



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SASSARI**

*DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE, SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE  
E INGEGNERIA DELL'INFORMAZIONE*

**Corso di Dottorato in Scienze Politiche e Sociali  
XXIX ciclo**

**Una ricerca Grounded Theory sul senso di appartenenza  
alla comunità professionale  
La solitudine degli assistenti sociali**

**Coordinatore del Corso di Dottorato**

*Prof. Camillo Tidore*

**Tutor**

*Prof. Andrea Vargiu*

**Dottoranda**

*Dr.ssa Milena Piazza*

***A Riccardo***

*Avresti potuto essere l'alibi perfetto per abbandonare tutto.  
Il tuo sguardo sempre curioso verso il mondo  
e la tua fiducia incondizionata in me  
sono invece diventate la spinta più forte  
per terminare questo percorso.*

### *Ringraziamenti*

Chi mi sta accanto sa che non sono stati anni facili. Il percorso di Dottorato si è intersecato ad una maternità, un matrimonio, due trasferimenti, tre nuove esperienze lavorative, il tutto condito da imprevisti e fuori programma che hanno reso più... “vivace”, intensa e complessa la mia vita. I momenti di scoraggiamento sono stati diversi, e se sono riuscita a terminare questo *viaggio* lo devo a tante persone che in modo diverso hanno saputo affiancarmi e sostenermi.

Ringrazio innanzitutto Prof. Andrea Vargiu per gli scambi arricchenti che mi hanno sempre stimolato ad andare “oltre” e Prof. Camillo Tidore per la grande disponibilità. Un grazie va a Prof. Alberto Merler per il sapere che ha condiviso con generosità e a Prof. Luigi Gui per i preziosi suggerimenti. Un grazie speciale a Federica, amica e compagna di mille viaggi e avventure, anche di questa. Grazie a Rosalba, che dalla notte dei tempi resta per me punto di riferimento importante nello studio e nella professione. Un grazie affettuoso a Cristina e ad Ambra per i pezzetti di strada condivisi. E alle altre colleghe del corso di Dottorato Valentina, Angela e Daniela, per i momenti vissuti insieme e per l’aiuto concreto nel momento del bisogno. Ringrazio Luisa, per una telefonata che non dimenticherò. E Giusy, per l’inatteso ma importante sostegno a distanza. Grazie a Giuseppe Colavitti per il contributo e la disponibilità. Grazie a Vincenzo Gentile, per aver condiviso con una collega sconosciuta il suo lavoro. Il mio grazie infinito va alle colleghe e ai colleghi che hanno accettato di essere intervistati, per il tempo prezioso, per la disponibilità, per la fiducia. E un ringraziamento speciale a Graziella, per il sostegno, la stima e l’aiuto prezioso nell’organizzazione del focus group. Grazie all’associazione Fish per la generosa concessione degli spazi. Un grazie infinito va ai miei genitori, per gli insegnamenti e quel desiderio sempre vivo di conoscenza che so avere origine in loro.

A mio marito va il ringraziamento più grande. Senza il suo sostegno, il suo infinito altruismo e i suoi sacrifici non avrei mai potuto portare a conclusione questo percorso.

## **INDICE**

<b>Introduzione.....</b>	<b>9</b>
--------------------------	----------

### **PARTE I L'AMBITO DI RICERCA E LA SCELTA DEL METODO**

<b>Cap. I - L'Ordine professionale degli Assistenti Sociali.....</b>	<b>16</b>
1 - L'Assistente sociale tra le professioni <i>ordinate</i> .....	16
2 - Cenni storici sugli Ordini professionali e dibattito attuale.....	18
3 - La nascita dell'Ordine degli Assistenti sociali.....	23
<b>Cap. II - L'esperienza personale presso l'Ordine: percezioni e vissuti.....</b>	<b>26</b>
1 - L'esperienza come consigliera dell'Ordine degli assistenti sociali della Regione Sardegna e del Consiglio Nazionale degli Assistenti sociali.....	26
2 - Percezioni e riflessioni sulla comunità professionale.....	28
3 - Percezioni e riflessioni sul rapporto tra comunità professionale e Ordine professionale.....	30
<b>Cap. III - Dalle percezioni all'ambito di ricerca.....</b>	<b>32</b>
1 - Le percezioni come funzioni psicologiche soggettive.....	32
2 - Avere "le mani in pasta": rischi e vantaggi.....	33
3 - Ascolto attivo e scrittura come strategie di "straniamento".....	34
4 - Scarto tra percezioni e "domande di ricerca".....	37
<b>Cap. IV - La scelta della Grounded Theory come metodo di indagine principale.....</b>	<b>39</b>
1- Qualità e quantità nel dibattito contemporaneo della ricerca.....	39
2 - Advocacy e ricerca qualitativa.....	43
3 - Perché la scelta della Grounded Theory.....	45

## PARTE II LA GROUNDED THEORY

<b>Cap. V Il contesto storico e i presupposti epistemologici della Grounded Theory.....</b>	<b>49</b>
1 - I testi fondativi della GT .....	49
2 . I presupposti epistemologici.....	51
3 - L'approccio Grounded Theory .....	53
4 - Gli sviluppi della Grounded Theory.....	57
4.1 I contrasti tra Glaser e Strauss: l'approccio classico di Glaser e la Full Conceptual Description di Strauss e Corbin .....	57
4.2 L'approccio costruttivista della Charmaz .....	59
<b>Cap. VI - Servizio Sociale e Grounded Theory.....</b>	<b>62</b>
1 – La ricerca nel Servizio sociale .....	62
2 - Servizio sociale e Grounded Theory: questione di affinità.....	64
3 - Gli orientamenti Grounded Theory in questa ricerca.....	68

## PARTE III LA RICERCA GROUNDED THEORY

<b>Cap. VII Cornice metodologica, orientamenti, scelte, limiti in questa ricerca.....</b>	<b>71</b>
1 - La ricerca GT intesa come un processo a spirale.....	71
2 - L'individuazione dell'ambito di ricerca e il confronto con la letteratura scientifica. ....	72
3 - Una preliminare immersione nel campo: i <i>concetti sensibilizzanti</i> e la domanda che ha generato <i>ricerca</i> .....	74
3.1 Il concetto di comunità .....	76
3.2 Il concetto di comunità professionale.....	77
3.3 Il concetto di appartenenza.....	78
4 - L'individuazione dei partecipanti alla ricerca attraverso il campionamento teorico.....	80
5 – Gli strumenti per la rilevazione dei dati.....	82

5.1 L'intervista semistrutturata.....	84
5.2 La traccia dell'intervista .....	88
5.3 Il focus group .....	92
6 – Il software RQDA come strumento di codifica.....	100
6.1 L'utilizzo del software nella ricerca qualitativa .....	100
6.2 Il software RQDA.....	102
<b>Cap. VIII – Il processo di ricerca.....</b>	<b>105</b>
1 - Prima fase di raccolta dei dati: le prime 4 interviste .....	105
1.1 Primo livello di analisi delle prime 4 interviste: la codifica aperta .....	107
1.2 Secondo livello di analisi delle prime 4 interviste: la codifica focalizzata .....	109
2 - Seconda fase di raccolta dei dati: le altre 4 interviste .....	112
2.1 Primo livello di analisi del secondo gruppo 4 interviste: la codifica aperta .....	113
2.2 Secondo livello di analisi del secondo gruppo di 4 interviste: la codifica focalizzata .....	115
3 – Sintesi delle due codifiche focalizzate.....	116
4 – Verso la saturazione delle categorie: il focus group.....	128
4.1 – Primo livello di analisi del focus group: la codifica aperta.....	130
4.2 Secondo livello di analisi del focus group: la codifica focalizzata .....	131
5 – Sintesi complessiva dell'analisi focalizzata.....	133
6 – Verso la codifica teorica .....	146
7 – La core category .....	156
<b>Cap. IX - Il dialogo con la letteratura e la teoria emergente: la trappola del New Public Managment.....</b>	<b>160</b>
1 – Il senso di appartenenza alla comunità professionale .....	160
1.1 Riflessività sul senso di appartenenza alla comunità professionale.....	161
1.2 Identità e senso di appartenenza.....	163

1.3 La formazione continua e gli “attacchi” alla professione: situazioni che generano “appartenenza” .....	166
1.4 Un’appartenenza “fragile” .....	171
2 La <i>trappola</i> del “doppio mandato” .....	172
3 - Il paradosso del Nuovo Management pubblico .....	177
4 - Ordine professionale e Comunità professionale .....	182
<b>NOTE CONCLUSIVE.....</b>	<b>187</b>
Un altro percorso possibile: gli elementi biografici come ragione della solitudine professionale .....	190
<b>APPENDICE METODOLOGICA.....</b>	<b>193</b>
TRACCIA INTERVISTA - PRIMO STEP .....	194
TRACCIA INTERVISTA - SECONDO STEP .....	196
TRACCIA FOCUS GROUP .....	198
LETTERA INVITO FOCUS GROUP .....	199
SEGNI GRAFICI CONVENZIONALI PER LA TRASCRIZIONE DELLE INTERVISTE.....	200
TABELLA I – Codifica aperta Primo Gruppo di interviste .....	201
TABELLA II – Codifica focalizzata Primo Gruppo di interviste .....	207
TABELLA III – Codifica aperta Secondo Gruppo di interviste .....	212
TABELLA IV – Codifica focalizzata Secondo Gruppo di interviste .....	222
TABELLA V – Codifica aperta Focus Group.....	229
TABELLA VI – Codifica focalizzata Focus Group.....	233
<b>Bibliografia.....</b>	<b>237</b>
<b>Sitografia .....</b>	<b>247</b>
<b>Normativa .....</b>	<b>248</b>

## **ABSTRACT**

### ***A Grounded Theory research about the sense of belonging to the professional community. The loneliness of social workers***

*This Ph.D thesis focuses on the theme of the sense of belonging of social workers to their professional community. We chose to use the methodology of Grounded Theory that, for premises, paradigms, characteristics, techniques adopted, seemed to respond to the need to investigate the topic starting from the point of view of colleagues. The embryonic "sensitizing concept" of the sense of belonging has gradually been defined in more precise research questions: What factors affect the sense of belonging to the professional community? What is the role of the professional Order? Following the Grounded Theory approach, the research is characterized by a spiral process that starts from the collection of data through individual interviews, processes two different levels of codification and analysis, then returns to the field through the focus group and, by a further level of codification, identifies in the loneliness of social workers the main core category. The comparison to the scientific literature has allowed to delimit the emerging theory, anchoring the loneliness of social workers to the paradox of the Public New Management which describes characteristics and implications of the daily job of social workers. It is highlighted what has emerged in connection to the relationship between the professional community and the social workers Order and, finally, another possible investigation trail is showed.*



## Introduzione

Svolgo la professione di assistente sociale da circa diciotto anni, prevalentemente nell'area della tutela minorile e della promozione della famiglia, ambiti verso cui ho orientato la formazione successiva a quella abilitante e che, a loro volta, hanno influito sulla mia familiarità con alcune teorie piuttosto che altre e sulla dimestichezza all'utilizzo di alcuni approcci in luogo di altri (aspetti non secondari – come si vedrà – anche in questo lavoro).

Ma è primariamente dalle esperienze fatte in qualità di consigliere regionale nel Consiglio dell'Ordine degli Assistenti Sociali della Regione Sardegna e, successivamente, di consigliere e vice Presidente della Commissione Etica del Consiglio Nazionale degli Assistenti Sociali che sono nate le prime riflessioni intorno alle quali si è sviluppato questo percorso di ricerca.

Sono arrivata a ricoprire questi incarichi un po' per circostanze fortuite, un po' per propensione personale ad andare oltre il solo *fare quotidiano*; e al di là delle valutazioni personali su queste due esperienze, posso certamente affermare che hanno rappresentato una importante occasione per "osservare" la professione da una posizione privilegiata. Le funzioni proprie dell'uno e dell'altro Ente, i mandati politici, le azioni intraprese e le deleghe affidatemi mi hanno consentito di esplorare ambiti a me, prima, poco noti della professione e della struttura "ordinistica", di conoscere colleghi e colleghe di tutta Italia e nel panorama internazionale, con esperienze lavorative e professionali profondamente diverse per durata, ambito di lavoro, approcci teorici e metodologie utilizzate.

La *percezione* che, nel corso degli anni, è andata consolidandosi è stata quella di una comunità professionale, oggi, a dir poco variegata, in sofferenza rispetto al proprio riconoscimento sociale, disorientata dal continuo e frenetico

mutare del contesto in cui opera, frammentata. E ciò che, in particolare, ho avvertito è stato uno “scollamento” tra la *comunità* degli assistenti sociali e il proprio Ordine professionale.

Gli elementi che hanno contribuito a delineare questa idea sono stati molteplici e acquisiti attraverso canali diversi: dal confronto diretto con i colleghi e le colleghe in occasione di assemblee, incontri, eventi formativi; dalle richieste – tipologia, forma, aspettative, pareri - pervenute dagli iscritti all’Ordine regionale e Nazionale; dalla lettura di blog, siti, social network.

Per ragioni personali e, in parte, ideologiche ho deciso di non proseguire in questa fase della mia vita l’impegno ordinistico. Questo percorso di Dottorato mi ha però dato occasione di approfondire le percezioni citate che, non lo nascondo, sono state frustranti e demotivanti rispetto al tempo e alle energie profuse *al servizio* della professione.

Mi è sembrata una preziosa occasione per cercare di ridare senso a quell’impegno - ed eventualmente trovare nuovi stimoli a nuovi impegni – e, allo stesso tempo, contribuire alla crescita della comunità professionale.

Provare ad indagare da un punto di vista scientifico un vissuto personale e professionale è stata impresa non poco complessa, per diversi motivi.

Innanzitutto, trasformare una o più percezioni – funzioni psicologiche soggettive – in domande di ricerca o, come si vedrà, in “concetti sensibilizzanti” che possono generare ricerca è un’operazione che ha richiesto un grande allenamento riflessivo e autoriflessivo. Si ha avuta da subito la consapevolezza che fosse necessario fare un importante lavoro di “straniamento” per poter estrapolare dalle “percezioni” domande che potessero generare “ricerca”, senza che le prime condizionassero la capacità di rimanere aperti a tutte le possibili letture dei dati provenienti dall’indagine sul campo. Se da una parte “avere le mani in pasta” poteva rappresentare un vantaggio da un punto di vista

prettamente conoscitivo, dall'altra ha costituito il maggior rischio di derive speculative, condizionamenti e incapacità di apertura e comprensione verso risposte differenti da quelle attese.

È stato dunque necessario individuare un metodo di ricerca che riuscisse a tener conto di questi importanti fattori e quindi consentisse, da una parte, di salvaguardare e valorizzare l'esperienza personale nei temi indagati, dall'altra, di lasciare "parlare i dati". Vi era la necessità di spostare la focalità dal mio punto di vista (origine della ricerca) al punto di vista dei colleghi (campo di ricerca): dar loro voce e partire dalla loro voce mi è parso il modo migliore per "oggettivare" il punto di partenza e poterlo indagare.

Per questo, tra le metodologie della ricerca qualitativa, la scelta della Grounded Theory; scelta soppesata, approfondita, testata, abbandonata – per il timore di intraprendere strade troppo ardue - per essere ripresa con determinazione, nella convinzione che per paradigmi, caratteristiche, tecniche adottate potesse meglio accompagnarmi in questo percorso.

Seguendo l'impostazione della Grounded Theory, le percezioni iniziali sono confluite nel tema più generico del "senso di appartenenza alla comunità professionale" per poi arrivare ad indagare quali fattori incidano nel sentirsi parte o meno della comunità professionale e quale ruolo possa avere, in particolare, l'Ordine professionale.

Dalla scelta del metodo, come si vedrà, è derivata l'impostazione dell'intero progetto di ricerca che, nello specifico, è partito dall'ascolto del campo e ha avuto un costante e ricorsivo rapporto con la letteratura sociologica, sia per l'approfondimento della metodologia della ricerca e dei relativi paradigmi, sia per l'individuazione dei concetti sensibilizzanti e la definizione più puntuale della domanda di ricerca, sia per l'individuazione delle categorie emergenti, per il collegamento tra loro e l'intuizione della teoria emergente.

Nella compilazione di questa tesi, si è scelto di rispettare le tappe cronologiche di questo percorso, al fine di rendere più fedelmente conto di questo *viaggio* Grounded Theory.

Il presente lavoro è articolato in tre parti.

Nella prima parte si inquadra il contesto in cui è nato l'interesse per l'ambito della ricerca, ovvero l'esperienza personale come consigliera presso l'Ordine degli Assistenti sociali, e si dà conto della scelta del metodo di indagine che ha determinato tutto l'impianto della ricerca.

Nel primo capitolo si prende in considerazione la professione dell'Assistente sociale come professione *ordinata*; si introducono alcuni cenni storici sulla nascita degli ordini professionali in Italia e i principali termini del dibattito attuale; si descrive il contesto e le circostanze in cui nacque l'Ordine degli assistenti sociali in Italia.

Il secondo capitolo è dedicato a descrivere l'esperienza personale in qualità di consigliera presso il Consiglio degli assistenti sociali della Regione Sardegna, prima, e presso il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti sociali, in un secondo momento; vengono riferite le principali attività in cui la scrivente è stata coinvolta e le modalità di interazione con i colleghi e le colleghe assistenti sociali della comunità professionale, al fine di dare poi conto delle proprie percezioni personali in ordine ad alcune connotazioni della comunità professionale e al rapporto tra questa e il proprio Ordine professionale.

Nel terzo capitolo si tenta di spiegare in che modo sia possibile tradurre le percezioni soggettive, in ordine ad un certo fenomeno, in ambito di ricerca scientifica: si inquadrano le percezioni quali funzioni psicologiche soggettive, si descrivono rischi e vantaggi di un'eccessiva familiarità con le tematiche oggetto di indagine e si individuano nell'ascolto attivo e nella scrittura due delle principali strategie di *straniamento*.

Il quarto capitolo introduce la scelta della Grounded Theory come principale metodologia di indagine adottata in questa ricerca: si fa cenno al dibattito contemporaneo inerente i due principali paradigmi di ricerca, quello qualitativo e quello quantitativo; si pone l'accento su una particolare funzione di advocacy della ricerca qualitativa, che in questo lavoro si è voluta perseguire, e si descrivono le motivazioni principali per le quali, tra le metodologie qualitative, è stata scelta la Grounded Theory per portare avanti questa indagine.

La seconda parte è dedicata essenzialmente alla presentazione dell'approccio Grounded Theory.

Il quinto capitolo descrive il contesto storico, i presupposti epistemologici e le principali caratteristiche della Grounded Theory. Vengono descritti anche gli sviluppi della Grounded Theory dopo la cessazione della collaborazione tra i due suoi cofondatori: Strauss e Glaser, differenziando l'approccio classico di Glaser dalla Full Conceptual Description di Strauss e Corbin. Tra gli altri, viene preso in considerazione l'approccio costruttivista della Charmaz, preso a riferimento in questa ricerca.

Nel sesto capitolo si mettono in luce alcuni parallelismi tra la Grounded Theory e i principali sistemi valoriali e teorici del servizio sociale professionale, dopo aver fatto cenno delle principali connotazioni della ricerca di servizio sociale in Italia.

La terza parte descrive l'intero processo di ricerca Grounded Theory.

Il settimo capitolo inquadra la specifica cornice metodologica: viene descritta la ricerca Grounded Theory come un processo a spirale; si dà conto di una preliminare immersione nel campo per l'individuazione dei concetti *sensibilizzanti* da cui scaturirà la domanda di ricerca; vengono descritti il campionamento teorico e gli strumenti individuati per la raccolta delle informazioni, ovvero le interviste semi-strutturate e il *focus group*. Si descrive

infine l'RQDA quale software di supporto inizialmente impiegato per l'analisi testuale del materiale ricavato dalle interrogazioni dei colleghi e delle colleghe assistenti sociali.

Nell'ottavo capitolo vengono puntualmente descritte, con il supporto di alcune tabelle e mappe concettuali, le diverse fasi di raccolta dei dati, i tre livelli di codifica (aperta, focalizzata, teorica) intervallati dal ritorno sul campo, fino all'individuazione della *core category*: la solitudine degli assistenti sociali.

Nel nono capitolo, alla luce della *core category* individuata, si dà conto del processo di rilettura delle categorie emerse, con il supporto della letteratura sociologica, fino all'individuazione e delimitazione della teoria emergente: il paradosso del New Management pubblico, di cui si descrivono caratteristiche e implicazioni del lavoro quotidiano degli assistenti sociali. Ci si sofferma infine su quanto emerso in relazione al rapporto tra Comunità professionale e Ordine degli assistenti sociali, mettendone in luce alcune criticità.

Nelle note conclusive infine, oltre a ripercorrere - a partire dalla domanda di ricerca - i principali contenuti e significati emersi in questa ricerca, si prospetta un'altra eventuale pista di indagine apertasi nell'ambito di questo percorso.

## PARTE I

### L'AMBITO DI RICERCA E LA SCELTA DEL METODO

*La salvezza sta nella ricerca.*

*Anche se non si trova.*

*Anche se non si sa cosa si cerca.*

*Anche se non si sa che si cerca.*

*(Rosario Magri)*

## Cap. I – L’Ordine professionale degli Assistenti Sociali

### 1 – L’Assistente sociale tra le professioni *ordinate*

L’Assistente sociale si colloca, nel panorama italiano, tra le professioni intellettuali così dette “ordinate”, ovvero tra le attività professionali il cui carattere intellettuale è prevalente rispetto a quello materiale e che sono giuridicamente disciplinate attraverso un Ordine professionale.

La ragion d’essere di tale scelta da parte del legislatore, ovvero di istituire un autogoverno di alcune professioni specificamente normato, risiede, secondo l’interpretazione dominante, nel fatto che le professioni intellettuali svolgono un servizio in favore degli utenti e dei cittadini, sulla base di diritti giuridicamente riconosciuti e che lo Stato si fa garante dell’esercizio corretto e qualitativamente adeguato di tale servizio, a cui viene riconosciuto un valore sociale. Detto in altri termini, attraverso l’esercizio di specifiche funzioni, l’Ordine assicura la professionalità della categoria, a tutela dei cittadini che beneficiano delle attività e dei servizi resi dagli iscritti.

L’accesso alla professione è regolata dall’acquisizione di specifici titoli di studio, di solito di livello universitario, dal superamento di un esame di stato e dall’iscrizione in appositi Albi professionali la cui tenuta e revisione sono oneri dell’Ordine.

Come sancito dal combinato disposto dell’art. 4 della Legge n. 70 del 20 marzo 1975<sup>1</sup> e degli artt. 1 e 3 del D.P.R. n. 68 del 5 marzo del 1986<sup>2</sup>, l’Ordine è un ente pubblico non economico che ha possibilità di decidere delle spese da effettuare e di disporre di entrate autonome; di emanare provvedimenti con

---

<sup>1</sup>Legge n. 70 del 20 marzo 1975 “*Disposizioni sul riordinamento degli enti pubblici e del rapporto di lavoro del personale dipendente*”

<sup>2</sup> DD.P.R. n. 68 del 5 marzo del 1986: “*Determinazione e composizione dei comparti di contrattazione collettiva, di cui all’art. 5 della legge-quadro sul pubblico impiego 29 marzo 1983, n. 93*”



efficacia sul piano dell'ordinamento generale; di esercitare potestà di autotutela sui propri atti interni, soprattutto per ciò che concerne contenziosi in materia di albi professionali e regole di deontologia professionale.<sup>3</sup>

Tra le principali funzioni attribuite oggi agli Ordini professionali rientrano il governo deontologico della professione riguardo a comportamenti censurabili del professionista che non rientrano nella legge ordinaria, nei quali casi possono essere disposte delle sanzioni; la tenuta e revisione dell'Albo degli iscritti; la tutela delle funzioni proprie della professione, attraverso la segnalazione di abusi alla magistratura, ai sensi dell'art. 348 c.p., l'espressione di pareri su materie che riguardano la categoria nei confronti di Enti e Istituzioni pubbliche; la disciplina e l'organizzazione della formazione continua.<sup>4</sup>

L'Ordine degli Assistenti sociali è stato istituito con la Legge 84 del 23 marzo 1993<sup>5</sup> che ha sancito l'obbligatorietà dell'iscrizione all'Albo per l'esercizio della professione, sia in regime di lavoro dipendente che di lavoro autonomo. Consta complessivamente, al 30/09/2017, di n. 42.765 iscritti, di cui 2.678 donne e 210 uomini<sup>6</sup>, a conferma del carattere prevalentemente femminile, ancora oggi, della professione.

In linea con quanto detto, l'Ordine ha il compito di garantire una professione qualificata per tutelare gli interessi di coloro che usufruiscono dei servizi e delle prestazioni degli iscritti all'Albo, in quanto interessi

---

<sup>3</sup>Cfr. Antonio Mauro (a cura di), *Uno studio sugli Ordini professionali*, 2016

<sup>4</sup>Si veda il D.P.R. 137/2012 "Regolamento recante riforma degli ordinamenti professionali, a norma dell'art. 3, comma 5, del D.L. 138/2011, convertito con modificazioni dalla L. 148/2011, con il quale sono state introdotte importanti novità per le professioni ordinate in tema di funzione disciplinare, assicurazione obbligatoria, formazione continua, libera concorrenza e pubblicità informativa.

<sup>5</sup> Legge n. 84 del 23 marzo 1993 "Ordinamento della professione di Assistente sociale e istituzione dell'Albo professionale"

<sup>6</sup> Fonte: Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti sociali [http://www.cnoas.it/L'Ordine/Numeri\\_Professione.html](http://www.cnoas.it/L'Ordine/Numeri_Professione.html) . Sono rinvenibili sul Notiziario dell'Ordine, n. 1/2018 di agosto 2018 dati complessivi più aggiornati, ad aprile 2018 gli iscritti complessivi ammontano a 43.237, ma non vi è il dato della distribuzione per genere.

costituzionalmente garantiti.<sup>7</sup> E' un ente pubblico non economico sottoposto al controllo del Governo, attraverso la vigilanza del Ministero della Giustizia.

L'Ordine degli Assistenti sociali è articolato su base territoriale ed è costituito dal Consiglio Nazionale e da 20 Ordini regionali, ciascuno dotato di un proprio Consiglio. Il loro funzionamento è regolamentato dal D.M. Grazia e Giustizia n. 615/1994, regolamento di attuazione della L. 84/93, così come modificato e integrate dal D.P.R. 169/2005. A seguito della riforma universitaria del 1999, il D.P.R. 328/2001 ha suddiviso l'Albo professionale nelle sezioni A – assistenti sociali specialisti - e B – assistenti sociali; di conseguenza, nella composizione dei Consigli, gli eletti sono ripartiti tra gli iscritti alle due sezioni, garantendo in tal modo adeguata rappresentanza.

## **2 - Cenni storici sugli Ordini professionali e dibattito attuale**

La naturale tendenza dell'uomo ad associarsi, in particolare tra coloro che svolgevano la stessa attività, intellettuale o manuale, appare pressoché assodata. Fin dall'epoca imperiale, vi è testimonianza di un documento, la *matricula*, da cui si evince che i Romani si organizzarono tra membri della stessa arte o professione per conoscersi e frequentarsi, con le stesse finalità degli odierni albi professionali.<sup>8</sup>

Ciò che desta molteplici interpretazioni, nella lettura della storia degli Ordini professionali e nell'attuale dibattito, è dato dai fini e dal tipo di interessi che gli Ordini sono stati chiamati a tutelare.

Come riporta Antonio Mauro<sup>9</sup>, nel 1776 è lo stesso Adam Smith ne "La ricchezza delle nazioni", Libro Primo, a scrivere: «E' difficile che persone dello

---

<sup>7</sup> Si fa riferimento in primis agli artt. 37 (tutela della salute e rispetto della persona umana) e 38 (diritto all'assistenza sociale) della Costituzione, come delineato da Franca Dente, *Voce "Ordine professionale degli assistenti sociali"*, in Nuovo Dizionario di Servizio Sociale (a cura di) Anna Maria Campanini, Carocci Faber, Roma 2013 p. 405

<sup>8</sup> cfr. Antonio Mauro, *op. cit.*, pag. 56

<sup>9</sup> Antonio Mauro, *op. cit.*, pagg. 56-57

stesso mestiere si incontrino, sia pure per far festa e per divertirsi, senza che la conversazione finisca in una cospirazione contro lo stato o in qualche espediente per elevare i prezzi. È certamente impossibile impedire questi incontri con una legge compatibile con la libertà e la giustizia. Ma se la legge non può vietare a coloro che esercitano lo stesso mestiere di riunirsi talvolta insieme, non dovrebbe far niente per facilitare tali riunioni e tanto meno per renderle necessarie. Un regolamento che obbliga tutti quelli che esercitano lo stesso mestiere in una determinata città a iscrivere i loro nomi e i loro domicili in un pubblico registro facilita tali riunioni, in quanto mette in rapporto tra loro individui che altrimenti potrebbero non conoscersi mai l'uno con l'altro e indica a ciascuno dove trovare ogni altro appartenente al medesimo mestiere».

Tali parole testimonierebbero come in realtà, in alcuni periodi storici, la spinta a riunirsi in gruppi definiti sia nata dall'alto e non dal basso, ovvero dal potere costituito, al fine di controllare alcuni gruppi sociali particolarmente confacenti alle mire espansionistiche del potere feudale prima e comunale dopo.<sup>10</sup>

È con lo sviluppo economico e l'affermazione del mercato e del commercio che alcune categorie di professionisti conquistarono prestigio e visibilità, tanto da vedersi riconosciuto, con la nascita dello stato moderno, un potere di auto-normazione, anticipatore di quello attuale.

Tra il 1500 e il 1600 vi è un proliferare di statuti corporativi che interessò in primis avvocati, ragionieri, ingegneri, architetti, medici. Se da un lato emerge un chiaro intento di riconoscere dignità ad alcune cerchie di professionisti, parrebbe altrettanto vero che un altro fine iniziò chiaramente a delinearsi, ovvero “limitare l'accesso di nuovi e più agguerriti professionisti, creando un vero e proprio monopolio a favore di chi si fosse dimostrato più accomodante verso il monarca e

---

<sup>10</sup> Ibi, pag. 57

il gruppo dominante, ricevendone in cambio, oltre che prestigio sociale, un trattamento economico di favore e privilegi di vario tipo”.<sup>11</sup>

Una conferma di tale interpretazione sarebbe rappresentata dall’abolizione immediata delle corporazioni dalla rivoluzione francese in poi e dalla ricostituzione graduale, nei secoli a venire, delle corporazioni ma in posizione di “sottomissione” al nuovo Stato.<sup>12</sup>

In Italia, o meglio nei diversi stati italiani, le corporazioni vennero abolite in un arco di tempo che va dal 1770 al 1867; solo nell’Italia post unitaria si ripensò di ricostituire, in primis, gli interessi privati di avvocati e procuratori, attraverso un regime pubblicista che, di fatto, secondo Mauro, aveva, da una parte, posto sotto il controllo del nuovo Stato gli interessi di una specifica categoria professionale e, dall’altra, attribuito una preminenza di queste categorie professionali rispetto ad altre e definito un *modus* con il quale intervenire ogni volta che si fosse trattato di disciplinare una categoria professionale.<sup>13</sup>

Secondo altre prospettive, la funzione degli ordini, ente pubblici dotati di poteri imperativi, consisterebbe essenzialmente nel controllare l’attività degli iscritti al fine di garantire l’interesse pubblico al corretto esercizio della professione. In questo senso, la struttura comunitaria sarebbe soltanto la forma ritenuta più idonea, ovvero i membri del gruppo sono ritenuti più idonei a svolgere le funzioni di controllo e di determinazione delle regole delle attività professionali<sup>14</sup>.

Per altri autori, negli ordini professionali conviverebbero la qualificazione soggettiva pubblicistica, l’esercizio delle pubbliche funzioni, la riferibilità all’ente

---

<sup>11</sup> Ibi, pag. 58

<sup>12</sup> Ibi, pagg. 58-59

<sup>13</sup> Ibi, pag. 60

<sup>14</sup> cfr. CATELANI M. *Gli ordini e i collegi professionali nel diritto pubblico*, Giuffrè, Milano 1976, p. 86

di un certo interesse pubblico con la cura dell'interesse settoriale della categoria rappresentata<sup>15</sup>.

Secondo Colavitti, il fenomeno degli ordini professionali sottende un vero e proprio modello di regolazione e protezione di interessi superindividuali che sfrutta le potenzialità organizzatorie del principio rappresentativo<sup>16</sup>. In altri termini, vi sarebbe una tendenza dell'ordinamento in ragione della quale "ogni volta che un soggetto pubblico eserciti attività attinenti ad uno o più gruppi sociali, questi gruppi sono chiamati in qualche misura a collaborare al processo di formazione delle decisioni, secondo un livello di integrazione che può andare dal minimo della partecipazione consultiva al massimo della autogestione indipendente ed autonoma, ma più spesso accedendo ad una serie di soluzioni intermedie che ricorrono proprio all'utilizzo di forme rappresentative"<sup>17</sup>. In questa visione viene rimarcato il ruolo di rappresentanza degli interessi collettivi di cui gli ordini sono portatori, in primis nei confronti delle istituzioni statali<sup>18</sup>.

"Le attività professionali (...) non si rivolgono solo all'utente-cittadino ma sono continui i rapporti dei Consigli degli Ordini con le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione per l'elaborazione e lo sviluppo di politiche attive a favore di tutti i cittadini. Ciò è dovuto soprattutto all'alta preparazione e specializzazione dei professionisti che operano sul territorio. La diffusione territoriale e la conoscenza delle diverse realtà economiche e produttive permette ai professionisti di fornire il loro contributo sia a livello nazionale che localmente"<sup>19</sup>

Intorno al comparto delle professioni da tempo si è acceso, in Italia, un complesso dibattito che risente di diversi fattori, anche contrastanti: l'affermarsi

---

<sup>15</sup> cfr. ROSSI G. *Enti pubblici associativi. Aspetti del rapporto tra gruppi sociali e pubblico potere*, E. Jovene, Napoli, 1979, p. 23

<sup>16</sup> Cfr. COLAVITTI G., *Rappresentanza e interessi organizzati*, Dott. A Giuffrè editore, Milano 2005, p. 241

<sup>17</sup> Ibidem

<sup>18</sup> cfr. Ibi, pp. 346-349

<sup>19</sup> CALDERONE M., *Il valore sociale ed economico delle professioni intellettuali in Italia*, in Rapporto CRESME, Arti Grafiche Italo Cernia - Casoria (NA), 2010

di nuove professioni e la conseguente richiesta di riconoscimento normativo, la spinta verso la liberalizzazione delle professioni e la rivendicazione dell'abolizione degli ordini professionali, l'esigenza di una modernizzazione avvertita dalle stesse categorie professionali. In realtà, per molti anni, a parte la rimodellazione degli albi professionali nelle sezioni A e B come conseguente adeguamento alla riforma universitaria emanata con il D.M. 509/99<sup>20</sup>, e alcuni adempimenti derivanti dagli obblighi comunitari, i disegni di legge susseguiti per la riforma delle professioni non hanno mai concluso il loro iter parlamentare.

È a partire dal 2011, con l'inasprirsi della crisi economica, che inizia una frenetica novellazione legislativa che, da una parte, sembra incanalare la "pubblica indignazione" contro le professioni, dall'altra sembra rispondere ad esigenze comunicative volte a tranquillizzare i mercati, che avevano individuato, a livello nazionale e internazionale, il settore dei servizi professionali tra i settori dell'economia più bisognosi di interventi urgenti<sup>21</sup>. Attraverso un processo di delegificazione e un susseguirsi di proclami<sup>22</sup>, si arriva al D.P.R. 137/2012 che appare improntato alla sfiducia delle capacità di autoregolamentazione delle comunità professionali. Di fatto, il D.P.R. 137/2012 introduce degli obblighi nei confronti delle professioni che, in maniera ambivalente, sembrano tesi a togliere autonomia alle comunità professionali ma, in concreto, ricalcano impegni che, in parte, gli ordini professionali avevano già assunto autonomamente. In particolare introduce, tra i più rilevanti, l'obbligo della formazione continua, della pubblicità e dell'assicurazione per ciascun professionista e la separazione del potere amministrativo da quello disciplinare.

---

<sup>20</sup> A seguito del cosiddetto "Accordo della Sorbona", che ha posto le basi per un assetto comune degli studi universitari tra Francia, Italia, Gran Bretagna e Germania, secondo il modello del cosiddetto tre più due, il DPR 328 del 2001 istituiva le sezioni A e B degli albi professionali e ridefiniva i requisiti di ammissione agli esami di stato

<sup>21</sup> Cfr. COLAVITTI G., *La libertà professionale tra Costituzione e mercato*, G. Giappichelli Editore, Torino 2012, pp.107-141

<sup>22</sup> Per una ricostruzione puntuale di tutti i passaggi normativi, si veda Colavitti G, *Op. cit.* (2012), Cap. III

A tutt'oggi è aperto il dibattito intorno al ruolo che gli ordini professionali hanno assunto dopo la riforma citata e, in particolare, ci si chiede se da enti autonomi essi stiano diventando enti strumentali dello Stato. In un clima politico teso alla continua ricerca di consenso dell'elettorato e dei mercati, e in cui il rischio era, ed è, la soppressione degli ordini professionali, prevale la strada dell'adeguamento agli obblighi normativi, sebbene si continui, soprattutto ad opera del C.U.P.<sup>23</sup>, ad interloquire con lo Stato al fine di difendere una libertà professionale considerata interesse della stessa collettività<sup>24</sup>.

### **3 - La nascita dell'Ordine degli Assistenti sociali**

Come detto, l'Ordine degli Assistenti sociali è stato istituito in Italia con la Legge 84 del 23 marzo 1993. Nella letteratura del servizio sociale si trova esiguo materiale inerente il percorso fatto dalla categoria professionale che ha portato al raggiungimento di tale obiettivo. In tal senso, è parso interessante il lavoro di Vincenzo Gentile<sup>25</sup>, che ha ripercorso l'iter parlamentare della proposta di legge - poi giunta all'approvazione - e ha raccolto le testimonianze degli assistenti sociali protagonisti del periodo.

Dalle interviste di Gentile, emerge che i principali fautori dell'Istituzione dell'Ordine sono da rinvenire nelle due forme associative più rappresentative del tempo, l'AssNas<sup>26</sup> e il SUNAS<sup>27</sup>, e in particolare in un gruppo attivo di assistenti

---

<sup>23</sup> Comitato Unitario Permanente degli Ordini e Collegi Professionali. È un'Associazione costituita, fra le rappresentanze istituzionali di livello nazionale degli Ordini e Collegi professionali. Il CUP non ha fini di lucro e rappresenta a livello nazionale, in conformità alle norme istitutive degli enti associati e nel pieno rispetto dell'autonomia di ciascuno, le professioni liberali italiane.

<sup>24</sup> Colavitti G, Op. cit. (2012), pp159-197

<sup>25</sup> Vincenzo Gentile, assistente sociale, è autore della tesi di Laurea Magistrale in Management del Servizio sociale ad indirizzo formativo europeo presso l'Università degli Studi Roma Tre "Istituzione dell'Ordine degli assistenti sociali. Il dibattito nel Parlamento e nella Società", a.a. 2011/2012

<sup>26</sup> Associazione Nazionale Assistenti Sociali, sorta nel 1948, a ridosso del Convegno di Studi sull'Assistenza Sociale, organizzato a Tremezzo (CO) nel 1946.

<sup>27</sup> Sindacato Unitario Nazionale Assistenti Sociali, costituitosi nel 1990

sociali<sup>28</sup> che, in vario modo, hanno contribuito alla ricerca del consenso all'interno della categoria, alla stesura del progetto di legge, all'ottenimento del sostegno politico necessario per l'approvazione del testo in parlamento. Le strategie adottate dalle due associazioni non sempre sono state univoche: per l'AssNas era preminente il riconoscimento del titolo di studio giuridico e l'approvazione di un codice deontologico; per il SUNAS era prioritario acquisire un'identità riconosciuta attraverso la costituzione dell'Ordine professionale per poi puntare al corso di laurea.

D'altronde non a caso il riconoscimento giuridico della professione arriva dopo un lunghissimo periodo di tempo, se si pensa che l'assistente sociale lavorò in tantissime istituzioni pubbliche e private fin dal primo dopoguerra e soltanto nel 1993 viene costituito l'Ordine professionale. Le ragioni di tale mancato riconoscimento sono variamente attribuibili: per alcuni la ragione è da rintracciare nella classe politica che poco si occupò del sistema sociale in generale; per altri la mancanza di leggi organiche ed omogenee nel territorio nazionale sul sistema dei servizi sociali ha da sempre determinato lo scarso potere contrattuale della categoria; per altri ancora lo stallo nell'approvazione del riconoscimento professionale è da imputare ai contrasti interni della professione, alla scarsa presenza di assistenti sociali nelle organizzazioni sindacali e nei partiti politici, nella componente prettamente femminile della professione considerata più nel suo aspetto solidaristico e caritatevole che non remunerativo e di carriera.

Vi è invece consenso nel ritenere che la spinta verso il pieno riconoscimento giuridico della professione sia stata espressione, comunque, di un'esigenza della categoria, e non da una richiesta della società civile o della politica<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> In particolare, dalle interviste condotte da Gentile, emerge un piccolo gruppo di assistenti sociali inequivocabilmente riconosciuti protagonisti, seppure con ruoli differenti, nell'impegno profuso per la costituzione dell'Ordine. In primis, Paola Rossi, del Sunas, divenuta poi primo Presidente dell'Ordine Nazionale, Alfonso Polsoni e Franca Dente per l'AssNAS, Marco Bielloni, Fausto Poleselli e per il SUNAS, Augusto Battaglia quale proponente il disegno di legge poi approvato.

<sup>29</sup> cfr. GENTILE, *Op. Cit.* pp. 35-44



Il percorso non fu privo di ostacoli, come da conto la stessa Paola Rossi nel suo libro *Sette paia di scarpe. Storia di un'assistente sociale*<sup>30</sup>: dall'opposizione degli psicologi che non riconoscevano il "trattamento psico-sociale tra le funzioni degli assistenti sociali (dicitura poi di fatto scomparsa nel testo di legge); alle azioni contrastanti della CGIL, che tra gli iscritti annoverava un gran numero di sociologi, infermieri professionali e altre categorie, anch'esse rivendicanti un proprio ordine professionale; alle numerose interruzioni dell'iter parlamentare, dovute sia ai lenti passaggi nelle commissioni deputate, sia alle vicende legate alle elezioni anticipate<sup>31</sup> che di fatto interruppero l'iter, ripreso con l'insediamento delle nuovo Parlamento.

Anche nel pensiero politico iniziava tuttavia a delinearsi la peculiarità del lavoro svolto dagli assistenti sociali nella società civile: merita di essere ricordato in tal senso l'intervento dell'on. Nando Dalla Chiesa che, nello stallo venutosi a creare per i contrasti con altre professioni, mise in luce le differenze tra gli assistenti sociali, che intervenendo nella vita delle persone avevano necessità di un Ordine e di una deontologia, ed i sociologi, che svolgono soprattutto un lavoro di studio e di ricerca<sup>32</sup>.

Pensiero affine a quello espresso da Giuseppe De Rita, Presidente del CENSIS, in occasione di un'intervista condotta da Vincenzo Gentile nel 2012, il quale dichiara, sottolineando la differenza con altre categorie da egli ritenute più *accademiche* "...gli assistenti sociali, specialmente i primi, quelli legati alla dimensione sociale, alla comunità, avevano una professionalità più ricca, che forse oggi hanno un po' perso, ma restano dei professionisti, e l'albo è un albo della professione<sup>33</sup>".

---

<sup>30</sup> ROSSI P. *Sette paia di scarpe. Storia di un'assistente sociale*, Maggioli, Rimini, 2011

<sup>31</sup> Nel febbraio del 1992 il Presidente Cossiga sciolse le camere e ad aprile 1992 si insediò il Parlamento della XI legislatura

<sup>32</sup> cfr. ROSSI P., *Op. Cit.* p. 119

<sup>33</sup> "Lavorare nelle periferie prima che la burocrazia uccida la professione", intervista a cura di Vincenzo Gentile a Giuseppe De Rita, in *Etica per le professioni*, n. 2/2012, pp. 99-102

## **Cap. II - L'esperienza personale presso l'Ordine: percezioni e vissuti**

### **1 - L'esperienza come consigliera dell'Ordine degli assistenti sociali della Regione Sardegna e del Consiglio Nazionale degli Assistenti sociali**

Circa nove anni fa, sollecitata da alcune colleghe, accoglievo con favore l'opportunità di candidarmi alla carica di consigliera del Consiglio Regionale degli Assistenti sociali della Regione Sardegna, carica che poi, di fatto, ho ricoperto da ottobre 2009 a marzo del 2013.

Il desiderio di impegno all'interno della comunità professionale e l'esigenza di ritrovare stimoli e motivazioni, spesso avviliti dal vortice del "fare" quotidiano, sembravano ben conciliarsi in questa scelta.

A dire la verità, pur avendo cognizione delle competenze dell'Ordine, mi sono avvicinata a questa esperienza senza un'idea chiara della numerosità delle attribuzioni, del peso delle responsabilità giuridiche e amministrative derivanti dalla natura pubblica dell'Ente e della complessità del rapporto con gli iscritti.

Durante questo periodo, l'attività principale è consistita nella partecipazione alle riunioni di Consiglio, mensili, e di volta in volta, in funzione delle attribuzioni del Consiglio e alle indicazioni del Consiglio Nazionale dell'Ordine, nell'approfondimento di alcune tematiche e nella cura del rapporto con gli iscritti: risposte ai quesiti, incontri individuali, momenti assembleari e di formazione verso i colleghi.

La partecipazione ai lavori della Commissione Formazione nella fase in cui l'Ordine ha attuato un periodo sperimentale di formazione continua, prima dell'attuazione del D.P.R. 137/2012<sup>34</sup> e dei successivi regolamenti approvati dal Consiglio Nazionale dell'Ordine, ha consentito di approfondire tutta la tematica

---

<sup>34</sup> D.P.R. 137/2012 "Regolamento recante riforma degli ordinamenti professionali, a norma dell'art. 3, comma 5, del D.L. 138/2011, convertito con modificazioni dalla L. 148/2011"

inerente la formazione di base e la formazione continua, nonché il vissuto delle colleghe nell'approcciarsi ad esse.

Nel 2013, prima della conclusione del mandato regionale, sono stata eletta Consigliera Nazionale in occasione di elezioni suppletive volte alla sostituzione di due membri del CNOAS e ho ricoperto il mandato di consigliera nazionale fino al mese di febbraio 2016. All'interno del Cnoas, sono stata membro dapprima della Commissione Etica, Deontologia e Ricorsi, della Commissione Politiche sociali e della Commissione Formazione Continua; in un secondo momento, a seguito della modifica del regolamento di funzionamento del CNOAS e della scelta di lavorare su delega per temi/materie ai singoli consiglieri, ho continuato a far parte della Commissione Formazione Continua, Rapporti con l'Università e della rinominata Commissione Etica, Deontologia e Ricorsi amministrativi, di cui sono stata vicepresidente.

L'impegno più intenso, faticoso e allo stesso tempo motivante, è stato speso nell'attuazione del già citato D.P.R. 137/2012, in particolare per ciò che concerne l'attivazione del sistema della formazione continua e la riforma del procedimento disciplinare.

Entrambe le aree sono state oggetto di grande attenzione, per aspetti diversi, per la comunità professionale, che in parte sembrava cogliere la portata delle innovazioni introdotte, ma che allo stesso tempo ha ampiamente criticato le scelte del legislatore (non sempre avendo cognizione del fatto che fossero del legislatore) e quelle attuative del Cnoas.

Un altro ambito interessato da recenti riforme - e che è stato oggetto di ampio e acceso confronto con i colleghi e le colleghe direttamente interessati - è stato quello del ruolo del servizio sociale all'interno del Ministero della Giustizia. La riorganizzazione attuata dal Governo ha implicato cambi di prospettive e di inquadramento degli assistenti sociali incardinati in tale area e ciò ha suscitato

numerose richieste di intervento dell'Ordine, di varia natura, atte a modificare, almeno parzialmente, gli intenti del legislatore. Non tutti gli interventi attuati dall'Ordine sono stati tuttavia condivisi dai colleghi<sup>35</sup>.

Tra le varie azioni intraprese dal Consiglio, nel lasso di tempo in cui la scrivente ne ha fatto parte, che avranno forse più avanti nel tempo un impatto sulla comunità professionale e sulla percezione sociale della figura professionale dell'assistente sociale, rilevano la costituzione della Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali<sup>36</sup> e l'iscrizione del Consiglio Nazionale al registro delle Associazioni di volontariato per la protezione civile (AsPROC)<sup>37</sup>. Mentre quest'ultima pare avere raccolto un consenso pressoché unanime nella categoria, la Fondazione non è stata esente da critiche e attacchi provenienti a vario titolo dalla comunità professionale.

## **2 - Percezioni e riflessioni sulla comunità professionale**

La descrizione di alcune azioni dell'Ordine appena delineata non è finalizzata ad entrare nel merito, in questa sede, dell'opportunità o delle modalità

---

<sup>35</sup> Si rimanda al sito del Consiglio Nazionale dell'Ordine [http://www.cnoas.it/La\\_professione/Riorganizzazione\\_Ministero\\_Giustizia/Altri\\_contributi.html](http://www.cnoas.it/La_professione/Riorganizzazione_Ministero_Giustizia/Altri_contributi.html) per la visione della documentazione e delle lettere aperte inerenti le questioni citate

<sup>36</sup> Con Deliberazione n. 170 del 17 luglio 2015 il CNOAS ha approvato lo Statuto della Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, che ha dato formalmente il via alla sua costituzione. Come si evince dallo Statuto "La Fondazione non ha finalità lucrative, è apartitica e non ha fini politici. La Fondazione ha per scopo la valorizzazione della professione di assistente sociale come configurata nella legge 84/93, nel D.M. n. 615/1994 e successive modificazioni (di seguito Ordinamento professionale). Tale scopo sarà realizzato attraverso il costante aggiornamento e perfezionamento tecnico-scientifico e culturale degli assistenti sociali, l'individuazione di specializzazioni all'interno della professione, la formazione degli assistenti sociali e quindi, in generale, mediante la promozione e l'attuazione di ogni iniziativa diretta allo studio ed approfondimento, a livello scientifico e tecnico-applicativo, delle materie che costituiscono attualmente, o che potranno costituire in futuro, oggetto della professione di assistente sociale, nonché delle materie complementari o comunque attinenti alla medesima.

<sup>37</sup> Come riporta lo Statuto. "L'Associazione s'ispira ai principi di volontarietà, democraticità, non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente le finalità della solidarietà sociale e dell'aiuto volontario in situazioni di calamità naturali e di emergenze sociali. Può svolgere ogni attività patrimoniale, economica e finanziaria consentita, utile o comunque opportuna per il raggiungimento dei propri scopi"

con cui il Consiglio regionale e quello Nazionale hanno avviato le riforme di cui sopra o hanno gestito le proprie scelte di “governo” della professione.

Tali azioni sono state riportate in quanto hanno rappresentato occasione di osservazione, conoscenza e riflessione su diversi aspetti che riguardano la comunità professionale in generale e il rapporto tra Ordine e comunità professionale.

Innanzitutto, mai come in questo frangente, si è avuta personale cognizione di come la categoria professionale sia situata all’interno di una cornice sociale più ampia che ne definisce/condiziona/orienta scelte e azioni. Gli interventi del legislatore nel campo delle politiche sociali o l’emergere di nuovi e numerosi profili professionali determinano di volta in volta riaffermazioni di ruolo, arretramenti, contrazioni o rivalutazioni della professione. Così come le recenti riforme degli ordini professionali imposte dal legislatore, ad esempio, hanno comportato l’adozione o l’adeguamento di regolamenti interni che, se in linea di massima sono stati coerenti con i principi e i valori della professione, non sempre hanno agevolato l’effettiva crescita qualitativa della comunità professionale<sup>38</sup>.

A sua volta la professione, o meglio, l’Ordine in questo caso, può, attraverso proprie iniziative, influenzare la percezione sociale della professione, o contribuire a definire la propria identità: attraverso la partecipazione ai tavoli tecnici che contribuiscono alle scelte inerenti le politiche sociali ed economiche del Paese, attraverso proprie connotazioni in ambito pubblico, attraverso efficaci strumenti comunicativi che possono orientare la rappresentazione collettiva dell’immagine professionale.

---

<sup>38</sup> Si veda per esempio il complesso sistema autorizzatorio delle agenzie formative che ha penalizzato la partecipazione degli assistenti sociali ad eventi formativi, assolutamente validi, in quanto organizzati da agenzie, incluse le Università, non ritenute dal Ministero della Giustizia accreditabili a priori.

Al proprio interno, inoltre, la comunità professionale sembra esprimersi in modo variegato rispetto alla propria organizzazione, rispetto alle proprie competenze, rispetto al proprio ruolo.

In diverse circostanze assembleari o dalla lettura di commenti e dibattiti nei social network sono emersi ad esempio forti contrasti tra assistenti sociali dipendenti pubblici e del terzo settore, o tra dipendenti e libero-professionisti o tra assistenti sociali occupati e assistenti sociali inoccupati o disoccupati.

In tale senso la comunità è stata percepita da chi scrive variegata, disgregata, spesso incapace di identificarsi sempre e comunque intorno ad un nucleo centrale di principi e valori condivisi, a prescindere dai contesti lavorativi, dalle tipologie contrattuali, dai settori di intervento, dalle strategie e dagli approcci metodologici utilizzati.

### **3 - Percezioni e riflessioni sul rapporto tra comunità professionale e Ordine professionale**

In un arco di tempo di circa sette anni di impegno all'interno dell'Ordine le occasioni di confronto con gli iscritti in qualità di consigliera sono state molteplici.

Nei primi due anni di mandato presso il Consiglio regionale dell'Ordine sono state numerose le assemblee con gli iscritti organizzate in tutte le province sarde; di volta in volta sono stati dunque incontrati gruppi di colleghe e colleghi al fine di illustrare il programma del Consiglio, dare informazioni in merito al sistema della formazione continua, raccogliere quesiti, segnalazioni, richieste. Già da questo primo impatto con la comunità professionale le impressioni sono state "preoccupanti" per chi, come la scrivente, si affacciava all'esperienza ordinistica con il desiderio di approfondire la conoscenza della professione e di mettersi al servizio della stessa. Numerosi colleghe e colleghi si interfacciavano con i

consiglieri con atteggiamento rivendicativo, talvolta provocatorio, frequentemente sfiduciato. Le richieste, spesso formulate in tono accusatorio, erano perlopiù inerenti ai temi della tutela della professione (nel senso di non sentirsi adeguatamente tutelati nell'immagine e nelle competenze, in circostanze specifiche o più generiche) e dell'occupazione (rivendicazioni prevalentemente portate avanti da giovani colleghe/ghi).

Frequentemente la tipologia della richiesta o della lamentela denotava una mancanza di conoscenza sulle attribuzioni degli ordini (a cui talvolta venivano attribuite competenze sindacali o normative) o, più benevolmente, la convinzione che l'Ordine non "avesse fatto abbastanza".

Il medesimo atteggiamento (e le medesime considerazioni sopraccitate) potevano essere rilevate anche nelle numerose mail o negli scritti pervenuti all'Ordine: richieste, sottoscrizioni, proposte spesso formulate in termini di contrapposizione all'Ordine e non a sostegno o in affiancamento.

La scarsa partecipazione a momenti assembleari o ad indagini conoscitive sulla comunità professionale promosse dall'Ordine denotavano scarso interesse nella relazione con l'istituzione in sé o, comunque, nell'economia di interessi personali e professionali, tale relazione non ricopriva certo posizioni prioritarie.

L'esperienza al Consiglio Nazionale ha confermato la sensazione di uno scollamento tra "Ordine" e comunità professionale: quesiti, segnalazioni, incontri, presentazioni ed eventi formativi hanno avuto spesso un comune denominatore: la distanza di obiettivi e talvolta di linguaggi tra rappresentanti dell'Ordine e, di volta in volta, esponenti della comunità professionale, come se Ordine e comunità non fossero sintonizzati sullo stesso piano, sugli stessi argomenti, sugli stessi tempi.

## Cap. III – Dalle percezioni all’ambito di ricerca

### 1 - Le percezioni come funzioni psicologiche soggettive

La percezione può essere intesa come il processo attraverso cui l’individuo trasforma i dati provenienti dall’esterno, attraverso i canali sensoriali, in forme dotate, per lui, di significato. Secondo i principi della Programmazione Neurolinguistica<sup>39</sup> in questa operazione di “decodifica” di tutto ciò che è esterno all’individuo, la mente umana richiama dei modelli/programmi che sono stati precedentemente acquisiti e che risentono di influenze sociali, culturali, affettive. In altri termini, ciascuno decodifica la realtà esterna attraverso mappe (mentali) soggettive che, come affermò Alfred Korbybski<sup>40</sup>, non sono il territorio, ovvero non sono la realtà ma ne rappresentano un punto vista.

Ciò per sottolineare che anche le percezioni inerenti la comunità professionale e il rapporto tra questa e il proprio Ordine professionale sopra descritte risentono del background socio-culturale, della formazione, dello stato emotivo, dell’esperienza personale e soggettiva, e quindi limitata, di chi le ha vissute e riferite, ovvero la scrivente.

Questo non significa che quelle medesime percezioni non possano essere oggetto di ricerca sociale, tanto più se alcuni vissuti, come in questo caso, appaiono condivisi da altri professionisti e se le risposte alle domande di ricerca, che dai quei vissuti discendono, possono essere considerate interessanti o utili al fine della crescita della comunità professionale.

---

<sup>39</sup> La PNL, ovvero la Programmazione Neuro Linguistica, è una disciplina fondata negli anni ‘70 da Richard Bandler e John Grinder e “*si occupa di come modificare (programmazione) il modo in cui rappresentiamo le nostre esperienze attraverso la neurologia (neuro), così da poter comunicare più efficacemente con noi stessi e con gli altri (linguistica)*”, Richard Bandler e Owen Fitzpatrick, *PNL è Libertà*, Alessio Roberti Editore, Ugnano (BG), 2006, p. 47

<sup>40</sup> Alfred Korbybski (1879-1950), polacco di nobile e ricca famiglia di scienziati e ingegneri, scrisse numerosi libri centrati su una sua personale teoria della psicologia umana e del funzionamento della macchina-uomo. La sua frase: “la mappa non è il territorio” interpreta uno dei presupposti su cui si basa la PNL.



In tal senso d'altronde ogni ricerca nasce da un campo di interesse del ricercatore e nel suo spazio-mentale (e ad affettivo), di cui necessariamente si deve tener conto nell'esplicitazione delle scelte metodologiche e nelle decisioni assunte nel processo di ricerca<sup>41</sup>.

## **2 - Avere “le mani in pasta”: rischi e vantaggi**

Provare ad indagare da un punto di vista scientifico un vissuto personale e professionale non è stata comunque impresa di poco conto, per diversi motivi.

Trasformare una o più percezioni e vissuti in domande di ricerca o, come si vedrà, in “concetti sensibilizzanti” che possono generare ricerca è un'operazione che ha richiesto un grande allenamento riflessivo e autoriflessivo. Vi è stata da subito la consapevolezza che fosse necessario fare un importante lavoro di “straniamento” per poter estrapolare dalle “percezioni” domande che potessero generare “ricerca”, senza che le prime condizionassero la capacità di rimanere aperti a tutte le possibili letture dei dati provenienti dall'indagine sul campo.

Da una parte “avere le mani in pasta” poteva rappresentare un vantaggio: avere cognizione della cornice normativa di riferimento, conoscere le diverse componenti della comunità professionale, i contesti lavorativi degli assistenti sociali, le problematiche, le condizioni lavorative; avere numerosi contatti con i colleghi e parlare un linguaggio condiviso hanno certamente agevolato, anche nella pratica, la costruzione del progetto di ricerca e la sua conduzione effettiva.

---

<sup>41</sup> Cfr. VARGIU A., *Metodologia e tecniche per la ricerca sociale*, Franco Angeli, Milano 2007, pp. 47-61

Senza considerare quell'apporto di conoscenza tacita<sup>42</sup> – in questo caso anche ancorata all'esperienza professionale maturata negli anni e che certamente oggi influenza, senza averne percezione, schemi mentali e opinioni – che ha facilitato la lettura di talune situazioni e le intuizioni successive all'analisi dei dati emersi. Come sostiene Marradi, "La conoscenza personale del ricercatore (non esplicitata e solo in parte esplicitabile) interviene in ogni fase della ricerca, tanto nel "contesto della scoperta" quanto nel "contesto della giustificazione"<sup>43</sup>.

Dall'altro lato, la troppa familiarità con l'area di ricerca, l'investimento personale ed emotivo al servizio della comunità professionale, hanno costituito il maggior rischio di derive speculative, condizionamenti e incapacità di apertura e comprensione verso risposte differenti da quelle attese.

È stato dunque necessario individuare un metodo di ricerca che riuscisse a tener conto di questi importanti fattori e quindi consentisse, da una parte, di salvaguardare e valorizzare l'esperienza personale nei temi indagati, dall'altra, di lasciare "parlare i dati". Si è tentato di spostare la focalità dal punto di vista del ricercatore (origine della ricerca) al punto di vista dei colleghi (campo di ricerca): dar loro voce e partire dalla loro voce è parso il modo migliore per "oggettivare" il punto di partenza e poterlo indagare.

### **3 - Ascolto attivo e scrittura come strategie di "straniamento"**

In tal senso, oltre all'impiego del metodo di ricerca ritenuto più idoneo a siffatto contesto e di cui si darà conto, è stato imprescindibile adottare una

---

<sup>42</sup> Per conoscenza tacita s'intende, secondo Marradi, "quel patrimonio di conoscenze di cui ogni uomo si serve per guidare azioni e comportamenti, ma che non è in grado di esplicitare, oppure può esplicitare con grande sforzo, in occasioni molto particolari, e comunque in modo nebuloso e parziale" MARRADI A. *Il ruolo della conoscenza tacita nella vita quotidiana e nella scienza* in LAZZARI. F., MERLER A., *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, Franco Angeli, Milano 2003, p. 321.

<sup>43</sup> Ibi, p. 329

costante “pratica riflessiva”<sup>44</sup> ovvero cercare di “osservarsi mentre si osserva” per rendere esplicito tutto ciò che condiziona, influisce, determina ogni scelta durante il processo di ricerca: valori, sensazioni, dubbi, interpretazioni, suggestioni<sup>45</sup>.

Alcune strategie facilitano la riflessività. Innanzitutto la scrittura. Come ben fan notare Vargiu, citando Hayes e Flower<sup>46</sup>, “la scrittura consiste di una molteplicità di operazioni cognitive relativamente semplici che producono condotte estremamente complesse. La produzione di un testo attiva abilità cognitive, mnemoniche, di generazione di idee, di pianificazione, organizzazione, revisione e controllo”<sup>47</sup>. La scrittura è un’abilità processuale che implica numerosi operazioni mentali finalizzate a raccogliere idee da tradurre su carta<sup>48</sup>. Essa è considerata uno degli strumenti più efficaci per dare ordine al proprio pensiero fra chiarezza nelle proprie conoscenze e anche per conoscere meglio se stessi. Non a caso, la scrittura viene richiesta per sviluppare la propria pratica riflessiva in percorsi di formazione professionale, di ricerca o terapeutici<sup>49</sup>.

Che si tratti di descrizioni, diari, tabelle, liste, diagrammi, la scrittura risponde a diverse funzioni: consente, nel senso etimologico del termine, di “riflettere” - nel senso di rimandare - un’immagine (e quindi estraniarla da sé stessi), di osservare, di comprendere. Permette di mettere i concetti uno accanto all’altro, metterli a confronto, percepirne le incongruenze e dunque assolve a funzioni di verifica e controllo.

In questa ricerca la scrittura si è rivelata essenziale, sottoforma di diario del percorso di dottorato (quaderno di appunti che ha accompagnato tutto il

---

<sup>44</sup> cfr. MELUCCI A., *Domanda di qualità, azione sociale e cultura: verso una sociologia riflessiva*, in MELUCCI A. *Verso una sociologia riflessiva*, Il Mulino, Bologna 1998, pp 15-32

<sup>45</sup> cfr. VARGIU A. *Op. Cit.* (2007), p. 63

<sup>46</sup> Hayes J.R. e Flower L.S., *Identifying the Organization of Writing Process*, in Gregg R.W. w Steinberg E.R., *Cognitive Process in Writing*, Lawrence Erlbaum Associates Publisher, Hillsdale (N.J.), 1980 pp. 3-30

<sup>47</sup> Ibi, pp. 63-64

<sup>48</sup> cfr. CIGNETTI, CIGNETTI L., FORNARA S. , *Il piacere di scrivere, guida all’italiano del terzo millennio*, Carocci Editore, Roma 2014, p. 30

<sup>49</sup> Ibi, p. 29

percorso di dottorato, in cui sono stati annotati concetti, autori, collegamenti, dubbi, riflessioni, letture...); sottoforma di *memos* (tecnica proposta nell'ambito della metodologia utilizzata in questa ricerca e di cui si riferirà), sottoforma di rappresentazioni grafiche di processi, di mappe e percorsi concettuali che sono state impiegate sia ad uso personale ed interno (nella riflessione personale e nel confronto con il tutor) sia nella stesura finale di questa tesi.

Un'altra strategia che agevola la pratica riflessiva e aiuta il ricercatore a riconoscere la propria prospettiva, diversa da quella degli altri, è l'ascolto attivo, ovvero dare la giusta rilevanza ai soggetti che si prendono in considerazione, pensarli come soggetti e non come oggetti<sup>50</sup>. In questo senso la ricerca sociologica, che indaga le forme di vita associata dell'uomo, ha una possibilità in più, talvolta considerata un limite, talvolta una risorsa. Un limite, se la ricerca viene intesa esclusivamente nella sua forma scienza "esatta" che indaga il mondo "oggettivo", conoscibile attraverso strumenti che danno risposte certe, concrete, misurabili e verificabili. Risorsa, se si riconosce soggettività ai propri oggetti di ricerca, capaci di pensiero autonomo in un contesto relazionale complesso. Tale assunzione consente non solo di comprendere meglio la cornice di riferimento (condizioni sociali, strutture di senso, rappresentazioni collettive) in cui si inquadrano le informazioni che i soggetti ci forniscono, ma di assumere come rilevanti le domande che i soggetti interrogati si pongono circa la loro realtà, distanziandosi dalla nostra prospettiva<sup>51</sup>.

In questo senso si è scelto di utilizzare in questa ricerca una metodologia che partisse proprio dall'ascolto sul campo dei soggetti coinvolti nell'indagine.

---

<sup>50</sup> Cfr. VARGIU A. *Op. Cit.* (2007), pp. 77-79

<sup>51</sup> *Ibidem*

#### 4 - Scarto tra percezioni e “domande di ricerca”

Il timore che le percezioni personali potessero inficiare in modo determinante anche l'individuazione di un ben preciso ambito di indagine e dunque la definizione delle più corrette domande di ricerca è stato concreto e si è tentato di utilizzare, come detto, tutti gli accorgimenti e le strategie per *riconoscere* la propria prospettiva e tenerne conto.

Ma la questione può essere analizzata anche da un altro punto di vista.

La ricerca sociale, diversamente dalle scienze naturali, rispetto al proprio campo di indagine si trova in un rapporto tra soggetto a soggetto<sup>52</sup>. Ciò significa non solo che, come detto, “gli oggetti” di studio contribuiscono alla costruzione delle informazioni ricercate ma che anche il ricercatore ha un ruolo attivo nella costruzione del dato. Ovvero, chi osserva è esso stesso costruttore delle informazioni che nascono dalla relazione stessa tra ricercatore e soggetti dell'indagine.

Come sostiene la Charmaz, né i dati né le teorie vengono “scoperti” ma noi siamo parte del mondo che studiamo e dei dati che raccogliamo, costruiamo le nostre teorie attraverso il nostro coinvolgimento passato e presente e le interazioni con le persone, le prospettive, le pratiche di ricerca. Qualsiasi restituzione teorica offre un ritratto interpretativo della realtà studiata, non è un'esatta rappresentazione di essa<sup>53</sup>. Sia il ricercatore sia i partecipanti alla ricerca interpretano costantemente significati e azioni; la teoria frutto del processo di ricerca, pertanto, dipende dal punto di vista del ricercatore, che non può in alcun modo collocarsi al di fuori del contesto studiato<sup>54</sup>.

---

<sup>52</sup> Ibi, p. 78

<sup>53</sup> CHARMAZ K., *Constructing Grounded Theory. A practical guide through Qualitative Analysis*, Sage, London 2006, p.10

<sup>54</sup> CHARMAZ K. (2005). *Grounded theory in the 21st century. Applications for advancing social justice studies*, in Denzin N.K, Lincoln Y.S. *The SAGE Handbook of qualitative research* (third edition, pp. 507-536). Thousand Oaks (California): SAGE Publications

Partendo da questi assunti, e avendo comunque consapevolezza di quanto il background del ricercatore influisca nelle scelte della ricerca, nelle prospettive adottate e nella interpretazione dei dati, è come se la distanza tra percezioni e campo di ricerca si ricomponesse, dando il via libera ad un *processo* di ricerca, forse mai uguale ad un altro, ma comunque distintivo, perché “situato” in quelle circostanze, con quei soggetti, in quel momento specifico.

## Cap. IV – La scelta della Grounded Theory come metodo di indagine principale

### 1- Qualità e quantità nel dibattito contemporaneo della ricerca

Lo scopo di ogni ricerca sociale è quello di raccogliere informazioni intorno ad una certa realtà entro una determinata cornice spazio-temporale. Gli approcci con cui possono essere condotte le ricerche scientifiche possono variare in base ai presupposti epistemologici, alle strategie e alle tecniche utilizzate, al modo di concepire il “dato” e al ruolo assunto dal ricercatore.

Storicamente, i diversi orientamenti nel condurre una ricerca sociale sono stati ricondotti nella classica dicotomia quantità/qualità. Essa affonda la propria origine nella contrapposizione tra le due tradizioni del pensiero sociologico: da una parte, la visione della prospettiva positivista, fatta risalire a Durkheim, secondo cui è possibile estendere i metodi d’analisi empirici delle scienze naturali al campo d’indagine dell’agire umano; dall’altra, l’opposta visione fenomenologica, secondo cui, come afferma Weber, non si tratta di studiare le cose, ma concentrare l’attenzione su come le cose appaiono alle persone, approccio secondo il quale non è sufficiente osservare le cose dall’esterno ma è necessario comprendere dall’interno i fenomeni sociali<sup>55</sup>.

Secondo Cesareo, le diverse e contrapposte modalità con cui studiare i fenomeni sociali (molteplici, ma di fatto tutte riconducibili alle due contrapposte metodologie del positivismo e della fenomenologia) sottendono di fatto due modi differenti di leggere la realtà sociale, due distinti percorsi della riflessione sociologica: l’approccio *olistico*, secondo cui le strutture sociali precedono l’individuo e hanno valore esplicativo nei loro riguardi, e l’approccio *individualista* secondo il quale le strutture sociali – la famiglia, lo stato, le

---

<sup>55</sup> Cfr. CESAREO V., *Sociologia. Teorie e problemi*, Vita e Pensiero, Milano 1993, pp. 53-55

organizzazione economiche – sono il risultato di processi dei singoli individui e delle relazioni tra loro<sup>56</sup>. Tali approcci implicano modi differenti di concepire l'azione sociale<sup>57</sup>, due differenti premesse antropologiche (scarsa fiducia nella natura umana secondo l'approccio olistico, una concezione ottimistica secondo l'approccio individualista) e, come visto, due metodologie contrapposte di analisi della realtà sociale.

Dichiara Ricolfi: *“il falso schermo di un dibattito sulle tecniche non fa che riprodurre la competizione originaria fra i due miti fondativi delle scienze sociali. I qualitativisti indicano come metodo caratterizzante la ricerca il procedimento induttivo, considerato dai quantitavisti solo una disposizione”*<sup>58</sup>

Il dibattito tra metodologie quantitative e qualitative, secondo alcuni autori<sup>59</sup>, avrebbe raggiunto un punto di rottura intorno agli anni Trenta negli Stati Uniti a causa dell'affermarsi del pensiero Neopositivista del Circolo di Vienna e, di contro, l'emergere di scuole di reazione quali la Scuola di Chicago, l'interazionismo simbolico, i contributi e le critiche all'empirismo astratto di Wright Mills<sup>60</sup>.

La contrapposizione dei due approcci diviene tale da portare i quantitativisti a rinnegare qualsiasi indagine sociologica non avesse impianti quantitativi e statistici e i qualitativisti, di contro, a rifuggire qualsiasi “rigore scientifico”. In tal senso l'approccio qualitativo fu aspramente criticato da chi lo ritenne incapace di affermare nuovi criteri di validità scientifica,

---

<sup>56</sup> Ibi, pp. 9-48

<sup>57</sup> In estrema sintesi, si potrebbe riassumere che per l'approccio olistico l'azione sociale è identificata con il comportamento, ovvero atti non intenzionali, che scaturiscono da cause esterne quali le strutture sociali che precedono l'individuo; per l'approccio individualistico, gli atti sociali sono atti intenzionali, ricondotti appunto ad una intenzionalità soggettiva, ovvero sono gli individui che determinano il corso del loro agire, condizionati solo secondariamente da fattori esterni.

<sup>58</sup> RICOLFI L. (1993), *Tre variabili: un'introduzione all'analisi*, Franco Angeli, Milano, p. 98

<sup>59</sup> CANNAVÒ L., *Qualità e quantità: tra metodologia sociologica e sociologia della scienza*, in “Sociologia e Ricerca sociale”, n.28/1989.

<sup>60</sup> MILLS W.C. *L'immaginazione sociologica*, Il Saggiatore Economici, Milano 1995, pp. 60-85



disinteressandosi totalmente di qualsiasi logica procedurale e delle regole di accettabilità delle asserzioni scientifiche<sup>61</sup>. Come sostiene Marradi, gli ultra-quantitativisti si arroccano sulla rigidità normativa dei vincoli e delle 'esigenze cognitivo-misurative' della ricerca sociale; gli ultra-qualitativisti rispondono all'accusa di mancanza di un certo 'rigore scientifico' sostenendo l'incapacità dell'approccio quantitativo di cogliere il senso dell'azione sociale<sup>62</sup>.

Nella discussione sociologica attuale, le posizioni sono decisamente più morbide, tanto che numerosi autori sottolineano l'insostenibilità del dibattito e la reciproca compenetrazione tra i due approcci. Vi è chi sostiene che non sia possibile tracciare alcuna linea netta tra ricerca qualitativa e quantitativa sulla maggior parte delle dimensioni che vengono solitamente evocate, inclusi i riferimenti epistemologici di fondo, l'oggetto di studio della ricerca e i suoi obiettivi generali<sup>63</sup>.

Diversi ricercatori che si definiscono qualitativi si riferiscono a quadri filosofici di tipo post-moderno, idealista e socio-costruttivista; non mancano però nemmeno coloro che professano forme di realismo, e che in alcuni casi non esitano a definirsi neo- o post-positivisti. La distinzione viene talvolta formulata in termini di dati, parlando di dati *qualitativi* e *quantitativi*: ad esempio, si dice che un'intervista o l'osservazione di un evento comunicativo naturale e spontaneo costituiscono dati qualitativi, mentre un questionario o un esperimento psicologico forniscono dati quantitativi. In realtà, è possibile condurre analisi quantitative su dati di intervista o raccolti in condizioni

---

<sup>61</sup> CAMPELLI E., *Metodo qualitativo e metodo quantitativo*, in "Sociologia e Ricerca sociale", 39/1992.

<sup>62</sup> MARRADI A., "Due famiglie e un insieme" in C. Cipolla, A. De Lillo, *Il sociologo e le sirene*, Franco Angeli, Milano, 1996

<sup>63</sup> LUCIDI F., ALIVERNINI F., PEDON A., *Metodologia della ricerca qualitativa*, Il Mulino, Bologna 2008

naturalistiche, così come, d'altra parte, persino un questionario con risposte chiuse e un esperimento possono essere analizzati qualitativamente<sup>64</sup>.

Guba e Lincoln affermano che i paradigmi presentati come dicotomici in passato sempre più si incrociano uno con l'altro, ibridandosi e rendendo indispensabile il focalizzarsi non tanto o non più sulle differenze e contraddizioni tra gli stessi, quanto sulle loro confluenze e possibili combinazioni<sup>65</sup>(Guba, Lincoln, 2005, p.192).

Secondo Campelli, ad esempio, le differenze tra ricerca qualitativa e quantitativa sono individuabili solo su un piano teorico. Se il confronto si sposta sulla concreta pratica, si potrebbe evidenziare che i criteri di distinguibilità sono labili e che "non esiste un solo atto, una sola decisione di ricerca, che non sia un'inestricabile mix di qualità e quantità"<sup>66</sup>. Marradi, citando le argomentazioni di Leonardi, sostiene che, fortunatamente si vanno diffondendo "seri dubbi sull'opportunità banale e superficiale contrapposizione qualità/quantità come principale criterio per distinguere gli approcci alla ricerca entro le scienze umane"<sup>67</sup>.

È lo stesso Marradi a proporre una diversa tipologia di distinzione tra metodologie della ricerca sociale<sup>68</sup>, proposta che è stata accolta ed è oggi ampiamente utilizzata nel panorama italiano. Egli distingue innanzitutto tra due grandi famiglie di strategia della ricerca: quelle sperimentali e quelle non sperimentali. Le prime occupano un ruolo piuttosto marginale nell'ambito delle ricerche sociali, per la ragione principale che nell'ambito delle relazioni sociali,

---

<sup>64</sup> cfr. PALLOTTI G. *Qualitativo/quantitativo: ripensare la distinzione*, consultabile sul sito <https://iris.unimore.it/retrieve/handle/11380/1121316/113458/15qualitativo-quantitativo-1.pdf>

<sup>65</sup> GUBA E.G., LINCOLN Y.S.. *Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences*, in Denzin N.K, Lincoln Y.S. *The SAGE Handbook of qualitative research* (third edition, 2005, pp. 191-216). Thousand Oaks (California): SAGE Publications, p. 192

<sup>66</sup> CAMPELLI E. *Qualità e quantità nella ricerca sociale: un'alternativa componibile?*, in CIPOLLA C., DE LILLO A., *Il sociologo e le sirene*, Franco Angeli, Milano, 1996

<sup>67</sup> MARRADI A., *Esperimento, associazione, insieme non standard*, in Gianfranco Bettin (a cura di) *Politica e società. Saggi in onore di Luciano Cavalli*, Cedam, Padova 1997 pp. 675-689

<sup>68</sup> Ibidem

per motivi concreti o etici, è impossibile manipolare le variabili indipendenti in modo da misurarne l'effetto su quelle dipendenti<sup>69</sup>. L'introduzione più interessante operata da Marradi è la distinzione, nell'ambito delle ricerche non sperimentali, tra ricerche *standard* e *non standard*, ovvero riconducibili a strategie matriciali o meno. Nelle ricerche standard si parte dall'assunto che è impossibile non considerare le differenze tra oggetti, per cui la ricerca è tesa a rilevare la co-variazione tra variabili, i dati vengono rilevati e inseriti in una matrice di dati, utilizzata per l'analisi stessa. Le strategie non standard, assimilabili a quelle qualitative, vengono definite per contrasto con la famiglia matriciale, ovvero sono quelle, ampie e variegate, non riconducibili alla costruzione di una matrice di dati.

A tale distinzione Nigris áncora un'ulteriore considerazione: partendo dalla premessa che la ricerca sociale presuppone sempre una relazione di cooperazione tra ricercatore e "oggetto" (o meglio soggetto) della ricerca, i dati co-prodotti possono essere estrapolati forzando il soggetto nelle categorie del ricercatore (prospettiva etic) o rispettando il piú possibile le categorie cognitive del soggetto (prospettiva emic)<sup>70</sup>.

Ciò in cui gran parte degli autori pare concordare è che sia possibile ma anzi auspicabile, l'utilizzo di metodologie diverse e integrate per osservare lo stesso fenomeno<sup>71</sup>.

## 2 - Advocacy e ricerca qualitativa

Di difficile traduzione nella lingua italiana, il termine advocacy si è prestato e si presta tutt'oggi a diversificati impieghi. Deriva dall'inglese *advocate* e, in

---

<sup>69</sup> Cfr. PALUMBO M. GARBARINO E., *Op. Cit.* pp. 42-45

<sup>70</sup> NIGRIS D. *Standard e non standard nella ricerca sociale. Riflessioni metodologiche*, Franco Angeli, Milano 2003

<sup>71</sup> Si veda il concetto di "triangolazione", richiamato anche da VARGIU A. in *Op.cit.* (2007), p. 82, intesa come uso congiunto di diversi approcci e strumenti per osservare un medesimo fenomeno

generale, indica il farsi promotore di qualcosa, perorare la causa di qualcuno. Può essere inteso come l'atto di dare sostegno pubblico a un'idea, a un modello di comportamento, a una specifica iniziativa.

In ambito politico, il termine viene spesso riferito alle attività con cui un gruppo di persone cerca di influenzare gli esiti di politiche pubbliche o di altre decisioni che hanno un impatto concreto sulla vita dei cittadini.

Nel campo del marketing assume la forma di una tipica forma di comunicazione a carattere persuasivo, la propaganda, tesa a diffondere determinate idee presso l'opinione pubblica.

Nell'ambito della salute, consiste nello sforzo di indirizzare o modificare le politiche pubbliche e la destinazione di risorse in una direzione favorevole alla salute dei singoli cittadini e della comunità.

Nelle professioni sociali, l'advocacy si è affermata come la funzione di rappresentare e dar voce ai diritti dei soggetti che di solito faticano a trovare un proprio spazio di espressione e rappresentanza. Essa viene maggiormente praticata nell'ambito della tutela dei soggetti disabili e dei minori<sup>72</sup>, declinata ulteriormente nei concetti di partecipazione e autodeterminazione.

Quanto premesso per sostenere che la ricerca qualitativa, nell'accezione qui intesa di strategia di conoscenza "relazionale" tra più soggetti (il ricercatore e gli "oggetti" di indagine) possa in taluni casi assolvere anche alla funzione di advocacy, nella sua accezione di "dare voce a qualcuno". Ciò implica un notevole sforzo nell'adottare la prospettiva *emic*, suggerita da Nigris, al fine di preservare quanto più possibile le categorie concettuali, i vissuti, le prospettive dei soggetti-oggetto di conoscenza.

D'altronde una specificità della ricerca "qualitativa" consiste nel riconoscere l'unicità dei soggetti-oggetto di indagine, l'importanza del loro punto di vista e del

---

<sup>72</sup> Per una trattazione approfondita dell'Advocacy in campo minorile si veda BOYLAN J. e DALRYMPLE J. *Cos'è l'advocacy nella tutela minorile*, Erickson, Trento, 2012 e CALCATERRA V. *Il portavoce del minore*, Edizioni Erickson, Trento, 2014.

loro specifico contesto. Alcune tecniche, meglio di altre, si prestano a tale funzione, ovvero tutti gli atti di interrogazione che sollecitano racconti liberi: le interviste in profondità, i racconti di vita, i focus group.

In questa ricerca la prospettiva dell'advocacy è stata tenuta in considerazione sostanzialmente per due finalità: da una parte, si è detto, si è scelto di partire *dall'ascolto* del campo per inquadrare al meglio i termini stessi della ricerca: la percezione soggettiva di una comunità professionale variegata e disgregata e lo scollamento tra questa comunità e l'Ordine professionale necessitavano di essere meglio espressi in termini di ricerca scientifica cercando innanzitutto di capire la prospettiva dei colleghi e delle colleghe rispetto alle tematiche prese in esame. Inoltre non era secondario, tra gli scopi di questa ricerca, dare voce agli assistenti sociali su temi che, raramente, nella pratica quotidiana, vengono sviscerati (per l'assorbimento nella realtà lavorativa, per uno scarso esercizio alla riflessività, per timore di esporre la propria posizione...) e intorno ai quali esiste poco materiale di conoscenza e approfondimento.

### **3 - Perché la scelta della Grounded Theory**

L'ambito di ricerca, fin qui individuato in termini generici, riguarda i vissuti degli assistenti sociali in ordine all'appartenenza alla propria categoria professionale e il rapporto tra essi e l'Ordine professionale. Sono temi che hanno a che vedere con il modo in cui alcuni soggetti interpretano e si rapportano a specifiche strutture sociali (la comunità e l'ordine professionale) e che prendono in considerazione percezioni, vissuti, esperienze. Tutto ciò che ha insomma a che fare con la realtà soggettiva ed esperienziale delle persone.

Da questo punto di vista, è parso quasi scontato adottare un approccio di tipo *qualitativo*, tenuto conto di quelle che possono essere le principali caratteristiche ad esso attribuibili: è interessato al punto di vista del soggetto e alla vita interiore della persona, riporta le prospettive di valore disponibili sul

campo, considera tutti i contesti e le persone come degne di essere studiate, è induttivo e olistico, considera il ricercatore come strumento principale nella raccolta dei dati che sono co-prodotti con i soggetti studiati, è sensibile agli effetti del ricercatore<sup>73</sup>.

Tra le metodologie di ricerca afferibili all'approccio qualitativo, quello che è sembrato più confacente alle esigenze di questa ricerca è stata la Grounded Theory. Come sostiene Tarozzi, citando Morse e Richards<sup>74</sup>, ogni metodologia è idonea ad indagare certi temi secondo una determinata prospettiva, senza che necessariamente abbia il primato sulle altre<sup>75</sup>.

La scelta della GT, come si vedrà, appare appropriata quando si intende indagare un certo tema allo scopo di fare emergere di processi psicosociali sottostanti ai fenomeni osservati o alle dichiarazioni dei partecipanti, cercando una teoria interpretativa che possa integrare, sintetizzare, concettualizzare i dati empirici<sup>76</sup>. Si ritiene meno adeguata quando si voglia indagare in profondità i vissuti delle persone o quando si voglia descrivere un contesto; in tal caso altre strategie di ricerca, nello specifico la fenomenologia e l'etnografia, parrebbero più confacenti.

Pur rifacendosi, come si vedrà, a differenti paradigmi sociologici, la GT condivide abbraccia la prospettiva dell'interazionismo simbolico, ovvero la visione della realtà sociale in continuo mutamento, intesa come il prodotto di un continuo scambio negoziale, intenzionale e simbolico tra le persone. Tale paradigma, che verrà meglio approfondito più avanti, è quello principalmente adottato in questa indagine e che ha influenzato anche la scelta delle tecniche utilizzate per la raccolta dei dati, ovvero l'intervista semi-strutturata e il focus group.

---

<sup>73</sup> FREEBODY P. *Qualitative research in education. Interaction and practice*, London (Regno Unito): SAGE Publications, 2003

<sup>74</sup> MORSE J. e RICHARDS L. *Readme First. For a User's Guide to Qualitative Methods*, Sage, Thousand Oaks (CA), 2002

<sup>75</sup> TAROZZI M., *Che cos'è la Grounded Theory*, Carocci Editore, 2008, p. 62

<sup>76</sup> Ibi, p. 63

Si è optato per la scelta della GT quale metodologia di indagine tenendo conto di diversi fattori: il tema che ci si accingeva ad indagare appare complesso e sottende processi psicologici e sociali che si intersecano tra loro. Lo scopo della ricerca era comprendere meglio questi processi, non offrire una descrizione di come gli assistenti sociali connotano la propria comunità professionale e il proprio Ordine (le connotazioni, semmai, sono uno degli elementi che dà conto dei processi sottesi). Come già delineato, si aveva inoltre la necessità di ancorare la conoscenza ai dati empirici, a quanto riferito dagli assistenti sociali in ordine ai temi indagati, per distanziare - con le dovute consapevolezze in ordine al ruolo e alle influenze del ricercatore nella relazione conoscitiva - il punto di partenza della ricerca (le percezioni del ricercatore) dal campo di ricerca (il punto di vista degli assistenti sociali).

## PARTE II

### LA GROUNDED THEORY

*Se sapessimo cosa stiamo facendo  
non si chiamerebbe ricerca, no?  
(Albert Einstein)*



## Cap. V Il contesto storico e i presupposti epistemologici della Grounded Theory

### 1 - I testi fondativi della GT

L'approccio metodologico noto come *Grounded Theory* viene introdotto da Barney Glaser e Ansel Strauss nel 1965 con la pubblicazione di uno studio sulla consapevolezza del morire nei contesti ospedalieri della California, *Awareness of Dying*.<sup>77</sup> Un gruppo di ricerca guidato dai due co-fondatori eseguì una serie di osservazioni in diversi reparti di molti ospedali, per lo più della California, e condusse interviste in profondità e colloqui informali sulle circostanze, tempi e modalità con le quali lo staff medico e i pazienti terminali comunicavano la notizia della morte imminente e su come questa notizia veniva gestita dagli stessi infermieri, dai pazienti e dai familiari. Dallo studio nacque una teoria originale che sistematicamente rimandava alla strutturazione temporale e all'organizzazione sociale innescate dai processi del morire e agli scambi comunicativi tra medici, infermieri, pazienti.<sup>78</sup>

Lo studio riscosse un grande successo, anche a livello internazionale; la ricerca si presentava innovativa nel contenuto, nel metodo e nella loro originale connessione. Per la prima volta, un tema delicato e profondo come la morte veniva indagato con l'accesso sul campo e attraverso strumenti qualitativi.

In quel periodo la ricerca sociologica era fortemente dominata da metodologie di stampo quantistico e il lavoro dei ricercatori qualitativi era ampiamente criticato, considerato soggettivo e non scientifico. Tuttavia proprio l'exasperazione degli approcci quantitativi – e loro pretesa di ridurre a variabili quantitative aspetti della vita umana che per complessità e intensità

---

<sup>77</sup> cfr. Barney GLASER e Ansel STRAUSS, *Awareness of Dying*, Aldine de Gruyter, Chicago, 1965

<sup>78</sup> Massimiliano TAROZZI, *Che cos'è la Grounded Theory*, Carocci Editore, 2008, pp.26-27

necessariamente richiamano elementi qualitativi – avevano iniziato a lasciare spazio all’affermarsi di altre proposte metodologiche.

Lo studio di Glaser e Strauss si colloca infatti sulla scia di un dibattito sul discorso sociologico che mirava a delegittimare il paradigma scientifico fino ad allora dominante anche nelle scienze sociali, quello empirico-positivista. Esso presupponeva una conoscenza oggettiva, un’ontologia realistica, un ricercatore distaccato<sup>79</sup>. Le principali critiche mosse da Blumer, considerato il principale esponente dell’interazionismo simbolico<sup>80</sup>, all’approccio positivista era legato al tentativo, operato dai quantitativisti, di ridurre lo studio della vita dei gruppi umani a schemi o matrici di variabili che, genericamente definite, conducono a confondere gli aspetti o le dimensioni quantitative con elementi che sono per lo più qualitativi.

Intorno alla scuola di Chicago si sviluppò fin dagli anni dieci un gran numero di ricerche qualitative che, tuttavia, risentivano di un limite principale: la resistenza alla sistematizzazione e alla formalizzazione delle procedure, tanto che la ricerca qualitativa non poteva contare su una seria manualistica<sup>81</sup>. Da questo punto di vista il testo di Strauss e Glaser, *The Discovery of Grounded Theory*, che i due ricercatori pubblicarono due anni dopo il loro studio sull’esperienza del morire, è considerata la risposta alla crescente domanda di quanti chiedevano loro di esplicitare i dettagli dell’approccio che avevano seguito nella loro ricerca. Sebbene il libro possa vantare il suo maggiore successo circa 15-20 dopo la sua pubblicazione, come considerò lo stesso Glaser<sup>82</sup>, è “comunemente riconosciuto come il primo contributo articolato sulla metodologia qualitativa”<sup>83</sup>.

---

<sup>79</sup> Ibi, p. 28

<sup>80</sup> BLUMER H., *Metodologia dell’interazionismo simbolico*, Armando, Roma, 2006

<sup>81</sup> G. GOBO, *Ricerca qualitativa e sociologia*, in F. Dovigo (a cura di) *La qualità plurale. Sguardi transdisciplinari sulla ricerca qualitativa*, Franco Angeli, Milano, 2005, pp. 65-82

<sup>82</sup> GLASER B, *Doing Grounded Theory. Issues and Discussions*, Sociology Press, Mill Valley, 1998

<sup>83</sup> Ibidem, p. 69

## 2 - I presupposti epistemologici

Come ben fa notare Tarozzi<sup>84</sup>, i primi testi fondativi della GT non ne approfondiscono i presupposti epistemologici. Ciò in parte va probabilmente attribuito alla scuola sociologica americana, che tende a concentrarsi sugli aspetti procedurali e funzionali, piuttosto che su speculazioni teoriche e filosofiche, e al fatto stesso che la GT viene presentata come metodologia che nasce dalla pratica di ricerca. Tuttavia, a partire dalle scuole di appartenenza dei due co-fondatori, è possibile individuare una cornice teorica di riferimento a cui ancorare la GT.

Strauss e Glaser provengono da due scuole di ricerca differenti: il primo è legato alla scuola di Chicago, pioniera della ricerca sul campo e influenzata dall'interazionismo simbolico di Blumer e Mead; Glaser proviene dalla tradizione del rigore analitico di stampo positivista della Columbia University. La metodologia utilizzata nel loro studio sulla morte e l'approccio innovativo successivamente esplicitato si pongono in effetti in questo crocevia: da una parte gli approcci più speculativi e rigorosi del positivismo, dall'altra la ricerca empirica e gli studi in profondità sviluppati dalla scuola di Chicago.

In linea di massima sono dunque rintracciabili almeno tre riferimenti teorici diretti<sup>85</sup> che possiamo considerare presupposti epistemologici della GT:

- un *paradigma quantitativo*: indubbiamente la GT sembra risentire dell'influenza del positivismo di Lazarsfeld, insegnante di Glaser alla Columbia University, soprattutto nella sua versione "classica", in cui permane l'impronta del realismo, della formalizzazione sistematica di metodi e procedure, dei metodi statistici. In realtà con Lazarsfeld ci si riferisce al neopositivismo di cui fu il massimo esponente. Secondo tale prospettiva ogni fenomeno sociale (incluso l'individuo)

---

<sup>84</sup> TAROZZI M., *Op. cit.*, pp.22-23

<sup>85</sup> Tarozzi ne individua un quarto, sebbene remoto e indiretto: la fenomenologia, considerata un antecedente indiretto e che potrebbe aprire ulteriori strade di indagine sui rapporti possibili con la stessa GT, probabilmente in grado di render conto di un rigore metodologico diversamente da come lo giustifica il positivismo.

deve essere studiato attraverso il linguaggio delle variabili, va cioè ridotto alle sue proprietà e attributi analizzabili statisticamente. Il compito principale della sociologia diviene quindi lo studio della relazione di tali variabili<sup>86</sup>;

- *l'interazionismo simbolico*. Nato e sviluppato prevalentemente nella scuola di Chicago, si contrappone agli approcci olistici che tendono a considerare la società nella sua globalità e studiano le azioni umane come conseguenza delle sollecitazioni del sistema<sup>87</sup>. L'interazionismo simbolico si è ancora fondamentalmente ad una concezione antropologica che vede gli esseri umani come animali simbolici, che costruiscono cioè significato del mondo e degli oggetti, e dunque la propria cultura, attraverso le relazioni con gli altri individui e gli apparati simbolici che con essi condivide. Blumer<sup>88</sup>, uno dei maggiori sostenitori dell'interazionismo simbolico, nonché colui che ha coniato la stessa espressione, ritiene che in tale processo la struttura della società faccia da cornice all'azione individuale. Pur non sottovalutando l'incidenza delle strutture sociali, Blumer le definisce "camicie di forza" e, fatte alcune eccezioni, l'agire umano è costruito attraverso processi tra soggetti che interagiscono tra loro. La GT risente dell'influenza dell'interazionismo simbolico non solo per quel che concerne l'attenzione all'interazione, e quindi anche al linguaggio e alla sua analisi ma, rispetto alla conoscenza e alla ricerca, l'attenzione dei processi, dei meccanismi di sviluppo e cambiamento, anziché a fenomeni statici.

- *La filosofia del pragmatismo*: Il filosofo e pedagogista statunitense, John Dewey, è, di fatto, uno dei pochi citati da Strauss e Glaser nel loro testo fondativo. Egli viene considerato il massimo esponente del pragmatismo che influenzò

---

<sup>86</sup> LAZARSELD P.F, *Metodologia e ricerca sociologica*, Il Mulino, Bologna 1967

<sup>87</sup> CESAREO V, *Sociologia. Teorie e problemi*, Vita e Pensiero, Milano 1993, p.32

<sup>88</sup> Blumer riprende la dimensione simbolica teorizzata da Mead, esportandola dal campo più prettamente filosofico ed estendendola alla comprensione dei fenomeni sociali. Per un approfondimento sulle teorizzazioni di Mead si rimanda a MEAD G.H., *Mente, sé e società. Dal punto di vista di uno psicologo comportamentista*, Barbera, Firenze 1996

notevolmente la scuola di Chicago, dove lo stesso Dewey insegnò per circa un decennio. Tale corrente filosofica si caratterizza per la visione instabile della realtà umana e per gli elementi di errore ricompresi nell'esperienza. Esso influenza indirettamente la GT, attraverso l'influsso sull'interazionismo simbolico.

### 3 - L'approccio Grounded Theory

Che cos'è la Grounded Theory? Della GT sono state date diverse definizioni, a seconda dei paradigmi epistemologici a cui è stata ancorata nel tempo. Glaser e Strauss, in *The Discovery of Grounded Theory*, ne danno una sintetica definizione: «La Grounded Theory è un metodo generale di analisi comparativa [...] e un insieme di procedure capaci di generare (sistematicamente) una teoria fondata sui dati»<sup>89</sup>.

Secondo gli stessi autori, la GT può essere considerata dunque sia una metodologia (*metodo generale*) che un metodo (*insieme di procedure*). Col primo termine s'intende, secondo Bailey, la "...filosofia del processo di ricerca (che) comprende gli assunti e i valori che servono da base razionale della ricerca"<sup>90</sup> e, per Marradi, "la riflessione sul metodo"<sup>91</sup>. Il metodo può essere inteso come "successione di passi procedurali" ma anche quel sistema di garanzie necessario ad assicurare la scientificità, il rigore, di un percorso scientifico<sup>92</sup>. Così considerata, la GT può essere considerata, dice Tarozzi, entrambe le cose, ovvero sia uno sguardo teorico sulle tecniche di raccolta e analisi, che un insieme di procedure e tecniche di raccolta e analisi dei dati.

---

<sup>89</sup> GLASER B. e STRAUSS A., *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research* Aldine de Gruyter, Chicago-New York 1967, p. VIII

<sup>90</sup> BAILEY K.D., *Metodi della ricerca sociale*, Bologna, Il Mulino, 1995

<sup>91</sup> MARRADI A., *Metodo come arte*, in *Quaderni di Sociologia*, XL 10 1996, pp. 71-92

<sup>92</sup> VARGIU A., *Op. Cit.* (2007), p. 47-48

Di grande rilievo il termine *sistematicamente* che i due co-fondatori utilizzano in altri passaggi del loro testo, volendo porre l'accento sulla sistematicità delle procedure della GT. L'innovatività rispetto ad altri approcci di ricerca qualitativa sta proprio nella sua funzionalità, ovvero nel proporre un certo rigore nelle sue procedure in grado di dar conto alle richieste della comunità scientifica di aderenza e delle interpretazioni alla realtà studiata.

L'obiettivo della GT è quello di *generare teoria* quale esito di una ricerca condotta sul campo. Frequentemente nella storia della sociologia, le ricerche empiriche sono funzionali alla descrizione di un fenomeno o alla verifica di una ipotesi; al contrario, le teorie comprensive ed estensive sono il frutto di attività teoretica. L'ambizione della GT è invece quella, più creativa ma comunque aderente ai dati, di costruire nuove teorie, ponendosi tra la ricerca teoretica e quella empirica.

Lo stesso termine di definizione "grounded" richiama l'ancoraggio della teoria ai dati empirici. Per certi versi non traducibile nella lingua italiana con le accezioni corrette, esso significa contemporaneamente: basato, radicato, fondato, incagliato, tenuto a terra<sup>93</sup>, con l'intento di voler sottolineare la differenza tra le teorie astrattamente costruite, o costruite a tavolino, con quelle costruite a partire da una indagine empirica.

Tarozzi<sup>94</sup> individua alcune caratteristiche che costituiscono il comune denominatore per le ricerche che si definiscono come GT, nonostante approcci e orientamenti differenti.

Si tratta innanzitutto *dell'esplorazione di un processo*. A differenza di altri metodi qualitativi, che focalizzano l'analisi sul linguaggio o sul significato, la GT cerca di far emergere connessioni concettuali nei fenomeni analizzati. Si presta ad

---

<sup>93</sup> TAROZZI M. Op. Cit., p. 12

<sup>94</sup> Ibi, pp. 12-18

indagare non fenomeni statici ma ambisce a far emergere processi sociologici e psicologici dei fenomeni indagati.

Anche la tipologia del *campionamento, così detto teorico* (o theoretical sampling) rappresenta una peculiarità della GT. Il campione non si forma a priori e si basa su presupposti differenti di quelli dei campioni probabilistici. Esso è funzione del processo di analisi e si estende progressivamente, nel numero e nelle caratteristiche dei partecipanti, per andare a “saturare” le categorie emerse nell’analisi (raccolgendo ulteriori dati presso soggetti con caratteristiche e in contesti che risultano ancora deboli nella teoria emergente). Il campionamento teorico si propone come modalità rigorosa che tenta di rispondere all’accusa di mancanza di scientificità del campionamento nella ricerca qualitativa.

Il campionamento teorico è espressione di una raccolta dei dati e un’analisi *simultanee*. Non solo l’estensione del campione, ma anche la codifica, l’individuazione delle categorie, la definizione via via più puntuale della domanda di ricerca, l’individuazione di proprietà e attributi, nonché l’individuazione di collegamenti concettuali presuppongono un costante lavoro di analisi e il confronto con la letteratura e le teorie già affermate.

Ancora, la *costante comparazione ad ogni livello di analisi* è una delle caratteristiche principali della GT. Il ricorso alla comparazione dei dati, delle categorie, degli eventi, delle proprietà delle categorie è ciò che consente di intuirne il loro collegamento a livelli di concettualizzazione sempre più elevati. Si parla appunto di *concettualizzazione, non descrizione*. Poiché la GT mira alla generazione di teoria, non può essere considerato GT tutto ciò che rimane su un piano meramente descrittivo, sebbene accurato.

Dal punto di vista procedurale, la GT si caratterizza per la produzione costante di *memos e diagrammi*. I memos sono annotazioni che accompagnano tutto il processo di ricerca e che ne costituiscono lo spazio meta cognitivo. Annotare riflessioni, intuizioni, collegamenti, da una parte serve a disegnare la mappa del percorso svolto, dall’altra aiuta ad individuare le direzioni da

prendere; va da sé che facilita poi la ricostruzione storica del processo di ricerca e lo stesso report finale. I diagrammi, gli schemi, le mappe concettuali sostengono i livelli più elevati di concettualizzazione, spesso agevolando le intuizioni.

Si è detto che la GT ha l'ambizione di generare nuove teorie, partendo dall'esperienza sul campo; di fatto, la teoria emergente sarebbe secondo tale metodologia frutto di complessi processi di negoziazione di significati (integrazione simbolica) tra attori, contesto e ricercatore. Una teoria così costruita, secondo Strauss e Glaser deve rispondere a tre caratteristiche<sup>95</sup>: deve essere *aderente ai fatti*, ovvero i dati non devono essere forzati per conformarsi ad una teoria pre-esistente, ma sono le categorie che andranno a costituire la teoria che devono conformarsi ai dati. Eventuali casi "negativi" indicano la mancanza di "saturazione" e che la ricerca deve essere ampliata, o corretta.

Una teoria fondata deve inoltre essere *rilevante*, cioè deve essere concettualmente densa e altamente esplicativa. Deve essere in grado di spiegare i fenomeni studiati, non limitandosi alla descrizione, e saper dire qualcosa di significativo rispetto alla realtà indagata.

Glaser e Strauss ritengono inoltre che una teoria emergente, o fondata, secondo la GT debba *funzionare*, ovvero deve poter avere un uso pratico per coloro che lavorano nel campo indagato.

Glaser aggiunse una quarta caratteristica<sup>96</sup>: una teoria grounded deve, sì, durare nel tempo ma è *modificabile*, in quanto non data una volta per tutte, fissa, immobile ma dinamica e soggetta a revisioni, ampliamenti, sviluppi al modificarsi dei dati, dei contesti.

---

<sup>95</sup> GLASER B. e STRAUSS A., *Op.Cit.* (1967)

<sup>96</sup> GLASER B., *Theoretical Sensitivity*, Sociology Press, Mill Valle, 1978



## 4 - Gli sviluppi della Grounded Theory

### 4.1 I contrasti tra Glaser e Strauss: l'approccio classico di Glaser e la Full Conceptual Description di Strauss e Corbin

Negli anni novanta, emergono con chiarezza notevoli contrasti tra i due fondatori della GT che prenderanno differenti strade in ordine all'interpretazione di alcuni concetti chiave della metodologia da essi elaborata. In particolare, la pubblicazione nel 1990 del testo *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, ad opera di Strauss e della sua assistente Juliet Corbin, sancisce la rottura definitiva tra i due. Secondo Glaser i contenuti del testo di Strauss e Corbin, dal chiaro intento didattico in favore degli studenti universitari, stravolgono i presupposti della teoria stessa, tanto che egli le attribuisce un altro nome: *Full Conceptual Description*, ovvero piena descrizione concettuale.

Nello specifico, Glaser contesta a Strauss di esasperare gli aspetti tecnici del metodo introducendo rigide procedure e fasi di codificazione che a suo parere inibiscono la libertà del ricercatore di comparare i concetti e da qui intuire proprietà e categorie<sup>97</sup>. L'indicazione di specifici strumenti che aiutano il ricercatore nella fase di concettualizzazione più astratta ad individuare le categorie emergenti, porta Glaser a classificare la metodologia di Strauss e Corbin come orientata a verificare ipotesi sulla base della domanda di ricerca iniziale, piuttosto che a rimanere aperti ai dati e generare teoria<sup>98</sup>. In realtà il successo del libro di Strauss e Corbin risiede proprio nella descrizione puntuale dei passaggi previsti dalla metodologia, presentandosi come un vero e proprio manuale.

Dopo la rottura con Strauss, Glaser ebbe modo di chiarire le sue convinzioni in ordine a diversi aspetti della metodologia da lui concepita, che viene ricordata

---

<sup>97</sup> GLASER B. *Basics of Grounded Theory Analysis*, Sociology Press Mill Valley (CA), 1992

<sup>98</sup> TAROZZI M. Op. Cit., pp 29-32

come versione “classica” della GT per la sua tendenza ad assolutizzare talune posizioni.

Per esempio, Glaser si avvicina all’indagine con una domanda di ricerca molto aperta e che non ammette declinazioni, pena l’accesso condizionato al campo di ricerca e alla raccolta dei dati. Il processo della GT si presenta come induttivo: dall’analisi dei dati si procede a livelli di concettualizzazione sempre più astratti, che presuppongono l’individuazione di una *core variable*, ovvero della categoria in grado di dare conto delle variazioni tra le caratteristiche della teoria emergente.

I contributi di Strauss e Corbin offrono una visione più aperta ed evoluta della GT rispetto all’approccio classico di Glaser e risentono certamente dell’influenza del pragmatismo e dell’interazionismo simbolico.

Per esempio, essi sostengono che una teoria è l’interpretazione di particolari punti di vista del ricercatore ed include la prospettiva dei soggetti partecipanti alla ricerca (ovvero il ricercatore e gli stessi soggetti-oggetto dell’indagine). Per tali ragioni la teoria ha una validità temporanea ed è sempre suscettibile di ulteriori rielaborazioni.

Inoltre per Strauss la realtà osservata e i dati non possono mai essere scissi dalla prospettiva e dai valori del ricercatore<sup>99</sup>.

Strauss e Corbin offrono un contributo concettuale-procedurale importante: l’intento dichiarato nel loro testo è appunto quello di fornire una descrizione accurata dei concetti ed esporre tecniche e procedure, con richiami ad esempi e semplificazioni, utili per condurre un’analisi qualitativa dei dati e produrre una *grounded theory*.

Scrivono gli autori:

*“Ci sono molte ragioni per condurre una ricerca qualitativa.*

---

<sup>99</sup> Strauss A. *Grounded theory in practice*, Sage, London, 1997 p. 23

*La prima fa riferimento alle preferenze o alle esperienze del ricercatore; alcune persone sono più adatte e più caratterialmente portate a fare ciò. Tradizionalmente coloro che provengono da discipline come l'antropologia o che hanno un orientamento filosofico (es. fenomenologia) usano i metodi qualitativi.*

*La seconda, probabilmente la più valida, fa riferimento alla natura del problema della ricerca. Ad esempio, in una ricerca che ha l'obiettivo di far comprendere il significato o la natura dell'esperienza delle persone affette da malattie croniche, è molto utile capire cosa quelle persone pensano e fanno. A tal proposito, i metodi qualitativi sono molto utili, in quanto consentono di ottenere una descrizione abbastanza dettagliata del fenomeno studiato, con particolare attenzione agli stati d'animo, alle emozioni e ai processi di pensiero che risultano difficili da analizzare usando i metodi di ricerca convenzionali”<sup>100</sup>*

## **4.2 L'approccio costruttivista della Charmaz**

La Grounded Theory come proposta nella sua versione iniziale risente indubbiamente del paradigma positivista, tanto da riscuotere un notevole successo anche fuori dalla cerchia dei ricercatori qualitativisti. Quando, a partire dagli anni Novanta, soprattutto nell'ambito delle scienze sociali, l'empirismo positivista viene messo in discussione, anche la Grounded Theory viene ripensata alla luce delle nuove prospettive ad opera di una nuova generazione di studiosi<sup>101</sup>. Tra essi rileva la posizione costruttivista di Katy Charmaz che, permeata dalle influenze dell'interazionismo simbolico, si discosta dalla posizione classica di Glaser per approcciarsi ad una versione più aperta e dinamica della Grounded Theory<sup>102</sup>.

---

<sup>100</sup> Strauss A., & Corbin J. (1990), *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*, London: Sage Publications, p. 3-11

<sup>101</sup> TAROZZI M., *Op. Cit.*, pp. 32-34.

<sup>102</sup> Oltre all'approccio costruttivista proposto dalla Charmaz, emergono ulteriori versioni rispetto alla formulazione iniziale della GT proposta dal Strauss e Glaser: si cita, ad esempio, la *Situational*

Sostanzialmente la Charmaz ritiene che né i dati né le teorie vengano scoperti ma che il ricercatore sia parte del mondo che studia e dei dati che raccoglie. Così che la costruzione delle teorie avviene attraverso il coinvolgimento del ricercatore e le interazioni tra le persone, le prospettive e le pratiche di ricerca. Qualsiasi teoria deve essere intesa come una interpretazione della realtà studiata e non una sua esatta rappresentazione<sup>103</sup>. L'assunto di base è una concezione piuttosto relativista della realtà considerata molteplice e plurale.

La conoscenza è considerata una co-costruzione fra ricercatore e soggetti; da ciò, secondo Tarozzi, discendono alcune implicazioni fondamentali:

- il ricercatore non è un osservatore neutrale ma parte del contesto che osserva;
- i dati non sono raccolti (come qualcosa che sta già lì nella realtà) ma sono prodotti (dall'interazione durante l'indagine);
- i dati più rilevanti non sono fatti, ma significati che i soggetti attribuiscono a quei fatti;
- la relazione tra ricercatore e soggetti indagati è fondamentale ed entra essa stessa nel processo di analisi;
- nell'analisi si intrecciano costantemente le dimensioni interpretative, descrittive, concettualizzanti;
- le categorie sono considerate multidimensionali e complesse per cui le relazioni tra loro non sono mai definitive ma circostanziate<sup>104</sup>.

L'impianto metodologico è costituito da linee guida sistematiche ma flessibili, che accompagnano il ricercatore nelle fasi di raccolta e analisi dei dati e delle quali viene rimarcato il carattere ricorsivo.

---

*analysis* di Adele Clarke, non approfondita in questo contesto perché non rilevante per l'indagine qui condotta.

<sup>103</sup> CHARMAZ K., *Constructing Grounded Theory. A practical guide through Qualitative Analysis*, Sage, London 2006, p. 10

<sup>104</sup> TAROZZI M., *Op. Cit.*, pp. 35-36

Per quel che concerne l'individuazione dell'ambito di ricerca, la Charmaz riesce a trovare un compromesso tra la posizione assoluta di Glaser (ovvero l'impossibilità di definirlo a priori) e l'orientamento più concreto di Strauss e Corbin che ne sottolineano la necessità al fine di restringere il campo e gestire l'area di indagine. La Charmaz ricorre ai concetti sensibilizzanti di Blumer, idee iniziali concetti non definitivi, in base alle quali avviare la ricerca, tenendo conto della sensibilità del ricercatore.

Le tecniche di indagine più idonee all'approccio proposto dalla Charmaz sono le interviste, tese valorizzare le definizioni dei partecipanti, le situazioni e gli eventi, nel tentativo di cogliere i presupposti e i significati impliciti che gli attori attribuiscono alle loro azioni.

## CAP. VI - Servizio Sociale e Grounded Theory

### 1 - La ricerca nel Servizio sociale

Secondo Ricolfi, una ricerca empirica è “una successione di operazioni per produrre risposte a domande sulla realtà<sup>105</sup>”. Quindi, come fa notare Elena Allegri<sup>106</sup> citando Marradi, ogni ricerca “ha un obiettivo conoscitivo, ovvero è tesa a migliorare, approfondire, articolare la conoscenza intorno ad un certo argomento<sup>107</sup>”.

*La ricerca di servizio sociale*, nello specifico, “definisce il disegno, il metodo e le tecniche di ricerca che il servizio sociale attiva in ambiti specifici e su temi propri della disciplina e della professione, per rendere comprensibili, confrontabili e replicabili i processi e i risultati ottenuti”<sup>108</sup>.

Nell’ambito del servizio sociale gli obiettivi della conoscenza sono tradizionalmente connessi alla pratica lavorativa. Fin dal secondo dopoguerra le esigenze conoscitive erano collegate allo studio delle caratteristiche dell’ambiente, finalizzato alla ricostruzione del Paese e alla rifondazione del Servizio sociale. Anche quando, successivamente, il servizio sociale ha affinato le proprie riflessioni e gli approfondimenti epistemologici, la ricerca e l’operatività nei servizi sociali hanno continuato a mantenere il loro indissolubile legame. Come sostiene Ossicini-Ciolfi più che ad una prospettiva speculativa, la ricerca nel servizio sociale è tesa alla soluzione di problemi concreti delle persone e della comunità<sup>109</sup>.

---

<sup>105</sup> RICOLFI L. *La ricerca qualitativa*, Carocci, Roma 1997, p. 19

<sup>106</sup> ALLEGRI E. V. *Ricerca di servizio sociale*, in CAMPANINI A.M. (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013, pp. 535-541

<sup>107</sup> MARRADI A. *Metodo come arte...* Op. Cit, 1996

<sup>108</sup> ALLEGRI E. *Op. Cit*, 2013, p. 536

<sup>109</sup> OSSICINI-CIOLFI, *Ricerca e servizio sociale*, Carocci, Roma 1998

I principali ambiti di indagine della ricerca di servizio sociale si sono concentrati su due filoni: le dinamiche all'interno della società, mosse da una funzione preventiva tipica del servizio sociale, e la valutazione dei servizi e degli interventi in favore dei cittadini, connessa dunque con la pratica e l'implementazione delle politiche sociali, al fine di rilevarne la reale rispondenza ai bisogni delle persone. Le principali forme di indagine utilizzate in base agli obiettivi conoscitivi sono da sempre l'analisi d'ambiente, ovvero la costruzione di immagini e mappe complessive del contesto in cui opera il servizio sociale; il sondaggio, per individuare e approfondire problemi; la ricerca valutativa, per valutare il proprio lavoro e quello dell'organizzazione; la ricerca-azione, un tipo di ricerca partecipato in cui il cambiamento è incluso nello stesso processo di ricerca<sup>110</sup>.

Nonostante fin dal dopoguerra la ricerca in servizio sociale sia stata inserita nei programmi di studio curriculari e nonostante la professione sia stata chiamata a partecipare a diversi progetti nazionali di ricerca<sup>111</sup>, sono rinvenibili poche tracce del lavoro degli assistenti sociali. Nel proprio intervento in occasione della I Conferenza Italiana sulla Ricerca di Servizio Sociale tenutasi a Torino nel maggio del 2017<sup>112</sup>, Marilena Della Valle ha provato a ipotizzare alcune spiegazioni: gran parte del lavoro di ricerca era realizzato da organizzazioni non più esistenti come gli enti di servizio sociale, sciolti dopo che le funzioni sono state assunte dagli enti locali, e le scuole di servizio sociale, ora integrate nelle università; pochissimi lavori sono stati pubblicati, la maggior parte era diffusa solo attraverso la cosiddetta letteratura grigia quindi opuscoli, ciclostilati; in quella fase era stata dedicata poca attenzione alla metodologia. Ciò

---

<sup>110</sup> NIERO M. *Metodi e tecniche di ricerca per il servizio sociale*, Carocci, Roma 1995, pp. 13 e 546

<sup>111</sup> Tra agli altri, Allegri E. in *Op. Cit.* 2013 ricorda: l'inchiesta parlamentare sulla miseria del 1953, l'indagine UNRRA-CASA su Matera (1951-53), i progetti pilota per la Sardegna (1958-1962) e per l'Abruzzo (1958)

<sup>112</sup> La Conferenza è stata promossa dalla Società Italiana di Servizio Sociale (Soc.I.S.S.) in partenariato con l'Ordine Assistenti Sociali del Piemonte, il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali e il Dipartimento di Culture, Politica e Società dell'Università di Torino

Milena Piazza

*Una ricerca Grounded Theory sul senso di appartenenza alla comunità professionale*

*La solitudine degli assistenti sociali*

Tesi di Dottorato in Scienze Politiche e Sociali

Università degli Studi di Sassari

ha notevolmente penalizzato l'affermarsi del servizio sociale come vera e propria disciplina<sup>113</sup>.

Si è detto che i principali ambiti di ricerca del servizio sociale sono orientati alla pratica della professione, secondo una circolarità pratica-teoria-pratica tesa alla costruzione di conoscenze che, partendo dall'esperienza concreta sul campo, ad essa ritorna sottoforma di capacità di lettura dei bisogni, di conoscenza dei fenomeni sociali, di valutazione degli interventi e dei servizi.

Relativamente poco battuto appare l'ambito di ricerca inerente la stessa professione e la comunità professionale in generale. Le pubblicazioni su alcune interessanti ricerche in tal senso sono relativamente recenti: si vedano, ad esempio, *Le rappresentazioni dell'assistente sociale* di Elena Allegri (2006), *Tra impegno e professione* a cura di Carla Facchini (2010), *Promuovere il benessere in tempo di crisi* di Marco Burgalassi (2012), *Ricerca sulla aggressività nei confronti degli assistenti sociali*, a cura di Sicora, Nothdurfter, Sanfelici (2017).

La propensione tipica della professione ad essere proiettata sulla pratica costituisce una risorsa (come fa notare Ossicini Ciolfi<sup>114</sup> il contatto con la pratica potenzia lo stimolo alla ricerca "se la ragion d'essere della ricerca applicata è l'esigenza di un immediato supporto di nuove conoscenze alla soluzione di problemi pratici, ciò che dà ad essa spinta e rigore è proprio il diretto collegamento con quei problemi) e allo stesso tempo un limite, come si vedrà più avanti.

## **2 - Servizio sociale e Grounded Theory: questione di affinità**

Negli ultimi anni, nel panorama italiano si è diffusa notevolmente la metodologia Ground Theory all'interno delle diverse discipline scientifiche, a

---

<sup>113</sup> Si veda anche ALBANO R., DELLA VALLE M., *Metodologia della ricerca e servizio sociale*, Giappichelli, Torino, 2015

<sup>114</sup> OSSICINI-CIOLFI, *Op. Cit.*, 1998, p. 12



testimonianza della necessità di strumenti di indagine qualitativa in grado di indagare fenomeni complessi e che possano dare conto dei processi psicosociali sottostanti.

Gli ambiti in cui si è maggiormente e più velocemente imposta sono quelli della ricerca infermieristica e psicologica o nel campo dell'educazione, probabilmente anche per la sua attitudine ad indagare fenomeni non nuovi ma indagati precedentemente solo come fatti e non come processi e attraverso metodologie di tipo quantitativo.

Nell'ambito del servizio sociale essa inizia lentamente a diffondersi, come si evince dall'analisi di Tarozzi sull'impiego di metodologie qualitative GT nelle differenti discipline:

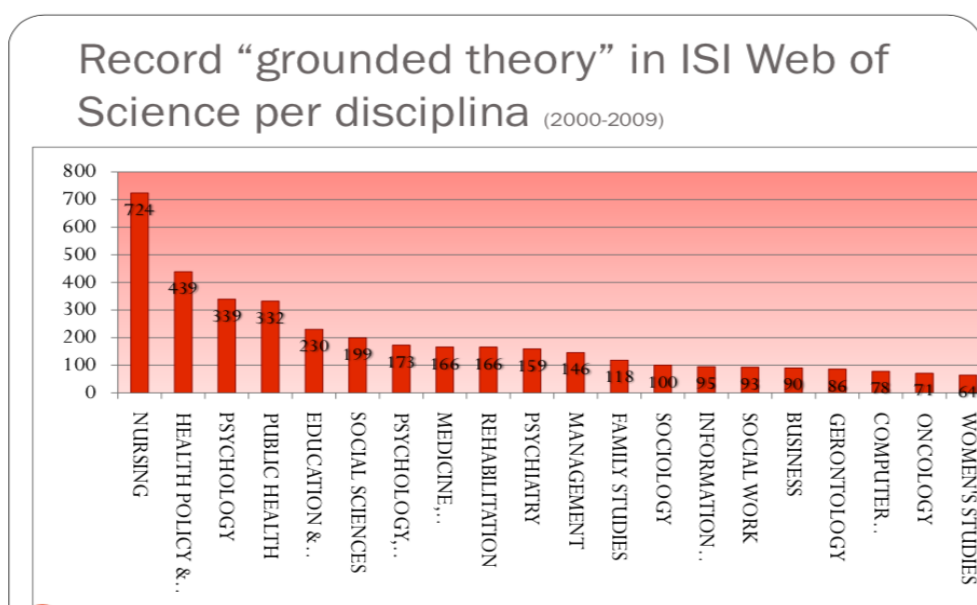


Figura 1 - Utilizzo metodologie qualitative GT nelle diverse discipline - FONTE Tarozzi 2010

Eppure sono numerosi i punti di congiuntura tra i presupposti della GT e i principi, i valori e la metodologia del servizio sociale.

Innanzitutto il valore intrinseco riconosciuto ai soggetti della ricerca, ricercatore e soggetti indagati, si coniuga con il *principio del rispetto della*

*persona*, intesa come valore in sé, nelle proprie caratteristiche individuali<sup>115</sup>, e con la *valorizzazione delle sue risorse*<sup>116</sup>.

La *dimensione relazionale* sottolineata dalla Charmaz come elemento imprescindibile nella co-costruzione dei dati, è un elemento intrinseco del servizio sociale professionale, che per sua ontologia, opera nell'ambito delle relazioni tra le persone e fa della relazione d'aiuto il suo principale strumento di lavoro<sup>117</sup>.

Sul piano teorico, vale la pena ricordare come alcuni modelli teorici del servizio sociale<sup>118</sup>, specialmente quelli di natura sistemico relazionale (modello integrato, modello esistenziale...) si richiamino direttamente alle *teorie costruttiviste*<sup>119</sup>.

Sul piano dei metodi e delle tecniche utilizzate dal servizio sociale si richiamano per assoluta affinità, il *colloquio di servizio sociale*, che – con le dovute differenze di finalità e contesti - condivide con alcuni strumenti metodologici della ricerca GT, quali l'intervista non direttiva e l'intervista in profondità, alcune tecniche e strategie (si pensi ai tempi di parola, alle tecniche di riformulazione, all'atteggiamento accogliente e non giudicante...) <sup>120</sup> e *l'approccio riflessivo* dell'assistente sociale<sup>121</sup>, che implica una capacità dell'assistente sociale di "situarsi" nei contesti, di avere consapevolezza delle proprie strutture mentali, opinioni, dimensioni valoriali, pregiudizi, convincimenti, ovvero tutto quel

---

<sup>115</sup> NEVE E., *V. Principi del Servizio sociale*, in CAMPANINI A.M. (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013, pp.463-466

<sup>116</sup> DAL PRA PONTICELLI *Lineamenti di servizio sociale*, Casa Editrice Astrolabio, Roma 1987, p. 72

<sup>117</sup> PRIZZON C. *Relazione di aiuto*, in CAMPANINI A.M. (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013, pp. 508

<sup>118</sup> Si intende, per modelli teorici del servizio sociale, gli schemi concettuali di riferimento con funzione orientativa, organizzativa ed esplorativa nei confronti dei dati di una realtà da organizzare. Si veda DAL PRA PONTICELLI, *Op. Cit.* 1987.

<sup>119</sup> CAMPANINI A.M., *V. Modello sistemico relazionale*, in CAMPANINI A.M. (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013, p. 387

<sup>120</sup> Si veda in proposito: ZINI M.T., MIODINI S., *Il colloquio di aiuto*, Carocci Roma, 1997, KADUSHIN A., *Il colloquio nel servizio sociale*, Casa Editrice Astrolabio, 1980 e ALLEGRI E., PALMEIRI P., ZUCCA F., *Il colloquio nel servizio sociale*, Carocci, Roma 2006

<sup>121</sup> Si veda in proposito SICORA A., *L'Assistente Sociale "riflessivo"*. Epistemologia del servizio sociale, Lecce, Pensa Multimedia Editore, 2005

background del ricercatore che entra a far parte, secondo la teoria GT proposta dalla Charmaz, nel processo di indagine e che contribuisce alla produzione dei dati.

Dal punto di vista *etico*, l'assistente sociale che si accinge ad approcciarsi ad una ricerca scientifica, ritrova nel Codice Deontologico degli Assistenti sociali<sup>122</sup> alcuni imprescindibili riferimenti, sia in ordine alla doverosa attenzione nei confronti dei soggetti partecipanti alla ricerca, sia in ordine al ruolo e ai doveri dell'assistente sociale nei panni del ricercatore.

Nello specifico, in sintonia con i riferimenti valoriale ed etici della GT, si richiamano gli articoli:

- art. 5, per quel che attiene il riconoscimento della dignità e unicità della persona partecipante all'indagine, il rispetto dei diritti riconosciuti quali quello della privacy e del consenso informato, tra gli altri<sup>123</sup>;

- art. 8, per quel che concerne il rispetto e delle diversità d'appartenenza, di preferenza politica, di opinioni, di sesso, età<sup>124</sup>;

- art. 9, per rimarcare l'atteggiamento di accoglienza e valorizzazione delle differenze su esposte<sup>125</sup>;

- art 53, per quel che attiene l'impegno di ricerca dell'assistente sociale nell'ambito della propria comunità professionale e il dovere morale di rendere conoscibili le risultanze delle proprie azioni di ricerca<sup>126</sup>.

---

<sup>122</sup> *Codice Deontologico dell'assistente sociale*, approvato dal Consiglio Nazionale nella seduta del 17 luglio 2009

<sup>123</sup> Recita l'art 5: "La professione si fonda sul valore, sulla dignità e sulla unicità di tutte le persone, sul rispetto dei loro diritti universalmente riconosciuti e delle loro qualità originarie, quali libertà, uguaglianza, socialità, solidarietà, partecipazione, nonché sulla affermazione dei principi di giustizia ed equità sociali"

<sup>124</sup> Recita l'art. 8 "L'assistente sociale svolge la propria azione professionale senza discriminazione di età, di sesso, di stato civile, di etnia, di nazionalità, di religione, di condizione sociale, di ideologia politica, di minorazione psichica o fisica, o di qualsiasi altra differenza che caratterizzi le persone"

<sup>125</sup> Recita, l'art. 9; "Nell'esercizio delle proprie funzioni l'assistente sociale, consapevole delle proprie convinzioni e appartenenze personali, non esprime giudizi di valore sulle persone in base ai loro comportamenti"

Per le ragioni su esposte, oltre che per le motivazioni già espresse in ordine alla congruenza dei presupposti epistemologici e metodologici con gli obiettivi di questa ricerca (PARTE I, Cap. IV, Par.3), la Grounded Theory è parsa, tra le metodologie di tipo qualitativo, quella più affine anche allo specifico professionale di chi ha condotto questa ricerca.

### **3 - Gli orientamenti Grounded Theory in questa ricerca**

Nell'ambito di questa ricerca, come in parte già anticipato, si è abbracciata la prospettiva costruttivista della Grounded Theory proposta dalla Charmaz, sia sul piano dei presupposti epistemologici (interazionismo simbolico e costruttivismo) sia sul piano delle indicazioni più prettamente metodologiche della conduzione della ricerca.

Come si avrà modo di vedere nella descrizione della ricerca, la definizione dell'ambito di indagine ha preso spunto da alcuni concetti sensibilizzanti, così come formulati da Blumer; per la produzione dei dati sono state utilizzate le tecniche dell'intervista semi-strutturata e del focus group.

Tutta la ricerca è stata accompagnata dalla scrittura di memos e dal ricorso alla letteratura scientifica. Per quel che attiene le fasi di codifica, si è accolta la proposta di Tarozzi<sup>127</sup> di operare tre livelli di codifica: aperta, focalizzata e teorica, e, in linea con quanto suggerito dalla Charmaz, è stata individuata un'unica *core category* prevalente.

---

<sup>126</sup> Recita l'art. 53: "L'assistente sociale deve adoperarsi nei diversi livelli e nelle diverse forme dell'esercizio professionale per far conoscere e sostenere i valori e i contenuti scientifici e metodologici della professione, nonché i suoi riferimenti etici e deontologici. In relazione alle diverse situazioni, deve impegnarsi nella supervisione didattica e professionale, nella ricerca, nella divulgazione della propria esperienza, anche fornendo elementi per la definizione di evidenze scientifiche".

<sup>127</sup> Si veda TAROZZI M., *Op. Cit.*, pp.84-102

Il campionamento è stato di tipo teorico, connesso al processo di analisi e determinato nelle varie fasi dalla necessità di arrivare alla saturazione delle categorie.

## **PARTE III**

### **LA RICERCA GROUNDED THEORY**

*...la fine della nostra ricerca sarà l'arrivare  
al punto da cui siamo partiti  
e il conoscere quel luogo per la prima volta.*

*(Thomas Stearn Elliot)*

## Cap. VII Cornice metodologica, orientamenti, scelte, limiti in questa ricerca

### 1 - La ricerca GT intesa come un processo a spirale

Una delle caratteristiche della ricerca secondo il metodo della GT è che il disegno della ricerca non è definito a priori ma viene delineandosi con l'avanzare di un percorso a spirale di una serie di passaggi (azioni/riflessioni) variamente ricorsivi. Di seguito se ne rappresenta a titolo esemplificativo uno schema, ripreso da Tarozzi<sup>128</sup> e liberamente adattato.

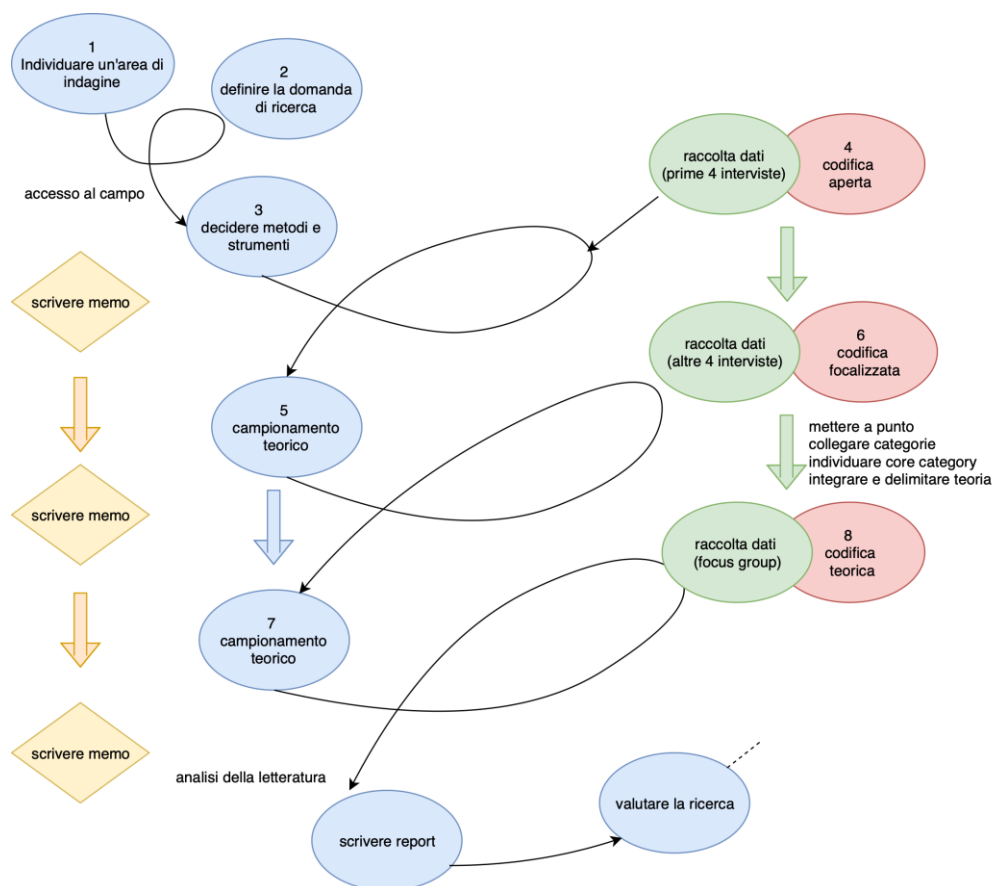


Figura 2

<sup>128</sup> cfr Ibi, p.40

## **2 - L'individuazione dell'ambito di ricerca e il confronto con la letteratura scientifica.**

Emerge chiaramente, come già ribadito, che il punto di partenza è costituito dall'individuazione di un'area di indagine che nasce da un interesse, un desiderio di approfondimento di un certo tema da parte del ricercatore, di solito affiancato da una abbastanza solida conoscenza scientifica della materia.

Come ben fan notare Tarozzi, la GT non parte da ipotesi da validare, assunte dall'analisi della letteratura sociologica o da precedenti lavori empirici. Né l'ambito di ricerca viene immediatamente declinato in variabili controllabili e ridotto in puntuali domande di ricerca<sup>129</sup>. L'area di indagine circoscrive un interesse, un ambito e rappresenta il terreno in cui individuare gradualmente domande di ricerca più definite.

In questo caso, il tema oggetto di interesse è rappresentato *dalla comunità professionale degli assistenti sociali e dal rapporto tra questo e l'Ordine professionale che la rappresenta*<sup>130</sup>. La conoscenza diretta della materia (l'essere assistente sociale e dunque far parte della comunità professionale, viverne le dinamiche e l'aver avuto esperienza diretta all'interno della struttura ordinistica), come già rilevato in precedenza, se da una parte ha costituito una risorsa, ovvero maggiore facilità nel delineare l'impianto di ricerca e nella conduzione della stessa, dall'altra ha costituito il rischio di limite più grande, soprattutto nella capacità di accogliere l'inatteso, di scoprire il nuovo, tanto più se differente dai pre-concetti e pre-giudizi inevitabilmente già presenti in chi si accingeva alla ricerca in questione. Come già si è avuto modo di esplicitare, si è cercato di arginare questo limite con la scelta della GT quale metodologia di indagine (e dunque l'ancoraggio ai dati empirici) e l'utilizzo di strategie di straniamento (ascolto attivo e scrittura).

---

<sup>129</sup> cfr. TAROZZI, op.cit., p. 43-44

<sup>130</sup> Si è già detto nella prima parte di questo lavoro come sia nato l'interesse per questi due ambiti.



Nella GT, anche la conoscenza scientifica di un tema assume connotazioni controverse: nelle posizioni iniziali degli stessi fondatori, Glaser e Strauss, l'analisi preliminare della letteratura inficerebbe l'esito di una ricerca fondata sull'esperienza, tanto da diventare, la posticipazione dell'analisi della letteratura, per i due autori, un elemento fondante della stessa GT. Posizioni più moderate e aperte, come quelle della Charmaz<sup>131</sup> suggeriscono il confronto costante con la letteratura scientifica, che accresce la credibilità della ricerca, né arricchisce l'argomentazione teorica, né sostiene scelte e riflessioni. D'altronde posizioni estreme come quelle originarie, sono apparse in questo contesto inapplicabili: sia per la personale adesione alle posizioni di chi, come Dey<sup>132</sup>, sostiene che il ricercatore non possa essere considerato una tabula rasa capace di assumere una posizione neutra e oggettiva, sia per la convinzione che ogni ricerca vada inquadrata del suo contesto storico-culturale e che sia imprescindibile, come sostiene Silverman,<sup>133</sup> conoscere il dibattito attuale sui temi affrontati.

L'utilizzo di "concetti sensibilizzanti", nei quali meglio si esplicita il tema di ricerca, come suggerito da Blumer<sup>134</sup>, ben sintetizza la necessità di una mediazione tra tali posizioni. I concetti sensibilizzanti non sono concetti sociologici "definitivi", che mirano a chiudere, come dice Tarozzi<sup>135</sup>, entro una definizione tutti gli elementi comuni ad una classe di oggetti, non danno prescrizioni ma offrono indicazioni sulla direzione verso cui guardare. Se da una parte sarebbe ingenuo pensare che un ricercatore possa muoversi a prescindere dalla sua formazione, dalla sua appartenenza a una comunità sociale o scientifica, dalle proprie convinzioni ideologiche o filosofiche, va ribadito che la GT ha la pretesa di far emergere una teoria attraverso un approccio induttivo partendo

---

<sup>131</sup> cfr. Kathy CHARMAZ, *Constructing Grounded Theory. A practical guide through Qualitative Analysis*, Sage, London 2006

<sup>132</sup> cfr. Ian DEY, *Grounding Grounded Theory. Guidelines for Qualitative Inquiry*, Academic Press, San Diego, 1999

<sup>133</sup> cfr. David SILVERMAN, *Come fare ricerca qualitativa. Una guida pratica*, Carocci ed., 2002

<sup>134</sup> cfr. BLUMER H., *What is Wrong with Social Theory?*, in "American Sociological Review" 18, 1954, pp 3-10 e BLUMER H. *Symbolic Interactionism*, Prentice Hall, Englewood Cliffs 1969

<sup>135</sup> cfr. TAROZZI, *op.cit.*, p. 65

dai dati empirici e senza essere influenzata da assunti che precedono l'esperienza empirica. In tal senso il concetto sensibilizzante consente di tenere a mente concetti o nozioni fondamentali della propria disciplina o inerenti il campo di indagine ma senza utilizzarli in modo rigido.

Il confronto con la letteratura sociologica ha accompagnato costantemente questo percorso di ricerca. Nelle fasi iniziali è stato necessario un approfondimento degli aspetti metodologici e dei sottesi presupposti epistemologici per pervenire alla scelta del metodo più adatto ad indagare il tema di interesse, tenendo conto delle cornici teoriche di riferimento, degli strumenti di ricerca e di analisi connessi, dei vantaggi e dei limiti. Nelle fasi di codifica e di analisi, il richiamo ad alcuni concetti e processi sociologici è stato indispensabile per sollecitare l'intuizione e collegare le categorie (soprattutto nelle fasi della categorizzazione focalizzata e teorica); nelle fasi conclusive, il "dialogo" con la letteratura è stato imprescindibile per *posizionare* quanto emerso dalla ricerca, verificarne coerenze e contrapposizioni, individuarne limiti e potenzialità.

### **3 - Una preliminare immersione nel campo: i concetti sensibilizzanti e la domanda che ha generato ricerca**

L'individuazione di un'area di indagine che inquadra il terreno della ricerca rappresenta il punto di partenza che definisce l'ampio livello di apertura da cui prende forma un processo di GT. Ciò che inizialmente è necessario chiedersi, secondo Glaser è: "what's going on here?", ovvero: che cosa accade in quest'area specifica/o fenomeno/ o concetto che sto prendendo in considerazione? Ogni definizione più puntuale, nella fase iniziale, della domanda di ricerca rischierebbe di forzare i dati e di inquadrarli in schemi concettuali che prescindono dalla ricerca empirica.

E' anche vero che nella pratica di ricerca, man mano che ci si immerge nel campo, appare indispensabile pervenire a domande di ricerca sempre più puntuali che definiscono l'oggetto dell'indagine.

Questa operazione è una delle più delicate nell'ambito della GT e probabilmente in ogni disegno di ricerca: essa coniuga il background del ricercatore (conoscenze scientifiche, valori, ideologie, assunti morali e filosofici), con le ragioni proprie e/o della committenza della ricerca, con i vincoli temporali e metodologici.

Tenendo a mente le ragioni già delineate che hanno portato all'interessamento per il tema generale della comunità professionale degli assistenti sociali e del rapporto tra questa e l'Ordine professionale, si è ritenuto opportuno procedere ad una preliminare fase di immersione nel campo, ricercando occasioni, più o meno formalizzate, di confronto con alcuni assistenti sociali sui temi citati. Con alcuni di essi è stato apertamente dichiarato l'avvicinamento a questi argomenti in termini di ricerca, con altri ci si è ritrovati per caso, nell'ambito di occasioni formative o incontri "ordinistici", a riflettere e confrontarsi su aspetti che andavano a confluire nell'area di ricerca di interesse.

Ciò che è parso utile, in questa fase preliminare, è stato il predisporre ad una posizione di *ascolto* della voce dei colleghi, ponendo loro una domanda da cui potessero esprimere vissuti/percezioni/riflessioni personali, ovvero: *senti di appartenere ad una comunità professionale?*

La domanda, posta nei termini sopra descritti, è stata rivolta ad una decina di colleghi, considerati testimoni qualificati per la loro capacità e attitudine alla riflessività<sup>136</sup>. In questo caso la conoscenza personale, l'aver condiviso percorsi comuni di lavoro e/o formativi, non hanno costituito un limite alla discussione ma un vantaggio nella predisposizione, reciproca, a ragionare su questi temi.

Le circostanze del confronto non hanno reso possibile la registrazione e trascrizione delle risposte, se non in forma di appunti e *memos*: d'altronde, in

---

<sup>136</sup> Il discorso sulla riflessività verrà ripreso più avanti a seguito dell'analisi delle interviste

questa fase, l'intento non era quello di produrre materiale e testi per l'analisi e la codifica ma di provare a sviscerare, partendo proprio dal punto di vista dei colleghi, il tema generale dell'interesse di chi si accingeva alla ricerca, al fine di definirne meglio la cornice e individuare la direzione per gli approfondimenti successivi.

Da questo primo confronto è stato possibile dapprima individuare i *concetti sensibilizzanti* che hanno costituito la cornice teorica entro cui procedere nella ricerca: *comunità, comunità professionale, appartenenza, relazione comunità professionale/Ordine professionale*.

Se per quel che attiene l'Ordine professionale si è detto nei capitoli introduttivi, alcuni concetti richiamati meritano un approfondimento.

### **3.1 Il concetto di comunità**

Giorio ritiene non definibile in concetto di comunità in termini esclusivamente politico-organizzativi, o psicologico-sociali e neppure giuridico formali. Egli lo intende innanzitutto come "un processo vitale e autenticamente relazionale" tale da supportare tutti gli altri aspetti, ritenuti complementari<sup>137</sup>.

Da un punto di vista sociologico, MacIver la definì come "gruppo entro il quale l'individuo può soddisfare tutti i suoi bisogni e svolgere tutte le sue funzioni"<sup>138</sup>.

Mentre la società può definirsi sulla base di un gran numero di esseri umani interagenti per il generale impegno al benessere comune, la comunità si ancora alla capacità di ciascun individuo di fare scelte autonome, seppur collegate a quelle dei suoi simili, dando vita a forme di comunità diverse, confluenti in società più vaste<sup>139</sup>.

---

<sup>137</sup> GIORIO G., *V. Comunità* in CAMPANINI A.M. (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013, p. 158

<sup>138</sup> MACIVER R. *On Community Society and Power*, University of Chicago Press, Chicago, 1970

<sup>139</sup> GIORIO, *Op.Cit.* 2013, p. 158

“Nelle scienze sociali il termine è usato in due significati. Nella sociologia classica esso serve a definire un tipo particolare di relazioni sociali poste alla base di collettività che coinvolgono l'individuo nella sua totalità: il termine evoca le piccole comunità di villaggio ma rimanda anche alla comunità nazionale, comprende la famiglia ma anche qualsiasi unità sociale in condizioni di alta integrazione; arriva infine a definire, in forma tipica, la società tradizionale che ha preceduto quella moderna. Nella sociologia contemporanea, invece, comunità è in genere sinonimo di comunità locale. La più autorevole proposta di questo dopoguerra di una teoria sistematica, *The social system* di Talcott Parsons, comprende il concetto di comunità solo per indicare quel tipo di collettività "i cui membri condividono un'area territoriale come base di operazioni per le attività giornaliere"<sup>140</sup>

Fatte queste premesse, è possibile accettare l'accezione più comune del termine inteso come un insieme di individui legati fra di loro da un elemento di comunione, riconosciuto come tale dagli individui stessi. Tale elemento può essere un contesto geografico, un legame di parentela, un credo religioso e così via.

### **3.2 Il concetto di comunità professionale**

In questo caso l'elemento di comunione riconosciuto condiviso è dato da una cultura e dalla pratica di una medesima professione, laddove per professione s'intende generalmente un'attività lavorativa fortemente qualificata svolta da individui che hanno acquisito una competenza tecnica specifica, dopo aver ottenuto un'adeguata formazione. Ciò è possibile in quanto viene riconosciuta alla "professione" stessa una chiara utilità sociale<sup>141</sup>. Non interessa qui entrare nel merito della storia o del dibattito sulle professioni, complesso e peraltro

---

<sup>140</sup> BAGNASCO A. V. *Comunità*, in *Enciclopedia delle scienze sociali*, Treccani 1992

<sup>141</sup> DE NARDIS P. V. *Sociologia delle professioni*, in *Enciclopedia italiana V appendice*, Treccani 1995

accennato nei capitoli introduttivi. Quello che rileva sottolineare è la condivisione, tra gli appartenenti alla comunità professionale, di un sapere tecnico e l'atto individuale di aderire, secondo la definizione di comunità, a quello specifico insieme di individui.

### 3.3 Il concetto di appartenenza

La definizione univoca del concetto è resa difficile dal fatto che di esso si avvalgono discipline diverse, quali la sociologia, l'antropologia culturale, la psicologia e la psicologia sociale, il diritto<sup>142</sup> e perché risente di accezioni generiche o significati presunti derivanti dal linguaggio comune. Il termine è in linea di massima utilizzato per indicare l'afferenza di un individuo ad una qualsiasi collettività distintiva per un qualsivoglia criterio sociale, culturale, giuridico o territoriale. Esso indica una condizione di *inclusione* o il suo riconoscimento in quanto membro di essa. "I temi connessi a questo uso del termine riguardano perciò le modalità dell'inclusione (o esclusione) ed i presupposti del riconoscimento (non riconoscimento o disconoscimento) da cui dipendono sia la costituzione, la composizione e i confini sociali della collettività presa in considerazione, sia le relazioni tra i suoi membri"<sup>143</sup>.

Parlare di appartenenza significa anche riferirsi a quel processo di identificazione dei singoli individui con la collettività di cui essi sentono di far parte. Tale identificazione implica un riconoscersi nei valori, nelle norme, negli stili di vita e nei comportamenti prevalenti e caratterizzanti di una collettività, ovvero un dividerne la storia e le tradizioni, atteso che questi tratti distintivi o matrici storico-culturali siano socialmente riconosciuti come tali.

---

<sup>142</sup> cfr. STRUFFI L., POLLINI G., *V. Appartenenza*, in DE MARCHI F., ELLENA A. CATTARINUSI B., *Nuovo dizionario di Sociologia*, Edizioni San Paolo, Cinisello Balsamo 1987

<sup>143</sup> DE ROSE CARLO, *Appartenenza e identità. Fondamenti, processi e rituali*, consultabile sul sito <http://scienze politiche.unical.it/bacheca/archivio>

Le tematiche connesse a questa accezione del termine riguardano in particolare i processi di costituzione e riproduzione dei gruppi all'interno dei quali si creano simili relazioni privilegiate, il riconoscimento dei singoli individui quali componenti, le regole da cui dipende l'accesso (o l'esclusione), la posizione o il ruolo che si può ricoprire in essi, i vantaggi, ma anche i vincoli, che derivano dal farne parte<sup>144</sup>.

Trattare il tema dell'appartenenza significa anche considerarla, su un piano più psicologico, come un bisogno che si manifesta fin dall'infanzia e dalla cui soddisfazione dipendono la propria autostima e il proprio equilibrio emotivo, il senso di sicurezza e protezione, il sentirsi accettati e la capacità di auto-accettarsi<sup>145</sup>. È una dimensione che ha a che vedere con il prendersi cura dell'altro ed essere oggetto di cura altrui e che trova appagamento nelle relazioni interpersonali più intime, come quelle tra i partner di una coppia, tra genitori e figli, tra amici, tra insegnanti e allievi e da cui dipende lo sviluppo della propria personalità.

Soffermarsi sull'accezione sociologica dei concetti sensibilizzanti ha reso possibile sviscerare ulteriormente le tematiche ad essi connessi per arrivare a meglio definire puntualizzare la/le domanda/e di ricerca. Nello specifico, tenuto conto dei processi di identificazione citati e delle relazioni in continuo divenire, mai definite per sempre, tra l'individuo e la comunità di appartenenza (perché come visto soggette a regole di inclusione, a fattori interni al soggetto o a condizioni esterne ad esso), si è arrivati a definire, in linea con le indicazioni della GT le seguenti domande da cui si è mossa la ricerca:

---

<sup>144</sup> Ibidem.

<sup>145</sup> MASLOW A.H., *Motivazione e personalità*, Armando editore, Roma 2010

*quali fattori/processi influenzano il senso di appartenenza degli assistenti sociali alla propria comunità professionale? Quale il ruolo dell'Ordine professionale?*

#### **4 - L'individuazione dei partecipanti alla ricerca attraverso il campionamento teorico**

Nelle ricerche sociologiche la rilevazione dei dati difficilmente considera tutti i soggetti (o oggetti o eventi) interessati dalla ricerca<sup>146</sup>. Si pongono così due questioni: *quanti* soggetti scegliere e *come* sceglierli. La scelta e le tecniche utilizzate dipendono dagli obiettivi della ricerca. Se l'obiettivo è di estendere all'universo oggetto della ricerca i risultati ottenuti dall'indagine su una parte, anche piccola, di esso (operazione definita *inferenza statistica*), sarà necessario individuare dei campioni probabilistici. Le ricerche standard hanno di norma questa finalità e frequentemente, nel dibattito sulla ricerca, l'estendibilità dei risultati ad un universo di soggetti è stata prerogativa della ricerca quantitativa (o standard) a scapito di quella qualitativa (o non standard) ritenuta non estendibile e dunque non scientifica.

Del dibattito tra ricerca quantitativa o qualitativa, e dei relativi metodi di ricerca, si è già detto sopra. Qui vale la pena ricordare che nell'ambito della ricerca qualitativa, l'individuazione dei partecipanti alla ricerca nulla ha a che vedere con le tecniche di selezione dei campioni probabilistici<sup>147</sup>. Per tale ragione, i "risultati" ottenuti non hanno pretese di generalizzazione all'intera popolazione ma assumono significati differenti. La spiegazione sociologica ha come oggetto di studio i comportamenti dei soggetti e non può ambire ad individuare meccanismi universali perché ciò presupporrebbe l'immutabilità della natura umana. Essa

---

<sup>146</sup> cfr. Mauro PALUMBO, Elisabetta GARBARINO, *Ricerca sociale: metodo e tecniche*, Franco Angeli, Milano, 2006, pag. 103

<sup>147</sup> Ibidem, pp. 103-107



semmai può costruire campioni che producono risultati *diversamente* generalizzabili ai casi in cui si riscontrano gli stessi “tipi sociologici”<sup>148</sup>.

La GT propone un campionamento così detto *teorico* che non viene interamente definito a priori perché non è funzionale all'estendibilità dei risultati all'universo della popolazione ma è strettamente connesso al processo di analisi e alla saturazione delle categorie. Seguendo le indicazioni che provengono dall'analisi dei dati, di volta in volta si individuano altri soggetti sulla base delle lacune, delle debolezze che la teoria che si sta costruendo presenta.

Nel caso specifico di questa ricerca, dopo la preliminare immersione nel campo, sono stati individuati dapprima 4 assistenti sociali e successivamente altri 4) con caratteristiche ed esperienze lavorative differenti tra loro - per consentire l'emergere di quante più categorie possibili - ma che avessero una significativa esperienza di servizio, almeno quindici anni, arco di tempo ritenuto sufficiente non solo per aver consolidato una propria identità professionale ma anche per poter fare eventuali raffronti temporali; un unico soggetto ha meno di 15 anni di servizio ed è stato preso in considerazione come elemento di comparazione.

Le caratteristiche che si è scelto di variare in queste prime due fasi hanno riguardato:

*-il settore di lavoro:* si è cercato di individuare colleghi e colleghe assistenti sociali che provenissero da ambiti lavorativi differenti: enti locali, asl, ministeri, terzo settore, contesti che presentano condivisibilmente condizioni lavorative in parte difformi per attribuzioni, organizzazione, carichi di lavoro;

*-l'impegno all'interno della comunità professionale:* si è voluto esplorare il vissuto intorno al tema del senso di appartenenza alla comunità professionale in chi, nella comunità stessa, è variamente impegnato: nelle strutture ordinistiche,

nel sindacato, nelle associazioni, o che non si trova invischiato in nessuna di queste realtà.

In queste prime due fasi si è privilegiato il canale della conoscenza diretta delle colleghe e dei colleghi, scegliendo quelli che, abbastanza ragionevolmente, avrebbero avuto dimestichezza alla riflessione intorno ai temi affrontati (oltre alla facilità di contatto e alla sicura disponibilità a sottoporsi all'intervista semistrutturata).

Nella terza fase si è reso necessario esplorare il punto di vista di colleghe e colleghi con poca esperienza lavorativa (o senza alcuna esperienza lavorativa) e senza alcun impegno attivo nella comunità professionale. Si è scelto di utilizzare la tecnica del focus group (come si dirà di seguito) per rilevare le opinioni e i vissuti di 6 assistenti sociali, di cui cinque effettivamente corrispondenti alle caratteristiche descritte e una, al contrario, con molti anni di servizio alle spalle (prossima alla pensione) e con una lunga esperienza ordinistica, oramai conclusa. Tale elemento è servito, previo accordo, a immettere nel gruppo stimoli alla riflessione e discussione quando si è trovato in difficoltà per la poca dimestichezza con tali temi.

Si rimanda alla fase dell'analisi l'esplicitazione delle categorie che hanno orientato di volta in volta l'estensione del campione e la direzione presa.

## **5 - Gli strumenti per la rilevazione dei dati**

La GT, di per sé, non esplicita strumenti e tecniche per la raccolta dei dati, focalizzando l'attenzione soprattutto sulle pratiche analitiche e sulla costruzione

della teoria <sup>149</sup>. Ma se lo scopo della GT è quello di esplorare il vissuto delle persone in ordine a un tema, un fatto, un processo e se “All is data”, come disse Glaser<sup>150</sup>, le informazioni utili alla costruzione di una teoria possono essere rinvenute in numerosissime fonti, sia *primarie* –che danno origine, cioè, a dati sollecitati attraverso rilevazioni specifiche per gli obiettivi di quella ricerca (vi rientrano in questo gruppo il questionario, l’intervista, l’osservazione) – sia *secondarie*, ovvero tutte quelle basi, generalmente testi, documenti (ricerche scientifiche, rilevazioni amministrative, ricerche pubbliche conoscitive, interviste giornalistiche, relazioni, autobiografie...) pre-esistenti alla ricerca e che non necessitano un accesso diretto sul campo<sup>151</sup>.

Gli strumenti di rilevazione utilizzati maggiormente nell’ambito della GT sono, di fatto, l’osservazione etnografica e l’intervista semi-strutturata, per quel che attiene le fonti primarie, e i documenti (e la loro analisi testuale) per quel che attiene le fonti secondarie<sup>152</sup>.



Nel caso specifico di questa ricerca, sono state utilizzate le tecniche di rilevazione dell’intervista semistrutturata e del focus group. La prima per le sue intrinseche caratteristiche di flessibilità e di possibilità di andare in profondità nella conoscenza dei vissuti delle persone; la seconda per la potenzialità di raccogliere un numero elevato di informazioni in una ridotta sessione di tempo e in un contesto, quello collettivo, in grado di stimolare, vicendevolmente, riflessioni, approfondimenti, opinioni<sup>153</sup>.

---

<sup>149</sup> Tarozzi, in op.cit., p. 76, fa notare che più recentemente alcuni autori, in particolare modo la Charmaz in *Qualitative Interviewing and Grounded Theory Analysis*, Gubrium, Holstein (2001) e in *Constructing Grounded Theory. A practical Guide through Qualitative Analysis*, Sage, London, 2006, hanno dedicato maggiore attenzione alla riflessione metodologica sul tipo di dati più adeguati per costruire una GT e agli strumenti per raccogliarli

<sup>150</sup> cfr. Barney GLASER, *The Grounded Theory Perspective: Conceptualization Contrasted with Description*, Sociology Press, Mill Valley (CA), 2001, cap. 11

<sup>151</sup> cfr. Andrea VARGIU, op. cit. (2007), pp. 207-210.

<sup>152</sup> cfr. TAROZZI, op.cit., p. 76

<sup>153</sup> cfr. Silvia CATALDI, *Come si analizzano i focus group*, Franco Angeli, Milano, 2009, p.64-65

## 5.1 L'intervista semistrutturata

L'intervista può essere generalmente intesa come "l'interazione che si produce tra chi studia un fenomeno sociale e chi viene ritenuto, dallo studioso, idoneo a fornire informazioni utili e adeguate all'operazione conoscitiva messa in atto"<sup>154</sup>. Così concepita, come fa notare Bichi<sup>155</sup>, può considerarsi intervista anche il questionario, essendo un atto di interrogazione, prevalentemente impiegato nelle ricerche di tipo standard, che ha finalità conoscitive ed è anch'esso luogo di rilevazione di informazioni.

Ciò che caratterizza l'intervista, in un continuum di tecniche della ricerca che tiene conto, appunto, delle proprietà dell'interazione tra ricercatore e soggetti studiati, è il fatto di posizionarsi nell'ambito di una *relazione* tra intervistatore e intervistato e che questa relazione assume una rilevanza centrale nell'acquisizione delle informazioni, tanto che le stesse possono considerarsi co-prodotte piuttosto che *espropriate*<sup>156</sup>. Intervistato e intervistatore, pur avendo ruoli distinti, entrano in una relazione che li vede coinvolti e partecipi di una "attività sociale" e di una "funzione cognitiva" che guardano all'intervistato come portatore di conoscenza, e non solo come depositario di dati. A sua volta, l'intervistatore non è considerato figura esterna, neutra, irrilevante, ma parte che influenza l'interazione sociale, per il fatto di essere, esso stesso, persona.<sup>157</sup> Di intervista intesa come "evento comunicativo", "forma di interazione" o di "contatto sociale", parlano anche Fideli e Marradi<sup>158</sup>, sottolineando il carattere relazionale e sociale dello strumento di rilevazione in esame.

---

<sup>154</sup> Rita BICHI, *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Carocci Editore, Roma, 2007, p.15

<sup>155</sup> cfr. Rita BICHI, *op. cit.* (2007), p. 15

<sup>156</sup> cfr. Mauro PALUMBO, Elisabetta GARBARINO, *op. cit.* (2006), pp. 193-195

<sup>157</sup> cfr. Rita BICHI, *L'intervista biografica. Una proposta metodologica*, Vita e Pensiero, Milano, 2002, p. 18

<sup>158</sup> cfr. Roberto FIDELI e Alberto MARRADI, *Voce "Intervista"* in *Enciclopedia delle Scienze Sociali*, Istituto Enciclopedia Italiana, Roma, 1996, p. 72

Così intesa, l'intervista diviene "un processo attivo in cui ascoltatore e locutore partecipano insieme alla costruzione di senso, instaurando una relazione comunicativa."<sup>159</sup>

Il contesto, le dinamiche relazionali tra intervistatore e intervistato, gli aspetti situazionali dell'intervista possono essere essi stessi indagati in maniera sistematica e concorrono tutti alla costruzione delle informazioni per la ricerca<sup>160</sup>.

L'intervista individuale<sup>161</sup> può assumere connotati differenti se si tiene conto di tre dimensioni:

- il grado di uniformità degli stimoli (standardizzazione)
- l'articolazione più o meno definita della traccia (strutturazione)
- il grado di libertà di scelta dell'intervistato (direttività)<sup>162</sup>

Si definisce *standardizzata* l'intervista che consiste in un insieme di atti di interrogazione prefissati anteriormente all'intervista e non modificabili nel corso della stessa, così da poter garantire a tutti i soggetti che fanno parte di una popolazione gli stessi stimoli e le stesse possibilità di risposta. Un esempio classico di intervista con il grado più elevato di standardizzazione è il questionario<sup>163</sup>. Viceversa, una minore standardizzazione consente di orientare e modificare l'intervista a seconda dell'interlocutore, dell'andamento dell'intervista, degli aspetti che si vogliono approfondire.

La *strutturazione* fa riferimento all'articolazione della traccia dell'intervista, che può oscillare dalla massima rigidità (come nei questionari) a gradi di flessibilità diversa, come nelle interviste semi-strutturate. L'immagine

---

<sup>159</sup> cfr. Mauro PALUMBO, Elisabetta GARBARINO, *Strumenti e strategie della ricerca sociale*, Franco Angeli, Milano, 2004, pag. 313

<sup>160</sup> Rita BICHI, *op. cit.* (2007), p. 16

<sup>161</sup> Come fa notare Rita Bichi in *op. cit.* (2007), pp. 18-19, la diade intervistato/intervistatore è tipica delle interviste individuali. Esistono, come si vedrà, anche le interviste collettive, in cui vengono interrogati insieme più o meno numerosi di soggetti, in cui l'interazione tra i protagonisti e la conduzione dell'intervista cambiano, perché differente sono lo scopo e l'andamento dell'intervista stessa.

<sup>162</sup> Cfr. Mauro PALUMBO, Elisabetta GARBARINO, *op. cit.* (2006), pp. 194

<sup>163</sup> Cfr. Rita BICHI, *op. cit.* (2007), p. 43

dell'iceberg, richiamata da Vargiu<sup>164</sup>, sembra ben rappresentare l'appropriatezza dell'utilizzo delle interviste strutturate e dei questionari per indagare tematiche tipiche delle ricerche standard (età, genere, orientamenti politici, gusti musicali ecc.: la superficie dell'iceberg appunto, quella che l'intervistato può concedere con più facilità e disponibilità); quando l'indagine mira ad esplorare la profondità dei vissuti delle persone (sentimenti, valori, motivazioni, cultura ecc, la base sommersa dell'iceberg) lo strumento dell'intervista semi-strutturata sembra rispondere maggiormente allo scopo.

L'intervista semi-strutturata è un'intervista in cui vengono poste delle domande fisse e aperte agli intervistati, che hanno ampia libertà di rispondere come credono<sup>165</sup>. Di fatto, si tratta di individuare una traccia di temi che l'intervistatore vuole affrontare nel corso dell'intervista e che egli può di volta in volta introdurre quando il discorso si arresta o affievolisce<sup>166</sup>. Se da una parte, c'è un intento dell'intervistatore di acquisire informazioni su temi predeterminati, egli può variare l'ordine delle domande in base all'andamento dell'intervista o alle esigenze dell'intervistato, può adattarne il linguaggio, può introdurre nuove domande, può ometterne altre perché l'intervistato ha già dato informazioni in precedenti risposte.

Una intervista così concepita necessita di una buona relazione tra intervistatore e intervistato; affinché quest'ultimo possa sentirsi a suo agio per articolare il proprio pensiero, argomentare le proprie posizioni e sentirsi libero di esprimere le proprie idee e opinioni, deve percepire disponibilità all'ascolto da parte dell'intervistatore e un atteggiamento amichevole ed empatico. Ciò implica, per l'intervistatore, adottare uno stile di conduzione poco *direttivo*, lasciando ampi margini di libertà all'intervistato per ottenere spontaneità e naturalezza<sup>167</sup>

---


<sup>164</sup> Andrea VARGIU, *op. cit.* (2007), p. 249

<sup>165</sup> cfr. Rita BICHI, *op. cit.* (2007), p. 54

<sup>166</sup> cfr. Paolo MONTESPERELLI, *L'intervista ermeneutica*, Franco Angeli, Milano, 1998, p. 72

<sup>167</sup> cfr. Andrea VARGIU, *op. cit.* (2007), pp. 250-251

nel rappresentare il suo modo di vedere il mondo e la propria esperienza di vita sociale<sup>168</sup>.

lo  Nell'ambito di questo lavoro, l'intervista semi-strutturata è parso strumento di rilevazione più adatto per due principali ragioni: da una parte, la possibilità di privilegiare una forma di ricerca "intensiva" piuttosto che "estensiva" e dunque di indagare il vissuto delle persone attraverso la loro parola; dall'altra per l'intrinseca opportunità di adattare la traccia dell'intervista sia la singolo intervistato che a ciascuna fase di accesso sul campo, necessità dettate dall'obiettivo della ricerca (indagare il vissuto degli assistenti sociali in ordine al senso di appartenenza alla comunità professionale) e dalla metodologia scelta (la GT, che implica – come visto – successivi ritorni al campo per l'approfondimento sempre più mirato di quanto emerso dalla codifica precedente).

A ciascun intervistato sono state preliminarmente illustrate le motivazioni e le circostanze dell'intervista per acquisirne la disponibilità; è stato garantito l'anonimato nell'utilizzo delle informazioni fornite ed è stato ottenuto il consenso alla registrazione dell'intervista e all'annotazione di appunti durante la stessa.

Alcune interviste sono state acquisite in presenza, nel luogo scelto dall'intervistato; altre, per ragioni di lontananza fisica, mediante contatto telefonico (previo appuntamento concordato al fine di garantire tempi adeguati e condizioni fisico-logistiche agevoli all'intervistato e all'intervistatore). In riferimento alla dinamica relazionale e ai contenuti, non sono emerse particolari differenze tra le une e le altre, probabilmente in ragione del fatto che tra tutti gli

---

<sup>168</sup> Bichi fa notare che lasciare siffatta libertà all'intervistato è una scelta che implica non pochi interrogativi e problematicità in ordine alla conoscibilità dei fenomeni sociali e al tipo di conoscenza che è possibile acquisire, soprattutto per quel che concerne l'affidabilità della narrazione. Le posizioni in ordine a tali problemi sono diversificate e contrastanti; per questo diventano essenziali le scelte epistemologiche e metodologiche di ogni ricerca. Cfr. Rita BICHI, *op. cit.* (2007), pp 48-50. In questo contesto, si assume il fatto che ciascun racconto della propria esperienza di vita è reale per l'intervistato e come tale è oggetto di interesse per il ricercatore.

intervistati e l'intervistatore vi era una conoscenza pregressa. Tutt'al più, le interviste in presenza hanno rappresentato occasione per digressioni più frequenti che sconfinavano gli obiettivi di conoscenza più specifici della ricerca ed è stato più impegnativo ri-orientare la discussione, comunque piacevole.

In tutte le interviste sono state rilevate buona cooperazione e disponibilità al ragionamento sulle tematiche proposte. Il livello di approfondimento è stato differente da intervista a intervista ma ciascun intervistato ha fornito spunti interessanti di riflessione.

## 5.2 La traccia dell'intervista

La traccia dell'intervista rappresenta lo schema di interrogazione utilizzato dal ricercatore e sintetizza le domande, gli stimoli, i temi su cui focalizzare l'attenzione durante l'intervista stessa. La traccia risponde sostanzialmente a due funzioni: da una parte rappresenta un vero e proprio dispositivo di interrogazione – sia individuando interrogativi espliciti, sia fungendo da memorandum per l'intervistatore; dall'altra serve come impianto concettuale del modello interpretativo finale, racchiudendo già in sé concetti e categorie (proprietà o insiemi di proprietà) definiti o tendenzialmente definiti, a seconda della tipologia delle interviste utilizzate e dell'obiettivo della ricerca<sup>169</sup>.

Nelle interviste semi-strutturate, in genere non compaiono domande vere e proprie, ma una lista di argomenti/temi che si intendono approfondire. Così concepita, la traccia consente all'intervistatore di lasciare ampia libertà e spontaneità di narrazione al suo interlocutore, mantenendo allo stesso tempo l'attenzione sui temi oggetto di approfondimento<sup>170</sup>.

La costruzione della traccia prevede sostanzialmente di definire gli ambiti tematici che si intende esplorare e, conseguentemente, dei sottotemi, individuati

---

<sup>169</sup> Cfr. Rita BICHI, *Op.Cit.* (2007), pp 34-40

<sup>170</sup> Cfr. Andrea VARGIU, *Op. Cit.* (2007), pp. 257-261



tenendo conto delle dimensioni (proprietà) che concorrono a caratterizzare i temi centrali<sup>171</sup>.

Va da sé, come si è detto riguardo alle interviste semi-strutturate, che l'ordine dei temi sottoposti all'attenzione degli intervistati può modificarsi da intervista a intervista, a seconda dell'andamento o delle esigenze dell'intervistato.



Nella presente ricerca sono state elaborate due tracce di intervista<sup>172</sup>. La prima è stata utilizzata per le prime quattro interviste e, oltre alla raccolta dei dati individuali di ciascun partecipante (età, sesso, titolo di studio, numero di anni di esperienza professionale, ambito professionale di lavoro), si è focalizzata sull'approfondimento di alcune/i tematiche/vissuti delle colleghe e dei colleghi assistenti sociali, volgendo l'attenzione ad alcuni sottotemi:

- *sensò di appartenenza alla comunità professionale:*
  - vissuto personale
  - fattori interni/esterni alla comunità che incidono nel senso di appartenenza
  - percezione di un eventuale mutamento nel tempo
- *motivazioni alla base della scelta professionale*
  - fattori personali
  - fattori esterni
- *soddisfazione del percorso di studi e della scelta professionale*
  - gratificazione del percorso di studi e sua articolazione
  - soddisfazione dell'attuale posizione lavorativa
- *impegno all'interno della comunità professionale*
  - partecipazione alla vita della comunità professionale

---

<sup>171</sup> Cfr. Ibidem

<sup>172</sup> Si rimanda all'Appendice per quel che riguarda le due tracce di interviste utilizzate nell'ambito di questa ricerca.

- adesione a sindacati/associazioni
- esperienza di cariche elettive all'interno dell'Ordine professionale
- *Rapporto tra Ordine professionale e Comunità professionale*
- Soddisfazione
- Riconoscimento

Si è già detto delle variabili che attengono il profilo personale e professionale presi in considerazione per l'individuazione degli intervistati.

Rispetto all'individuazione dei focus sopra esposti, in questa prima fase si è voluto dare ampio spazio all'ascolto degli assistenti sociali in ordine al tema oggetto di interesse, ovvero il *senso di appartenenza alla comunità professionale*, attraverso la messa in parola dei vissuti personali. Nulla è stato introdotto dall'intervistatore sui concetti di *appartenenza, comunità, professionale* lasciando agli intervistati la libertà di conferire le proprie connotazioni a tali categorie sociologiche. Le *motivazioni alla base della scelta professionale, la soddisfazione del percorso di studi e della scelta professionale* sono fattori emersi nella prima immersione "informale" sul campo dei quali si voleva cogliere l'eventuale legame, rapporto, connessione con il tema principale della ricerca. Infine, il *Rapporto tra Ordine professionale e Comunità professionale* rappresentava l'altra area di interesse in merito alla quale si è scelto di voler rilevare l'opinione dei colleghi assistenti sociali per le ragioni espresse in premessa a questa ricerca.

L'ordine con cui sono state immesse le sollecitazioni ad esprimere i propri vissuti e le proprie opinioni rispetto ai temi citati è variato in base alla presentazione personale da parte degli intervistati, alle connessioni proposte, al fluire della conversazione.

Anche la modalità di porre gli stimoli alla riflessione e all'esposizione delle proprie idee e vissuti non è sempre stata identica. Con alcuni intervistati, ad

esempio, di cui era nota, o si è colta al momento, più dimestichezza alla riflessione intorno a certe tematiche, il primo focus è stato posto in questi termini: “mi farebbe piacere poter ragionare con te sul senso di appartenenza alla comunità professionale”. Un asserto, più che una domanda, che lasciava libertà all’interlocutore di partire dalla propria esperienza o di spaziare tra i vari concetti. Con altri, magari più introversi e reticenti, lo stimolo alla conversazione è nato dalla domanda diretta: “ti senti parte di una comunità professionale?” A partire dalla condivisione del proprio vissuto personale è stato poi possibile aprire la conversazione su piani più generali e concettuali.

La seconda traccia è un ampliamento della prima. Dopo la prima analisi testuale e codifica aperta delle prime 4 interviste, si è reso necessario puntualizzare alcuni sottotemi dei focus principali e introdurre alcune categorie (*solitudine, doppio mandato*) emerse dalla codifica focalizzata delle prime interviste e sulle quali si sono aperte interessanti opportunità di approfondimento:

- *senso di appartenenza alla comunità professionale* e i relativi sottotemi:
  - vissuto personale
  - fattori interni/esterni alla comunità che incidono nel senso di appartenenza
  - *solitudine*
  - *doppio mandato*
  - percezione di un eventuale mutamento nel tempo
- *motivazioni alla base della scelta professionale*
  - fattori personali
  - fattori esterni
- *soddisfazione del percorso di studi e della scelta professionale*

- gratificazione del percorso di studi e sua articolazione
- *trattazione o meno di materie deontologiche e/o ordinistiche durante il corso di studi*
- soddisfazione dell'attuale posizione lavorativa
- *impegno all'interno della comunità professionale*
- partecipazione alla vita della comunità professionale
- adesione a sindacati/associazioni
- esperienza di cariche elettive all'interno dell'Ordine professionale
- *Rapporto tra Ordine professionale e Comunità professionale*
- Soddifazione
- Riconoscimento
- *Sovrapposizioni e differenze*

D'altra parte, come sostiene Bertaux, la traccia si evolve, ovvero le domande poste all'inizio della ricerca, dopo alcune interviste, non possono essere più le medesime<sup>173</sup>. Ed è insito nella metodologia della GT ritornare sul campo approfondendo di volta in volta concetti e piste di indagine più puntuali (o nuovi) emersi dalle codifiche delle interviste precedenti.

### 5.3 Il focus group

Il *focus group* si colloca tra le tecniche di rilevazione dei dati basate sulla relazione collettiva<sup>174</sup>. In concreto è una intervista rivolta ad un gruppo omogeneo di persone<sup>175</sup> e come tale è caratterizzata da dinamiche, risultati, criticità e vantaggi differenti rispetto alle interviste individuali.

---

<sup>173</sup> Cfr. BERTAUX D., *Racconti di vita. La prospettiva etnosociologica*, Franco Angeli, Milano (1999), p. 75

<sup>174</sup> Tra le altre, Palumbo e Garbarino, in *Op. Cit.* (2006), p. 220-221 indicano quali tecniche di gruppo: Nominal Group Technique, Delphi, Brainstorming.

<sup>175</sup> Cfr. Mauro PALUMBO, Elisabetta GARBARINO, *op. cit.* (2006), pp. 218-223

Il rinnovato interesse per tale strumento rientra nella più ampia rivalutazione delle tecniche qualitative, almeno per quel che concerne l'ambito delle scienze sociali, ma non è una tecnica nuova. La paternità del *focus group* viene attribuita a Robert Merton che nel 1941 venne invitato da Lazarfeld ad uno studio sulla valutazione da parte del pubblico di alcuni programmi radiofonici. Ai soggetti partecipanti veniva chiesto di esprimere le reazioni, positive o negative, suscitate dall'ascolto dei programmi radiofonici, premendo rispettivamente un pulsante verde o rosso e di motivare e discutere, in gruppo, le proprie reazioni<sup>176</sup>. La tecnica, in origine, prevedeva appunto che il dibattito prendesse avvio da uno stimolo comune, la visione in una o più immagini, di un film, l'ascolto di una canzone, di un programma radiofonico... Lo stesso Merton ebbe modo di affinare e utilizzare lo strumento somministrandolo ai soldati americani di cui ambiva ad esplorare motivazioni e atteggiamenti, relativamente ad alcuni comportamenti, attraverso lo studio delle loro reazioni alla visione di un film di addestramento militare<sup>177</sup>.

Altri autori, nel tempo, hanno fornito contributi per approfondire la tecnica e definirla<sup>178</sup>: Abramczyk definisce il focus group come «[...] una tecnica a base fenomenologica per la raccolta di dati qualitativi in un contesto di gruppo»<sup>179</sup>. Krueger definisce il focus group attraverso l'elencazione delle sue componenti: «i focus group tipicamente hanno sei caratteristiche. Queste caratteristiche sono legate agli ingredienti di un focus group: (1) un certo numero di persone, (2) riunite in una serie di gruppi, (3) che possiedono certe caratteristiche e (4) forniscono dati (5) di natura qualitativa (6) in una discussione centrata su un argomento»<sup>180</sup>.

---

<sup>176</sup> cfr. KRUEGER R.A., *Focus group. A practical Guide for Applied Research*, Sage publication, Newbury Park, 1994.

<sup>177</sup> R.K. MERTON e P.L. KENDAL, *The Focused Interview in American Journal Of Sociology*, 51, 6 (1946), pp. 541-557

<sup>178</sup> Per un breve excursus delle definizioni e delle conseguenti implicazioni si veda Nadia C. OPRANDI, *Focus Group. Breve compendio teorico-pratico*, emme&erre libri, Padova, 2000, p.14

<sup>179</sup> ABRAMCZYK LW. *Gruppi focali come strumento di ricerca e valutazione*. In Vecchiato T (a cura di) *La valutazione dei servizi sociali e sanitari*, Fondazione Zancan, Padova 1995.

<sup>180</sup> cfr. KRUEGER R.A., Op. Cit. (1994), p. 16

Goldman ha parlato di interviste di gruppo in profondità (Group Depth Interview) e le ha definite attraverso l'analisi del significato dei tre termini che ne compongono la denominazione. Un *gruppo* è costituito da «un certo numero di persone che interagiscono fra di loro e che hanno un comune interesse»; *in profondità* implica che si «cerchino informazioni più profonde di quelle solitamente accessibili a livello delle relazioni interpersonali»; un'intervista necessita della presenza di un moderatore che «si serve del gruppo come strumento per far emergere delle informazioni». Il termine focus nel titolo, infine, sottintende semplicemente che l'intervista è limitata a pochi argomenti<sup>181</sup>.

Kitzinger ha definito il focus group come «una forma di intervista di gruppo che si basa sulla comunicazione fra partecipanti alla ricerca per generare dati»<sup>182</sup>.

Ciò che sembra emergere, come caratteristica principale del *focus group*, è l'importanza della relazione che si crea tra i partecipanti e che è in grado di produrre un maggior numero di idee, e più approfondite, rispetto ad una singola intervista<sup>183</sup>. Attraverso le dinamiche del gruppo, i contributi dei partecipanti si integrano e si arricchiscono reciprocamente, attraverso la messa in parola delle opinioni di tutti e dei dettagli richiamati da ciascuno e condivisi con tutti i partecipanti. La dimensione collettiva incoraggia la creatività e l'accoglimento del nuovo e dell'inaspettato<sup>184</sup>.

Ovviamente ci sono situazioni in cui può essere più o meno appropriato utilizzare lo strumento del *focus group*. Oprandi schematizza scopi e condizioni in cui tale tecnica è raccomandabile, altri in cui è preferibile il ricorso ad altri strumenti<sup>185</sup>. Ad esempio, il *focus group* può dare buoni risultati quando si vogliono raccogliere delle informazioni di carattere generale su un fenomeno nuovo o raro; per effettuare studi esplorativi preliminari che possono dare

---

<sup>181</sup> GOLDMAN E. *The Group Depth Interview: Principles and Practice*. Englewood Cliffs NJ; Prentice Hall, 1962.

<sup>182</sup> Cfr. KITZINGER J. *Introducing focus groups*, in Mays N, Pope C. (a cura di) *Qualitative Research in Health Care*. London: British Medical Journal Publishing Group, 1996, pp. 36-45

<sup>183</sup> Cfr. Mauro PALUMBO, Elisabetta GARBARINO, *op. cit.* (2006), pp. 221-222

<sup>184</sup> cfr. Silvia CATALDI, *Op. Cit.* (2009), p.64-65

<sup>185</sup> cfr. Nadia C. OPRANDI, *Op. Cit.* (2000), p. 15

indicazioni su come procedere nella ricerca o nell'intervento; per conoscere il linguaggio con cui la gente parla di un certo argomento; per formulare ipotesi di ricerca da sottoporre poi a verifica; per stimolare la produzione di nuove idee; per conoscere la prospettiva della popolazione sull'oggetto di studio; nel caso in cui si sia creata una lontananza comunicativa fra categorie sociali; per interpretare i risultati di indagini di tipo quantitativo; quando si vogliono raccogliere informazioni da speciali popolazioni come bambini, anziani, o analfabeti...

Al contrario, tale strumento risulta inappropriato nel caso in cui l'ambiente sia carico di tensione e un aumento delle informazioni non farebbe che accrescerla; quando si abbia bisogno di proiezioni o stime statistiche; quando oggetto di indagine sono le storie personali o non è possibile garantire la riservatezza di informazioni delicate; per verificare ipotesi; quando, in generale, altre tecniche possono fornire risultati di qualità migliore o della stessa qualità a costi più contenuti<sup>186</sup>.



In questa ricerca, la scelta dell'utilizzo del *focus group* è stata dettata dalla necessità di voler approfondire, dopo le interviste individuali e diversamente da esse, il punto di vista di assistenti sociali giovani, o con pochi anni di servizio, e che – verosimilmente – avrebbero potuto avere meno dimestichezza e maggiori difficoltà a riflettere su tematiche quali il senso di appartenenza alla comunità professionale. In ragione delle intrinseche proprietà delle dinamiche di gruppo, di cui il focus group si avvantaggia, si è ritenuto che tale dimensione potesse contribuire a facilitare la riflessione e la condivisione dei propri vissuti in ordine al tema trattato, anche attraverso l'immissione di alcuni stimoli introdotti dal conduttore e da uno dei partecipanti, opportunamente

---

<sup>186</sup> cfr. Ibidem

individuato, che aveva invece alle spalle un bagaglio esperienziale notevole dal punto di vista professionale.

Il focus group è tipicamente composto da 6-10 soggetti<sup>187</sup>. Come afferma Krueger<sup>188</sup>, il numero dei partecipanti è condizionato da due fattori: deve essere piccolo, affinché ogni partecipante possa avere l'opportunità di avere spazio, e sufficientemente ampio da permettere di diversificare le percezioni. Un elevato numero di partecipanti potrebbe essere di ostacolo alla espressione di tutti; d'altro canto, un numero troppo esiguo potrebbe restituire una ristretta varietà di opinioni. Acocella sostiene che l'ampiezza del numero dei partecipanti "deve consentire la libera interazione e la raccolta di una gamma di opinioni adeguata a soddisfare gli obiettivi cognitivi"<sup>189</sup>. Al focus group di questa ricerca sono stati invitati 8 assistenti sociali e vi hanno effettivamente preso parte 6, numero che, in base alla letteratura sul tema, è sembrato di ampiezza ideale.

L'individuazione dei partecipanti è avvenuta attraverso un intermediario "non neutrale"<sup>190</sup>, ovvero una collega assistente sociale, conosciuta dall'organizzatrice del focus group, che si è resa disponibile a contattare colleghi e colleghe assistenti sociali, a lei noti (che avessero in comune l'unico requisito necessario in questa fase di ricerca, ovvero poca esperienza di servizio in qualità di assistenti sociali), disposti alla partecipazione al Focus Group.

L'intermediario si è reso necessario per due ordini di motivi; da un punto di vista teorico, è evidente che i partecipanti al focus devono essere "scelti", ovvero devono essere soggetti con un atteggiamento collaborativo ampio, che verosimilmente può essere acquisito attraverso il coinvolgimento da parte di persone conosciute. Da un punto di vista concreto, chi doveva condurre il focus non si trovava fisicamente in Sardegna (luogo abituale di abitazione e di esercizio della professione) nel periodo conclusivo della ricerca, e sarebbe stato dispersivo

---

<sup>187</sup> Cfr. Mauro PALUMBO, Elisabetta GARBARINO, *op. cit.* (2006), p. 222

<sup>188</sup> cfr. KRUEGER R.A., *Op. Cit.* (1994), p. 17

<sup>189</sup> ACOCELLA I., *Il Focus group. Teoria e tecnica*, Franco Angeli, p. 103

<sup>190</sup> Cfr. Mauro PALUMBO, Elisabetta GARBARINO, *op. cit.* (2006), p. 223



e complesso (anche rispetto ai tempi) individuare, da lontano, soggetti disponibili alla partecipazione al focus group.

L'incontro è stato preceduto dall'invio, tramite l'intermediario, di una lettera<sup>191</sup> di presentazione dell'ambito e della finalità della ricerca, delle motivazioni del focus group e in cui sono stati resi noti il luogo, la data e l'orario dell'incontro e con la quale si ringraziava anticipatamente per la disponibilità accordata.

Il luogo dell'incontro - la sede di un'associazione di volontariato con sede a Cagliari - è stato scelto fondamentalmente sulla base di due necessità: la presenza di spazi in grado di accogliere comodamente tutti i partecipanti (un'ampia stanza e l'accesso ai servizi igienici) e una collocazione geografica facilmente raggiungibile da tutti i partecipanti (provenienti per lo più da Cagliari o dall'hinterland).

Il focus group è stato preliminarmente pianificato, prevedendo sostanzialmente 5 momenti principali; un primo momento di accoglienza e di presentazione della ricerca e del focus; una fase di presentazione di ciascun partecipante all'incontro; un esercizio di focalizzazione; la discussione vera e propria sul tema centrale e su altri temi e sottotemi emersi; una fase conclusiva di conclusione, ringraziamenti e saluti.

Per la conduzione del *focus group* ci si è avvalsi di una traccia di discussione, o interview guide<sup>192</sup>, una sorta di scaletta dei temi da trattare<sup>193</sup> che nello specifico è stata costruita tenendo conto degli obiettivi conoscitivi della ricerca e di quanto già emerso dall'analisi delle interviste individuali<sup>194</sup>. La traccia non è stata eccessivamente strutturata per consentire l'emergere di quanto più

---

<sup>191</sup> Si veda documentazione in appendice

<sup>192</sup> cfr. Nadia C. OPRANDI, *Op. Cit.* (2000), p. 30-33

<sup>193</sup> cfr. C.BEZZI, *Fare ricerca con i gruppi. Guida all'utilizzo dei focus group, brainstorming, Delphi e altre tecniche*, FrancoAngeli, Milano, 2013, p.55

<sup>194</sup> Si veda documentazione in appendice

spontaneo e produttivo il gruppo potesse offrire sul tema dell'appartenenza alla comunità professionale.

Dopo le presentazioni iniziali, si è partiti, perciò, con un esercizio di focalizzazione<sup>195</sup> volto a stimolare la riflessione e la discussione sul senso di appartenenza alla comunità professionale, partendo da esperienze personali di vita di gruppo o di piccola comunità che prescindevano la vita professionale. È stato chiesto ai partecipanti di riflettere e condividere sensazioni, fattori, condizioni che li facessero sentire parte di un gruppo amicale, sportivo, di un'associazione: pur nella consapevolezza che la comunità professionale fosse "altro" rispetto a questo genere di gruppi, l'intento era quello di familiarizzare con il concetto di appartenenza, introdurre il pensiero riflessivo e la condivisione nel gruppo. Si può affermare che l'esercizio abbia raggiunto lo scopo: tutti i partecipanti al focus group sono intervenuti, di propria iniziativa, per socializzare vissuti e opinioni rispetto a questo primo stimolo e la discussione ha preso spontaneamente la direzione del raffronto con la comunità professionale, arrivando poi a centrare il tema e la finalità dell'incontro.

Il *focus group* è stato moderato da chi ha condotto la ricerca<sup>196</sup>. Ci si è ispirati ad uno stile di conduzione che, da una parte, tenesse conto delle dinamiche e delle regole di comunicazione all'interno dei gruppi<sup>197</sup> - attenzione ai tempi e alle dinamiche del gruppo, rispetto dei turni di intervento e adeguati spazi di ascolto per ciascun membro, introduzione di stimoli per la discussione, riformulazioni ecc - e dall'altra degli studi sulla leadership<sup>198</sup>. In ogni caso,

---

<sup>195</sup> cfr. BLOOR M., FRANKLAND J., THOMAS M., ROBSON K., *I focus group nella ricerca sociale*, Edizioni Erickson, Trento, 2002, pp. 66-74

<sup>196</sup> Oprandi, in *Op. Cit.* (2000), p. 40-41 sostiene che non ci sono controindicazioni alla presenza di più moderatori, purché ciascuno ricopra ruoli definiti al fine di non creare sovrapposizioni, confusione e che siano coordinati tra loro. Nel caso specifico di questo Focus Group si è optato per un unico moderatore, ovvero chi ha condotto la ricerca.

<sup>197</sup> Cfr. G.P. QUAGLINO, S. CASAGRANDE, A. CASTELLANO, *Gruppo di Lavoro, Lavoro di Gruppo*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1992

<sup>198</sup> Cfr. Oprandi, *Op. Cit.* (2004), p. 37. Oprandi fa notare che i fattori che entrano in gioco nella conduzione di un *focus group* sono talmente tanti (soprattutto la composizione del gruppo e l'oggetto di discussione) che lo stile della leadership può risultare efficace in alcune situazioni e non in altre.

facilitata in tal senso da competenze tecniche già acquisite e di pregresse esperienze di conduzione di gruppi<sup>199</sup>, ci si è ispirati a quelle che Oprandi definisce “le caratteristiche ideali del moderatore”<sup>200</sup>: non essere invadente, incoraggiare le persone a interagire fra loro, intervenire il meno possibile, saper ascoltare, essere genuinamente interessato a capire, non essere autoritario, avere rispetto per i partecipanti, essere neutrale, mantenere la discussione in tema, mantenere l'entusiasmo e l'interesse del gruppo, capire quando è il momento di passare ad un altro argomento.

La difficoltà maggiore è stata riscontrata nel bilanciare l'atteggiamento di ascolto empatico, di accoglienza, di accettazione<sup>201</sup> con le esigenze conoscitive e i limiti di tempo del *focus group*, soprattutto in alcuni momenti in cui si sono create intese e coalizzazioni, sul piano teorico, di rivendicazione dei partecipazioni alla discussione nei confronti dei rispettivi datori di lavoro.

Durante la conduzione, si è avvertito il rischio di possibili distorsioni (bias)<sup>202</sup> derivate dalla tendenza di rinforzare punti di vista e opinioni che si avvicinavano a quanto già emerso nelle interviste individuali e che consolidavano convinzioni personali del conduttore. Si è tentato di arginarli richiamando alla memoria i comportamenti, verbali e non, da evitare per inficiare i risultati del *focus group*<sup>203</sup>.

Il *focus group* si è svolto in un clima generale di apertura, disponibilità al confronto e alla discussione e di rispetto per l'opinione altrui. Alcuni membri del gruppo avevano una conoscenza pregressa tra loro e con il conduttore; ciò non sembra aver condizionato la discussione e l'approfondimento, semmai ha

---

<sup>199</sup> Per ragioni professionali, chi ha condotto la ricerca, e dunque il focus group, aveva già esperienze pregresse di conduzioni di gruppi (nel campo degli affidi e delle adozioni, con gruppi di adolescenti, nell'ambito del servizio civile nazionale...) che ha certamente facilitato il ruolo di moderatore

<sup>200</sup> Cfr. OPRANDI, *Op. Cit.* (2004), pp. 37-39

<sup>201</sup> Cfr, anche K. ROGERS, *La terapia centrata sul cliente*, Giunti Editore, Firenze, 2013

<sup>202</sup> KENNEDY F. *The focused intervies and moderator bias*. Marketing Review 1976

<sup>203</sup> Cfr. OPRANDI, *Op. Cit.* (2004), pp. 40

rappresentato motivo di distensione e predisposizione al confronto. Si è tentato di creare un clima sereno e di mettere a proprio agio ciascun partecipante anche fornendo, a disposizione del gruppo, bibite e qualche pasticcino affinché durante la durata del focus (circa due ore, nella seconda metà della mattinata di un sabato) non subentrassero altre necessità (fame o sete) che potessero creare disagio ai partecipanti.

La registrazione audio dell'intero focus group e la scrittura di alcuni appunti durante la discussione sono stati preventivamente autorizzati, nella fase di presentazione, da ciascun partecipante, al quale è stato garantito l'anonimato nella stesura del report della ricerca.

## **6 – Il software RQDA come strumento di codifica**

### **6.1 L'utilizzo del software nella ricerca qualitativa**

Nella ricerca qualitativa l'analisi dei dati consiste, frequentemente, nell'analisi di testi (interviste, articoli, biografie ecc). Per la codifica iniziale, nel caso della GT, viene generalmente suggerito di stampare il materiale da analizzare, lasciando un ampio margine a lato, in modo da poter annotare, affianco del testo, l'etichetta concettuale che lo codifica.<sup>204</sup>A tale fase iniziale si possono affiancare altre modalità che prevedono l'utilizzo di cartoncini colorati per indicare le categorie, schedari per archiviare in ordine alfabetico e così via.

Tali tecniche si presentano piuttosto flessibili e la prossimità con il materiale cartaceo consente di restare ancorati al testo. Tuttavia quando il materiale di analisi diventa ingente e si pone la necessità di collegare fra loro molte categorie, magari emerse in passaggi diversi e precedenti, una tecnica esclusivamente cartacea e manuale pone non poche difficoltà.

---

<sup>204</sup> cfr. M. TAROZZI, *Op. Cit.* (2008), p. 91-92

L'avvento delle nuove tecnologie informatiche ha certamente agevolato il problema dell'archiviazione di ingenti quantità di informazioni e di interrogazione dei dati. Ma la diffusione dell'uso di software nell'analisi qualitativa, pur avendo preso piede negli anni '60, è stata lenta e accompagnata da non poca diffidenza. Sostanzialmente, le preoccupazioni dei ricercatori si sostantivano nella possibilità che le procedure informatiche allontanassero il ricercatore qualitativo dai dati e dalle tecniche e dagli orientamenti tipici della ricerca qualitativa, per farli cadere nella tentazione di ricerche veloci e superficiali<sup>205</sup>.

Oggi l'uso dei software per l'analisi qualitativa è piuttosto diffuso e consente di:

- manipolare più velocemente una grande quantità di dati
- migliorare il rigore metodologico
- agevolare la ricerca di gruppo, favorendo la condivisione di schemi di classificazione coerenti
- facilitare le decisioni relative al campionamento<sup>206</sup>.

Tra i software maggiormente utilizzati vi sono certamente Atlas.ti e NVivo. Tuttavia, nell'ambito di questa ricerca si è optato per l'uso di un altro software con quale si è avuto modo di acquisire familiarità e dimestichezza durante il percorso di dottorato.

---

<sup>205</sup> cfr. FIELDING N., LEE R.M. *Using computers in qualitative research*, London: Sage (1991), p. 8

<sup>206</sup> SEALE, C. trad. it. *L'uso del computer nell'analisi di dati qualitativi*, in *Come fare ricerca qualitativa*, a cura di D. Silverman, Roma, Carocci, 2002 pp. 223-248.

## 6.2 Il software RQDA

RQDA è un pacchetto di pacchetto di **R**<sup>207</sup> per l'analisi computer-assistita dei dati qualitativi (**CAQDAS** – Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software). Si tratta di uno strumento open-source, completamente gratuito, per l'analisi di *testi* di vario tipo: libri, articoli di giornali, interviste...

Non è un software per l'analisi statistica dei dati testuali (text analysis o text mining), ma un pacchetto per l'analisi del contenuto attraverso procedure di codifica flessibili, basate su decisioni del ricercatore. D'altronde, come sottolinea Giuliano, "nessun automatismo può supplire da solo alla conoscenza tacita che si esprime nel con-testo e nell'extra-testo"<sup>208</sup>.

Per utilizzarlo è necessario installare R e poi scaricare ed installare il pacchetto. Altri componenti, eventualmente necessari, vengono automaticamente scaricati ed installati al momento dell'installazione o dell'avvio del pacchetto.

La conoscenza e la pratica iniziale con tale strumento sono avvenuti in occasione di un corso di formazione, "Analisi dei dati qualitativi", tenuto dal Prof. Andrea Salvini, e organizzato dall'Università degli Studi di Pisa nel mese di febbraio 2015. In tale frangente, RQDA è stato impiegato, nelle esercitazioni, proprio nella fase di analisi di testi di interviste, estrapolati da ricerche eseguite con la metodologia della GT. Fondamentale si è rivelato il percorso guidato, in aula, per l'installazione, nello specifico, su un sistema operativo MacOS.

Pur non essendo R un software particolarmente intuitivo, il pacchetto RQDA può essere facilmente utilizzato da subito in quanto ha una sua interfaccia grafica basata su RGtk2, che si apre in una finestra separata.

---

<sup>207</sup> R può essere definito come un sistema di analisi statistica, che è contemporaneamente un linguaggio e un software Cfr.

[http://www.performancetrading.it/Documents/VrRAmbiente/VrR\\_software\\_R.htm](http://www.performancetrading.it/Documents/VrRAmbiente/VrR_software_R.htm)

<sup>208</sup> Luca GIULIANO, *L'analisi automatica dei dati testuali. Software e istruzioni per uso*, LED On line, 2004, p. 122

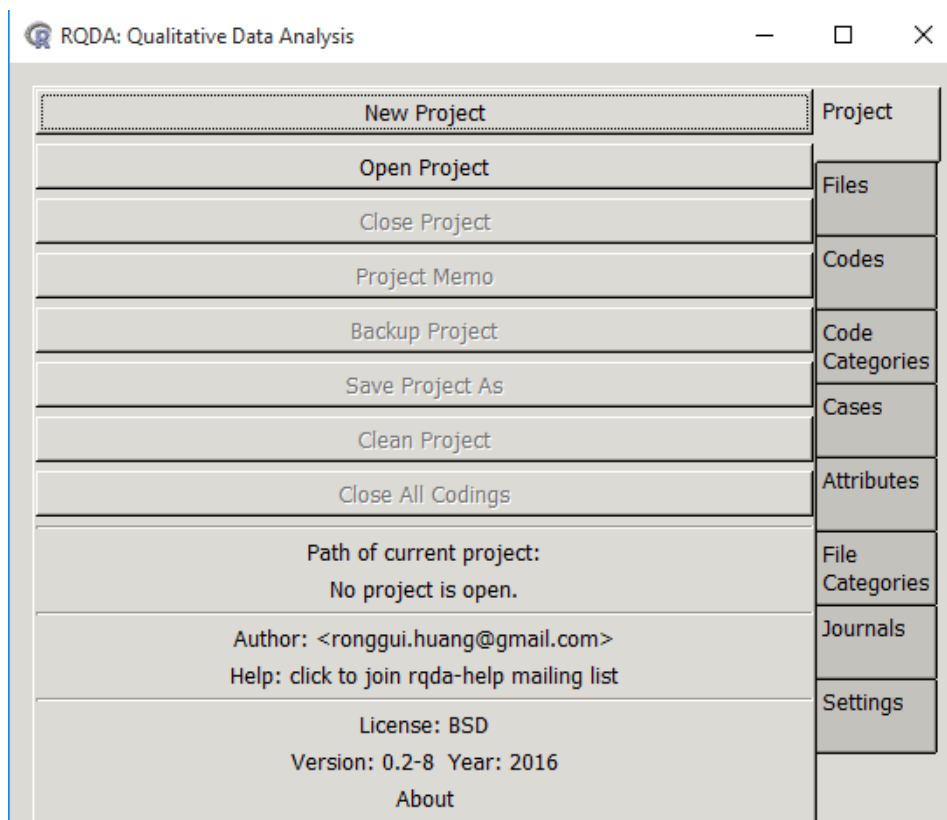


Figura 3

Il pacchetto è relativamente “giovane” e può certamente essere migliorato. Uno dei principali limiti del programma è dato dal fatto che al momento consente di utilizzare solo files di puro testo (formato txt): l’importazione dei documenti richiede quindi una preliminare conversione dei files in txt, e – diversamente dai più usati software commerciali, quali Atlas.ti e NVivo – non permette l’analisi di files multimediali. Al momento non esiste una versione italiana, anche se l’interfaccia è piuttosto semplice e non richiede una conoscenza avanzata della lingua inglese.

Nel processo della GT, in cui esistono tre livelli di codifica, il pacchetto RQDA si rivela particolarmente utile per analizzare numerosi testi o porzioni di essi. L’operazione di base, la codifica, consiste infatti nel creare un *codice* (code), e successivamente assegnarlo a porzioni di testo selezionate. Ad uno stesso “caso” possono essere assegnati più codici. Di fatto, è possibile ottenere una

classificazione di “brani”, documenti o codici, a loro volta raggruppati per categorie.

Sono anche disponibili alcune funzionalità utili al lavoro di interpretazione teorica quali i *memos* e il *diario dell'analisi* (Journal). È possibile assegnare *attributi* – che possono essere pensati come delle variabili – a diversi tipi di oggetti, ed assegnare gli oggetti ai casi, secondo l'approccio della Qualitative Comparative Analysis (o QCA).<sup>209</sup>

I risultati, possono essere sintetizzati e visualizzati con tabelle e grafici, approfittando delle altre funzionalità di R, con le quali il database si interfaccia.

L'uso dei software, rispetto ad un metodo di analisi e archiviazione manuale, più flessibile e più prossimo al testo cartaceo, ha il vantaggio di facilitare le operazioni di collegamento di etichette e categorie, soprattutto quando è necessario richiamare numerose *codificazioni* emerse in passaggi diversi e collegarle tra loro.



In questa ricerca il pacchetto RQDA è stato utilizzato per l'analisi del testo delle interviste e del focus group mediante l'assegnazione di codici a porzioni di esso e la scrittura di *memos* nella fase della codifica aperta. Il facile richiamo dei codici e dei *memos*, e il collegamento tra loro, si è rivelato particolarmente utile per l'individuazione delle categorie, nella fase della codifica focalizzata.

L'uso sistematico dei *memos*, ancorati a specifiche categorie, ha inoltre consentito di non disperdere annotazioni, riflessioni, appunti per il collegamento con concetti o autori, che hanno facilitato il procedere della ricerca.

È doveroso precisare che il software in questione è stato utilizzato fino alla fase della codifica focalizzata. Dopo di ché il programma installato è andato in

---

<sup>209</sup> consente una stretta integrazione dell'approccio costruttivista della ricerca qualitativa con un'analisi quantitativa dei dati che può aumentare il rigore, la trasparenza e la validità della ricerca qualitativa.



crash<sup>210</sup>, impedendo l'immissione e il salvataggio di qualsiasi altro dato. Poiché nessun tentativo di nuova installazione del software è andata a buon fine, per economicità di tempo della ricerca si è preferito ricopiare in tabelle di word le porzioni di testo e le relative etichette e, successivamente, le categorie e le etichette ad esse collegate. Per quanto più complesso, il lavoro è dovuto proseguire in questo modo per non dover disperdere la mole di lavoro fino a quel momento svolta.

## **CAP. VIII – Il processo di ricerca**

### **1 - Prima fase di raccolta dei dati: le prime 4 interviste**

Come già delineato, le prime quattro interviste, semistrutturate, sono state rivolte a 4 assistenti sociali con una significativa esperienza lavorativa (almeno 15 anni), impegnate professionalmente in ambiti differenti e con diversificati rapporti con l'Ordine professionale. Ciò al fine di indagare, principalmente, il vissuto personale in merito al senso di appartenenza alla comunità professionale e il rapporto di ciascuna con l'Ordine professionale.

Di seguito le principali caratteristiche delle prime 4 assistenti sociali intervistate:

---

<sup>210</sup> In gergo informatico, si suol dire che un programma va in crash quando a causa di un *incidente* imprevisto (per problemi alla memoria, del pc o del programma stesso) smette di funzionare provocandone la chiusura improvvisa e forzata. Nel caso specifico, dopo la fase di attribuzione delle etichette e delle codifica focalizzata, il programma non ha consentito il salvataggio di nuove operazioni (e quindi il collegamento tra categorie e la successiva rappresentazione grafica)

Tabella n. 1

n.	età	sess o	titolo di studio	anni di servizi o	settore attuale di lavoro	impegno presso l'Ordine professionale/sinda cato/associazioni
1	46	F	scuola diretta a fini speciali, laurea magistrale e dottorato di ricerca	22	Ministero della Giustizia	Molto impegnata, con incarichi direttivi presso dell'Ordine
2	45	F	scuola diretta a fini speciali, laurea magistrale	21	ASL - non autosufficienza	Precedentemente impegnata come consigliera dell'Ordine
3	45	F	scuola diretta a fini speciali, laurea magistrale e dottorato di ricerca	21	Ente locale - servizio sociale di base	Impegnata presso associazione di volontariato della categoria
4	40	F	Diploma universitario in servizio sociale	15	Ente locale - servizio sociale di base	Nessun impegno presso l'Ordine professionale

Le interviste sono state registrate e immediatamente sbobinate, dando luogo a porzioni di testo disponibili per l'analisi e la codifica. Come fa notare Tarozzi, di per sé il laborioso lavoro di trascrizione costituisce già un primo livello di codifica essendo un lavoro interpretativo<sup>211</sup>, se condotto con diligenza e utilizzando rigide convenzioni di trascrizione<sup>212</sup>.

<sup>211</sup> cfr. TAROZZI, op.cit., p. 47

<sup>212</sup> le convenzioni di trascrizione utilizzate in questo lavoro, sono quelle suggerite da R. BICHI, *L'intervista biografica. Una proposta metodologica*, Vita e Pensiero, Milano 2002, p.138. Si veda in appendice

## 1.1 Primo livello di analisi delle prime 4 interviste: la codifica aperta

Nello specifico, le prime 4 interviste sbobinate hanno prodotto quattro documenti:

- intervista n. 1: 2 pagine, 479 parole
- intervista n. 2: 6 pagine, 3.044 parole
- intervista n. 3: 3 pagine, 1.274 parole
- intervista n. 4: 6 pagine, 3.021 parole

dei quali si è proceduto a fare una prima analisi testuale, riga per riga, selezionando porzioni di testo ritenuti rilevanti, ovvero unità di significato minime a cui attribuire un'*etichetta*.

Per una lettura più scorrevole del presente lavoro, si è scelto di presentare dettagliatamente la codifica aperta dei testi in un'appendice metodologica (cfr. TAB. I Appendice). Qui val la pena far notare che le porzioni di testo sono state raggruppate in *aree di indagine*, che ricalcano la traccia utilizzata per le interviste e, di fatto, individuano i principali temi emersi nel confronto con le colleghe e i colleghi:

- motivazione scelta professionale/percorso di studi
- percorso di studi
- senso di appartenenza alla comunità professionale
- fattori che influenzano negativamente il senso di appartenenza alla comunità professionale
- fattori che favoriscono il senso di appartenenza alla comunità professionale
- ordine professionale
- impegno/percorso personale.

L'attribuzione delle etichette, ovvero la *codifica aperta*, è un'operazione che, da una parte, comporta un primo livello di astrazione e concettualizzazione, dall'altra consente di restare ancorati al dato, di non *forzare* il testo, rimanendo ad un livello descrittivo<sup>213</sup>.

Di seguito si riportano alcuni esempi dell'operazione di attribuzione delle etichette a porzioni di testo analizzate:

*"...mi ricordo all'epoca il fascino di una figura al servizio delle persone"* (interv. n.2)

**ETICHETTA: Immagine positiva della professione**

*"Ho preferito un percorso breve, già orientato alla pratica"* (interv. n.3)

**ETICHETTA: preferenza percorso orientato alla pratica**

*"La mia percezione del senso di appartenenza alla comunità professionale è legato alle colleghe con cui sono in contatto"* (interv. n.3)

**ETICHETTA: senso di appartenenza condizionato dalle relazioni contingenti**

*Mi indigno per il mancato riconoscimento della professione, del ruolo* (interv. n.2)

**ETICHETTA: indignazione per il mancato riconoscimento del ruolo**

*Il contesto lavorativo e l'organizzazione non aiutano* (interv.2)

**ETICHETTA: organizzazione di lavoro limitante**

---

<sup>213</sup> cfr. TAROZZI, op.cit., p. 48

## 1.2 Secondo livello di analisi delle prime 4 interviste: la codifica focalizzata

A questo punto, la riflessione e l'analisi sulle codifiche emerse dai primi dati testuali inizia ad esplicitare il potenziale della GT. Tali operazioni infatti non avvengono esclusivamente secondo il pensiero "induttivo" (ovvero: prime ipotesi di astrazioni generali dal concreto), in cui sembrerebbe concentrarsi tutto l'impianto della GT, ma ad esso si affiancano il pensiero "deduttivo" (comparazione con la letteratura) e "abduttivo" (cogliere l'inedito, pensare creativamente, far emergere un'illuminazione improvvisa).

Il ragionamento abduttivo viene enunciato per la prima volta da C.S Pierce nel 1878 che lo identificò come quel processo che consente di formulare delle ipotesi esplicative e di esplicitare le operazioni logiche che permettono di produrre nuove idee. Secondo Pierce, questo tipo di ragionamento sarebbe l'unico in grado di apportare nuova conoscenza: "L'induzione non può mai dare luogo a una nuova idea. E neppure la deduzione. Tutte le idee della scienza vengono alla scienza attraverso la via dell'Abduzione. L'abduzione consiste nello studio dei fatti e nell'escogitazione di una teoria per spiegarli".<sup>214</sup>

L'operazione successiva che è stata fatta, pertanto, in seguito all'assegnazione delle etichette alle porzioni di testo ritenute più rilevanti, è stata quella di analizzarle, compararle, scomporle, aggregarle per ricavare temi ricorrenti (se esistono dei processi di base alcune etichette saranno identiche o simili in più interviste), plausibilità, cluster, associazioni o divergenze<sup>215</sup>. È la fase in cui, ci si inizia a distaccare dal piano descrittivo e di adesione al testo per far

---

<sup>214</sup> Citazione di Pierce in Massimo A. BONFANTINI, *La semiosi e l'abduzione*, Bompiani, Milano, 1987, pp. 57-58

<sup>215</sup> cfr. anche A.VARGIU, *Op.Cit.* (2007), pp. 316-321

emergere i temi più salienti e le *categorie* tratte dai dati e dalle operazioni del loro etichettamento (*fase della codifica focalizzata*).

Si rimanda alla Tabella II dell'Appendice metodologica per il dettaglio della codifica focalizzata delle prime quattro interviste.

Le categorie emerse sono 21:

- Predisposizioni personali
- Relazione
- Aiuto
- Narrazione della professione
- Soddisfazione
- Caratteristiche percorso formazione di base
- Appartenenza
- Identificazione
- Comunità professionale
- Condivisione
- Evoluzione temporale/Cambiamento
- Doppio mandato
- Solitudine
- Diversità
- Fattori individuali/ personali
- Formazione continua
- Obiettivi
- Rapporto interno/esterno comunità
- Distanza
- Ordine professionale
- Impegno personale

In questa fase di analisi e codifica, peraltro, le categorie assumono ancora una denominazione provvisoria, suscettibile di modifica a conclusione dell'intero processo di codifica.

Nessun dato, nessuna etichetta è stata tralasciata. Per cui vi si ritrovano categorie individuate attraverso una sola etichetta (la categoria *Aiuto* è stata individuata dall'etichetta "desiderio di aiutare i poveri"; la categoria *Identificazione* è conseguente all'etichetta "non sempre c'è identificazione con la comunità professionale") e categorie, come ad esempio *Appartenenza*, su cui convergono fino a 17 etichette.

Si cita di seguito qualche esempio di associazione di alcune etichette alla relativa categoria.

Il "Sentirsi portati", l'"Incidere nelle ingiustizie sociali", l'"Interesse verso l'aiuto" sono etichette attribuite a porzioni di testo che indicano le *predisposizioni personali*, e in tal senso questa dicitura è stata generata come categoria.

Numerose etichette, quali "Mandato istituzionale sviante", "Richieste improprie", "Ostacolo dell'organizzazione di lavoro", "Doppia appartenenza come trappola", "Sbilanciamento verso la dipendenza pubblica", "Meno professionisti", "Impegno lavorativo quotidiano come limite all'appartenenza", "Comodità dell'essere dipendente pubblico" sono confluite nella categoria *Doppio mandato*, di cui risultano essere un'esplicitazione o l'indicazione di una caratteristica, di un limite, di una connotazione.

Ancora: diverse etichette che denotano *Evoluzione temporale/cambiamento* sono state associate all'omonima categoria, ma allo stesso tempo hanno contribuito a generare altre categorie (ad esempio: "Non conoscenza iniziale delle competenze" è stata associata anche alla categoria *Narrazione della professione*, l'etichetta "Senso di appartenenza cresciuto nel tempo" è stata associata anche alla categoria *Appartenenza*).

L'individuazione di primi nessi tra le etichette e quindi l'attribuzione di ulteriori codici (categorie) rappresenta un livello analitico più elevato. Seppur ancora grossolanamente, è possibile iniziare a far emergere i concetti più rilevanti e ad abbandonare alcune piste. Ciò ha consentito di orientare meglio le interviste successive, nel tentativo di approfondire meglio alcuni temi (*doppio mandato, l'aspetto narrativo della professione, il senso di solitudine e isolamento, il rapporto con l'Ordine professionale*)

## **2 - Seconda fase di raccolta dei dati: le altre 4 interviste**

Come già delineato, anche in questa seconda fase di raccolta delle informazioni si è optato per intervistare colleghe/i con numerosi anni di servizio alle spalle, con la finalità di tentare di andare più in profondità rispetto ai temi indagati e di allargare l'indagine relativamente ai nuovi temi emersi. Poiché è stata rilevata la disponibilità di una collega con meno anni di esperienza lavorativa rispetto al parametro inizialmente fissato (15 anni) si è valutato opportuno inserirla comunque in questo secondo gruppo di interviste, al fine di testare eventuali difformità di punti di vista, prospettive e valutazioni, utili anche per la prosecuzione successiva del campionamento teorico.

Come già accennato (si veda par. 5.1.2), la traccia dell'intervista semi-strutturata è stata adeguata a quanto emerso dalla prima codifica aperta e focalizzata.



Tabella n. 2

n.	Età	sess o	titolo di studio	anni di servizi o	settore attuale di lavoro	impegno presso l'Ordine professionale/si ndacato/associaz ioni
5	31	F	Laurea triennale Laurea magistrale	7	Ente locale, gestione associata	Nessun impegno
6	48	F	Diploma Universitario Laurea Specialistica	26	Ente Locale	Nessun impegno
7	43	M	Diploma Universitario Laurea Specialistica	18	Terzo Settore	Molto impegnato, con incarichi direttivi presso dell'Ordine
8	63	F	Scuola diretta a fini speciali	38	Libera professione	Impegno presso Associazione

## 2.1 Primo livello di analisi del secondo gruppo 4 interviste: la codifica aperta

Il secondo gruppo di 4 interviste sbobinate hanno prodotto ulteriori quattro documenti:

- intervista n. 5: 5 pagine, 2.315 parole
- intervista n. 6: 4 pagine, 1.954 parole
- intervista n. 7: 10 pagine, 6.010 parole
- intervista n. 8: 5 pagine, 2.208 parole

che si è proceduto ad analizzare, per porzioni di testo, a cui sono state assegnate delle etichette. Si rimanda all'Appendice metodologica (Cfr. Tab. III) per il resoconto dettagliato del procedimento di codifica in questione.

Anche per questo secondo gruppo di interviste, le porzioni di testo sono state raggruppate in *aree di indagine*, le medesime già individuate per le prime quattro interviste, ovvero: motivazione scelta professionale/percorso di studi, percorso di studi, senso di appartenenza alla comunità professionale, fattori che influenzano negativamente il senso di appartenenza alla comunità professionale, fattori che favoriscono il senso di appartenenza alla comunità professionale, ordine professionale, impegno/percorso personale.

Di seguito, si riportano alcuni esempi di attribuzione delle etichette più significative a porzioni di testo:

*“Non ho mai avuto dubbi sulla strada da intraprendere, rifarei la stessa scelta”* (int. n.5) **ETICHETTA: soddisfazione scelta professionale**

*“Credo che il contesto familiare abbia rappresentato l'humus della mia scelta, mia madre era volontaria in una comunità* (interv. n.7) **ETICHETTA: contesto familiare humus scelta professionale**

*“Sento un senso di appartenenza che non si esplicita in qualcosa di fisso, regolare, codificato* (interv. n.6) **ETICHETTA: senso di appartenenza non codificato**

*E' la narrazione che crea l'identità e noi per anni ci siamo raccontati dei miti errati della professione”* (interv. n.7) **ETICHETTE: narrazione crea identità - miti errati**

*“Mi piacerebbe impegnarmi oltre il lavoro, proprio nella comunità professionale”*

(Int. 5) **ETICHETTA: desiderio di impegno nella comunità professionale**

## **2.2 Secondo livello di analisi del secondo gruppo di 4 interviste: la codifica focalizzata**

Come per il precedente gruppo di interviste, è seguita la codifica focalizzata: si è cercato di analizzare e verificare i rapporti tra le etichette, e di collegarli alle categorie, utilizzando laddove se ne è verificata la sostenibilità, le categorie già individuate, o introducendone delle altre (*influenze familiari/amicali, solidarietà, burocratizzazione, essere professionisti*). Alcune categorie non hanno invece trovato riscontro (*obiettivi, distanza, relazione*).

Si rimanda alla Tabella IV dell'Appendice metodologica per il dettaglio della codifica focalizzata di questo secondo gruppo di interviste.

Complessivamente sono state individuate 22 categorie:

- Predisposizioni personali
- Influenze familiari/amicali
- Aiuto
- Narrazione della professione
- Soddisfazione
- Caratteristiche percorso formazione di base
- Appartenenza
- Identificazione
- Comunità professionale
- Condivisione
- Solidarietà
- Evoluzione temporale/Cambiamento

- Doppio mandato
- Burocratizzazione
- Solitudine
- Diversità
- Fattori individuali/ personali
- Formazione continua
- Rapporto interno/esterno comunità
- Essere professionisti
- Ordine professionale
- Impegno personale

### **3 – Sintesi delle due codifiche focalizzate**

Prima di procedere con la ricerca, a seguito della codifica focalizzata dei due gruppi di interviste, è stata fatta una prima sintesi delle categorie individuate, associate alle relative etichette, come risulta dalla seguente tabella n.5<sup>216</sup>:

---

<sup>216</sup> Accanto a ciascuna etichetta è indicato l'eventuale numero di ricorrenze (se superiore a uno) e l'ulteriore categoria o categorie a cui la stessa etichetta è stata associata. Tale specificazione, probabilmente poco scorrevole nella lettura e visivamente complessa, è stata indispensabile per definire, successivamente, gerarchie tra le categorie, collegamenti e percorsi concettuali utili all'individuazione della core category

Tabella n. 3

Categoria	Etichette
<b>Predisposizioni personali</b>	Sentirsi portati per il settore Esperienze adolescenziali di volontariato Esperienze infantili a contatto con bambini in difficoltà Sentirsi potati (2) Incidere nelle ingiustizie sociali Interesse verso l'aiuto (v. aiuto) (2) Esperienze infantili a contatto con bambini in difficoltà
<b>Influenze familiari/amicali</b>	Orientamento familiare Esperienze familiari di accoglienza Contesto familiare humus della scelta Esperienza materna di volontariato in comunità Suggestori amici Visto dagli amici come affine a certe tematiche
<b>Relazione</b>	Bisogno relazionale Lavorare sulle relazioni Senso di appartenenza condizionato dalle relazioni contingenti (v. anche appartenenza)
<b>Aiuto</b>	Desiderio di aiutare i poveri Orientamento verso una professione di aiuto
<b>Narrazione della Professione</b>	Immagine positiva della professione Non conoscenza iniziale delle competenze dell'A.S.

	<p>(2)</p> <p>Ruolo dell'A.s. non chiaro inizialmente</p> <p>Possibilità lavorative</p> <p>Immagine positiva della professione</p> <p>In passato scelta nobilitante (v. evoluzione temporale/cambiamenti)</p> <p>Senso di appartenenza legato alla narrazione della professione (v. appartenenza)</p> <p>Narrazione crea l'identità</p> <p>Ci siamo raccontati miti errati</p> <p>Difficoltà di rappresentarsi le politiche e i servizi sociali come leve del cambiamento</p> <p>Rappresentazione istituzionale incide sul senso di appartenenza</p>
<b>Soddisfazione</b>	<p>Soddisfazione per la scelta professionale (Percorso di studi non soddisfacente)</p> <p>Percorso di studi deludente</p> <p>Soddisfazione per le competenze acquisite (2)</p> <p>Soddisfazione corso di studi (3)</p> <p>Corso universitario gratificante</p>
<b>Caratteristiche percorso formazione di base</b>	<p>Preferenza per percorso orientato alla pratica</p> <p>Percezione di un percorso non universitario</p> <p>Percorso non ha trattato temi sull'Ordine</p> <p>No pressioni sulla deontologia</p> <p>Percorso con accenni ai temi deontologici</p> <p>Approfondimento tema deontologico nel corso di studi</p> <p>Approfondimento tema ordinistico</p> <p>Lacune su aspetti agevolanti l'accesso al lavoro</p> <p>No deontologia durante il corso di studi</p>

	<p>Necessità di incidere nei percorsi formativi</p> <p>Inserimento di concetti relativi all'Ordine e ai professionisti nei percorsi formativi</p> <p>Percorsi formativi condivisi (v. condivisione)</p> <p>Necessità di ripensare i percorsi formativi</p>
<b>Appartenenza</b>	<p>Accoglienza delle colleghe anziane</p> <p>Principi condivisi</p> <p>No difesa della categoria</p> <p>Parte di un gruppo che fa delle cose</p> <p>Poco senso di appartenenza</p> <p>Poche linee guida comuni</p> <p>Perdita del senso di appartenenza</p> <p>Sentirsi parte della comunità professionale (6)</p> <p>Senso di appartenenza cresciuto nel tempo</p> <p>Senso di Impegno lavorativo quotidiano come limite all'appartenenza (v. doppio mandato)</p> <p>appartenenza condizionato dalle relazioni contingenti (v. relazione)</p> <p>Sintonia con i colleghi</p> <p>Doppia appartenenza come trappola (v. doppio mandato)</p> <p>Delusioni e fatiche personali determinano appartenenza distruttiva (v. Fattori personali/individuali)</p> <p>Ragionare allo stesso modo</p> <p>Parlare la stessa lingua</p> <p>Senso di appartenenza rafforzato nel tempo</p> <p>Appartenenza non codificata</p> <p>Poca accoglienza delle colleghe anziane</p> <p>Appartenenza quando si fa formazione (v.</p>

	<p>formazione)</p> <p>Complessità del concetto di appartenenza</p> <p>Senso di appartenenza legato alla consapevolezza del professionista</p> <p>Senso di appartenenza legato alla narrazione della professione (v. narrazione professione)</p> <p>Senso di appartenenza legato alle aspettative</p> <p>Burocratizzazione porta a sentirsi meno parte della comunità (v. doppio mandato e burocratizzazione)</p> <p>Rappresentazione istituzionale incide sul senso di appartenenza (v. narrazione)</p> <p>Senso di appartenenza nei contesti formativi (v. formazione)</p> <p>Formazione rafforza il senso di identità e appartenenza (v. formazione e identificazione)</p> <p>Senso di appartenenza nella differenziazione dalle altre professioni</p> <p>Nascita dell'Ordine ha rafforzato il concetto di appartenenza (v. Ordine professionale)</p>
<p><b>Identificazione</b></p>	<p>Non sempre identificazione con la comunità professionale</p> <p>Difficoltà di riconoscersi</p> <p>Riconoscimento tra colleghi che hanno stessa formazione e identità (v. formazione)</p> <p>Formazione rafforza il senso di identità e appartenenza (v. formazione e appartenenza)</p>



<p><b>Comunità professionale</b></p>	<p>Categoria variegata (2)  Comunità ampia e disgregata  Comunità può essere isolante e non fattore di crescita  L'Ordine non è la comunità professionale (v. Ordine professionale)  Ordine e comunità hanno un terreno comune (v. Ordine Professionale)  Comunità come insieme solidale, capace di dialettica e differenza  Comunità più ampia dei professionisti  Comunità professionale si riconosce e si autogoverna  Comunità diversificata (v. diversità)  Due comunità dentro la stessa  Elevata ignoranza all'interno della comunità professionale  Ordine e comunità professionale dovrebbero tendere a sovrapporsi (v. Ordine professionale)</p>
<p><b>Condivisione</b></p>	<p>Principi condivisi (v. appartenenza)  Poche linee guida comuni (v. appartenenza)  Condivisione critica del problemi  Condivisione delle radici  Condivisione momento storico  Condivisione situazioni lavorative  Formazione continua crea un clima di condivisione (v. formazione continua)  Scelte politiche non condivise da tutti (v. Ordine professionale)  Condivisione problemi sociali più semplice degli</p>

	<p>aspetti amministrativi (v. burocratizzazione)</p> <p>Formazione occasione di confronto e condivisione (v. formazione)</p> <p>Percorsi formativi condivisi (v. percorsi di studio)</p>
<b>Solidarietà</b>	<p>Comunità come insieme solidale, capace di dialettica e differenza</p>
<b>Evoluzione temporale/Cambiamento</b>	<p>Non conoscenza iniziale sulle competenze (v. narrazione della professione)</p> <p>Ruolo dell’A.s. non chiaro inizialmente (v. narrazione della professione)</p> <p>Perdita del senso di appartenenza (v. appartenenza)</p> <p>Senso di appartenenza cresciuto nel tempo (v. appartenenza)</p> <p>Difficoltà a star dietro ai cambiamenti sociali</p> <p>Ordine interprete dei cambiamenti sociali (v. Ordine professionale)</p> <p>Impegno trasformato nel tempo (v. Impegno personale)</p> <p>Senso di appartenenza rafforzato nel tempo (v. appartenenza)</p> <p>In passato scelta nobilitante (v. evoluzione temporale/cambiamenti)</p> <p>Ordine interprete dei cambiamenti (v. Ordine)</p>
<b>Doppio mandato</b>	<p>andato istituzionale sviante</p> <p>Richieste improprie</p> <p>Ostacolo dell’organizzazione di lavoro</p> <p>Doppia appartenenza come trappola</p>

	<p>Sbilanciamento verso la dipendenza pubblica</p> <p>Più dipendenti, meno professionisti</p> <p>Impegno lavorativo quotidiano come limite all'appartenenza</p> <p>Comodità dell'essere dipendente pubblico</p> <p>Prevalenza degli aspetti amministrativi</p> <p>Ruolo snaturato</p> <p>Burocratizzazione porta isolamento (v. isolamento, burocratizzazione)</p> <p>Burocratizzazione porta a sentirsi meno parte della comunità (v. appartenenza, burocratizzazione)</p> <p>Condivisione problemi sociali più semplice degli aspetti amministrativi (v. condivisione)</p> <p>Distanza tra mandato professionale e istituzionale</p> <p>Richieste che ostacolano l'espressione della professionalità (v. essere professionisti)</p> <p>Contesto lavorativi danno pesantezza e fatica</p> <p>Confusione tra funzione pubblica e ruolo pubblico, ovvero dipendenza pubblica</p> <p>Assorbimento totale dal datore di lavoro</p> <p>Primato della dipendenza pubblica sulla professionalità (v. doppio mandato)</p> <p>Necessità di rompere sovrapposizione di ruolo e funzione</p> <p>Dispiacere impossibilità esercizio del ruolo (v. fattori individuali)</p> <p>Responsabilità personale nel farsi fagocitare dall'ente (v. fattori individuali)</p> <p>Necessità di tornare ad una dimensione "sociale" delle organizzazioni</p> <p>Autonomia tecnico professionale sancita per legge (v.</p>
--	---

	<p>essere professionisti)</p> <p>Insolita prevalenza dell'ordine di servizio sulla norma</p> <p>Difficoltà maggiori nel precariato</p>
<b>Burocratizzazione</b>	<p>Burocratizzazione porta isolamento (v. isolamento,)</p> <p>Burocratizzazione porta a sentirsi meno parte della comunità (v. appartenenza)</p>
<b>Solitudine</b>	<p>Isolamento</p> <p>Comunità può essere isolante e non fattore di crescita (v. comunità professionale)</p> <p>Vissuto di solitudine</p> <p>Difficoltà ad incontrare i colleghi</p> <p>Burocratizzazione porta isolamento</p> <p>L'associazionismo limita la solitudine professionale (v. impegno personale)</p>
<b>Diversità</b>	<p>Radici diverse</p> <p>Diverso approccio dei colleghi giovani</p> <p>Comunità diversificata (v. comunità)</p>
<b>Fattori personali/individuali</b>	<p>Conflitto interiore</p> <p>Delusioni e fatiche personali determinano appartenenza distruttiva</p> <p>Componente personale forte</p> <p>Dispiacere impossibilità esercizio del ruolo (v. doppio mandato)</p> <p>Responsabilità personale nel farsi fagocitare dall'ente (v. doppio mandato)</p> <p>Senso di colpa nei confronti dell'Ordine</p>

<p><b>Formazione continua</b></p>	<p>Formazione continua come strumento di coesione</p> <p>Appartenenza quando si fa formazione (v. appartenenza)</p> <p>Riconoscimento tra colleghi che hanno stessa formazione e identità (v. identificazionee)</p> <p>Senso di appartenenza nei contesti formativi (v. appartenenza)</p> <p>Importanza della formazione</p> <p>Formazione rafforza il senso di identità e appartenenza (v. identificazione e appartenenza)</p> <p>La formazione sostiene il senso di appartenenza</p> <p>Formazione occasione di confronto e condivisione (v. condivisione) (2)</p>
<p><b>Obiettivi</b></p>	<p>Gruppo per conseguire determinati obiettivi</p> <p>Obiettivi piacevoli e gratificanti</p> <p>Battaglie comuni</p>
<p><b>Rapporto interno/esterno comunità</b></p>	<p>Solidarietà interna</p> <p>Comunità per difendersi dall'esterno</p> <p>Battaglie comuni</p> <p>Indignazione per il mancato riconoscimento del ruolo</p> <p>L'ordine può incidere sulla narrazione della professione (v. Ordine professionale e Narrazione)</p>

<p><b>Essere professionisti</b></p>	<p>Potere del professionista          Primato della dipendenza pubblica sulla professionalità (v. doppio mandato)          Le competenze non identificano il professionista          Competenze nella logica del saper fare          Ruolo scomodo          Gli assistenti sociali non si sentono professionisti          Denuncia delle scelte          Professionalità svilita nelle competenze          Conflitti e resistenze nati da professionisti insicuri e società che non riconosce          Richieste che ostacolano l'espressione della professionalità (v. doppio mandato)          Priorità dell'appartenenza sull'esercizio professionale nelle altre professioni (v. appartenenza)          Intercettare i bisogni dei professionisti          Ordine unica soluzione per governare il potere dei professionisti (v. Ordine professionale)          Autonomia tecnico professionale sancita per legge (v. doppio mandato)</p>
<p><b>Ordine professionale</b></p>	<p>L'Ordine può incidere sul senso di appartenenza          Organo politico          Ordine interprete dei cambiamenti sociali          Scelte politiche non condivise da tutti          L'Ordine non è la comunità professionale          Ordine e comunità hanno un terreno comune          Distanza tra professionista e ordine          Ordine proiettato su aspetti macro          Frattura tra Ordine e professionisti</p>

	<p>Distanza, diffidenza tra ordine e iscritti</p> <p>Ordine distante dal quotidiano (v. distanza)</p> <p>Nascita dell'Ordine ha rafforzato il concetto di appartenenza</p> <p>Confusione sul ruolo dell'Ordine</p> <p>Poca chiarezza sulle competenze dell'Ordine</p> <p>Maggiore chiarezza dell'Ordine in contesti formativi</p> <p>Variabilità rapporto con l'Ordine (componenti)</p> <p>L'Ordine non è la comunità</p> <p>Imprescindibilità dell'Ordine</p> <p>Ordine ancora da costruire</p> <p>Ordine e comunità professionale dovrebbero tendere a sovrapporsi (v. comunità professionale)</p> <p>Ordine unica soluzione per governare il potere dei professionisti (v. essere professionisti)</p> <p>L'Ordine deve incidere sul senso di appartenenza</p> <p>Gli assistenti sociali non capiscono perché stanno dentro un Ordine</p> <p>L'ordine può incidere sulla narrazione della professione (v. narrazione e rapporto interno/esterno)</p> <p>Ordine interprete dei cambiamenti (v. Cambiamento)</p> <p>L'Ordine può riattivare canali di appartenenza e condivisione</p> <p>Ruolo importante dell'Ordine nell'agevolare il senso di appartenenza e nel costruire l'identità professionale</p>
<b>Distanza</b>	<p>Distanza tra professionista e ordine (v. Ordine Professionale)</p> <p>Ordine proiettato su aspetti macro (v. Ordine</p>

	Professionale) Frattura tra Ordine e professionisti (v. Ordine Professionale) Distanza, diffidenza tra ordine e iscritti (v. Ordine Professionale) Ordine distante dal quotidiano (v. Ordine Professionale)
<b>Impegno personale</b>	Comunità di pratica Impegno con l'Ordine professionale Impegno trasformato nel tempo Impegno come confronto costante Impegno come comunicazione Impegno solo verso la propria realtà Accomodamenti per mantenere viva la passione professionale Desiderio di impegno nella comunità professionale Impegnarsi per sentirsi maggiormente parte della comunità Impegno comunitario nella quotidianità Contributo alla formazione, alla comprensione del ruolo e delle mansioni Impegno attraverso l'associazionismo L'associazionismo limita la solitudine professionale (v. solitudine) Saper far valere i propri diritti

#### **4 – Verso la saturazione delle categorie: il focus group**

La conferma di molte delle categorie individuate dopo la prima codifica focalizzata, l'individuazione di alcune piste di indagine (*solitudine, doppio*



*mandato, burocratizzazione*), unitamente ad un certo entusiasmo alla partecipazione alla vita della comunità professionale, riferita dall'unica collega con meno anni di esperienza professionale alle spalle:

*[Con l'Ordine professionale] ho un rapporto di...senso di colpa (ride). Perché mi dico sempre che mi piacerebbe impegnarmi oltre il mio lavoro, proprio nella comunità...però poi c'è sempre qualcosa... Ho timore di non essere costante. E mi dispiace molto perché è una sfera in cui mi piacerebbe impegnarmi, però a quando il bambino, a quando altre cose, insomma...c'è però questa idea.*

*All'inizio non lo consideravo tanto l'Ordine, non avevo forse neanche ben capito...i compiti. Poi nel tempo, conoscendo anche gli aspetti che riguardano l'Ordine, si è rafforzata l'idea di impegnarmi oltre, proprio per il senso di appartenenza, perché quando fai qualcosa che riguarda la tua professione, ma al di fuori del tuo lavoro, è un po' come...respirare, come ossigenarti, come ritornare un po'...a casa. Mi vien da dire questo.<sup>217</sup>*

unica voce fuori dal campo a mostrare interesse per le attività ordinarie, ha spinto ad orientare il campionamento teorico verso assistenti sociali più giovani, o comunque con meno esperienza professionale, al fine di approfondire meglio il loro vissuto in ordine al senso di appartenenza alla comunità professionale e al loro rapporto con l'Ordine professionale.

Della scelta del focus group per la raccolta dei dati, dei partecipanti e della traccia di discussione si è già detto sopra (si veda Cap. I par. 5.2).

Nella tabella che segue sono indicate per principali caratteristiche dei partecipanti al *focus group*:

---

<sup>217</sup> Tratti dall'intervista n. 5

Tabella n. 4

n.	Età	sess o	titolo di studio	anni di servizi o	settore attuale di lavoro	impegno presso l'Ordine professionale/sinda cato/associazioni
1	53	F	Scuola Diretta a fini speciali	28	Terzo Settore	Nessun impegno
2	33	F	Laurea Triennale	5	Terzo settore	Nessun impegno
3	31	F	Laurea Triennale Laurea specialistica Master Minori	6	Terzo settore	Impegnata presso Associazione professionale
4	40	M	Laurea Triennale Non ancora abilitato	0		Impegnato presso Associazione professionale
5	63	F	Corso triennale regionale	37	Ente locale	Precedenti incarichi direttivi presso Ordine professionale/impeg nata in associazione professionale
6	41	F	Laurea triennale	6	Ente locale e struttura sanitaria	Impegnata presso Associazione professionale

#### 4.1 - Primo livello di analisi del focus group: la codifica aperta

La trascrizione della registrazione del focus group ha dato origine ad un testo di 17 pagine, circa 10.700 parole, che è stato analizzato per porzioni, come le interviste, al fine di poter assegnare delle etichette al testo. L'intera operazione di codifica è consultabile nell'appendice metodologica alla tabella V. Di seguito si riportano alcune significative porzioni di testo e le relative etichette assegnate:

*“Alcune colleghe non ti fanno sentire parte della comunità se non sei dipendente pubblico”*

**ETICHETTA: appartenenza legata all’essere dipendente pubblico**

*“Io mi sento parte della comunità professionale perché penso di avere le stesse conoscenze, competenze e abilità professionali delle mie colleghe”*

**ETICHETTA: Sentirsi parte della comunità per le conoscenze, competenze, abilità comuni**

*“Mi sento dentro la comunità professionale quando sento parlare male degli assistenti sociali, nel momento in cui ci attaccano”*

**ETICHETTA: Senso di appartenenza come reazione all’attacco della professione**

*“Spesso diventiamo esecutori di qualcosa che ci viene chiesto”*

**ETICHETTA: Esecutori del datore di lavoro**

*“Chi sceglie tra psicologia e servizio sociale sta scegliendo una professione che ha a che fare con l’essere umano in difficoltà, si pone nella posizione dell’aiuto”*

**ETICHETTA: Scelte orientata a professioni d’aiuto, all’essere umano in difficoltà**

#### **4.2 Secondo livello di analisi del focus group: la codifica focalizzata**

L’analisi delle etichette assegnate alle porzioni di testo è stata certamente agevolata dalla comparazione con le etichette e le categorie assegnate a seguito della codifica focalizzata delle interviste individuali.

Nell’analisi focalizzata del focus group vengono di fatto confermate gran parte delle categorie già individuate e si delinea la necessità di individuarne delle nuove.

Ad esempio: alcune porzioni di testo sono state categorizzate precedentemente con etichette quali: “Autonomia tecnico professionale è una

battaglia contro i mulini a vento”, “Non ricordiamo di avere la nostra autonomia tecnico professionale”, “Esecutori del datore di lavoro”, “Necessità di interloquire con il datore di lavoro”, “Saper fare e fare ciò che è funzionale al nostro lavoro” riconducibili a quell’aspetto caratterizzante la professione che è *l’Autonomia tecnico-professionale*.

Il confronto all’interno del focus group ha messo in luce un altro aspetto ritenuto degno di rilievo, ovvero il rapporto di lavoro di *Dipendenza/dipendenza pubblica* (“Assorbimento totale dal datore di lavoro”, “Appartenenza legata all’essere dipendente pubblico”).

Non emergono categorie e relative etichette inerenti le motivazioni personali della scelta professionale, ma anche perché l’approccio al tema del senso di appartenenza alla comunità professionale e il ruolo dell’Ordine in tal senso, è stato posto diversamente rispetto alle interviste individuali e si è scelto di privilegiare il vissuto dei partecipanti in relazioni ai temi proposti piuttosto che il dettaglio delle scelte individuali.

Di fatto, vengono individuate: 18 categorie

- Narrazione della professione
- Appartenenza
- Identificazione
- Comunità professionale
- Condivisione
- Solidarietà
- Burocratizzazione
- Autonomia tecnico-professionale
- Dipendenza/dipendenza pubblica
- Solitudine
- Fattori individuali/ personali
- Formazione continua

- Obiettivi
- Rapporto interno/esterno comunità
- Essere professionisti
- Distanza
- Ordine professionale
- Impegno personale

## 5 – Sintesi complessiva dell’analisi focalizzata

Si è reso necessario, a questo punto, fare un grosso lavoro di sistematizzazione delle etichette e delle categorie fin’ora emerse dall’analisi focalizzata di tutte le informazioni testuali reperite, ovvero le trascrizioni delle interviste individuali e il focus group, sottolineando ancora una volta ricorrenze e collegamenti fra etichette e diverse categorie.

*Tabella n.5*

<b>Categoria</b>	<b>Etichette</b>
<b>Predisposizioni personali</b>	Sentirsi portati (2) Incidere nelle ingiustizie sociali Interesse verso l’aiuto (v. aiuto) (2) Esperienze infantili a contatto con bambini in difficoltà Esperienze adolescenziali di volontariato

<p><b>Influenze familiari/amicali</b></p>	<p>Orientamento familiare          Esperienze familiari di accoglienza          Contesto familiare humus della scelta          Esperienza materna di volontariato in comunità          Suggestimenti amicali          Visto dagli amici come affine a certe tematiche</p>
<p><b>Relazione</b></p>	<p>Bisogno relazionale          Lavorare sulle relazioni          Senso di appartenenza condizionato dalle relazioni contingenti (v. anche appartenenza)</p>
<p><b>Aiuto</b></p>	<p>Desiderio di aiutare i poveri          Orientamento verso una professione di aiuto          Scelte orientate alle professioni di aiuto, all'essere umano in difficoltà          Disponibilità all'aiuto sottende bisogno di essere migliori di altri</p>
<p><b>Narrazione della professione</b></p>	<p>Immagine positiva della professione (2)          Non conoscenza iniziale delle competenze dell'A.S. (2)          Ruolo dell'A.s. non chiaro inizialmente          Possibilità lavorative          In passato scelta nobilitante (v. evoluzione temporale/cambiamenti)          Senso di appartenenza legato alla narrazione della professione (v. appartenenza)          Narrazione crea l'identità          Ci siamo raccontati miti errati          Difficoltà di rappresentarsi le politiche e i servizi sociali come leve del cambiamento          Rappresentazione istituzionale incide sul senso di appartenenza          Raccontare chi siamo e cosa facciamo (v. interno/esterno)          Raccontare la nostra professione (v. interno/esterno)</p>

<b>Soddisfazione</b>	<p>Soddisfazione per la scelta professionale (5)</p> <p>Percorso di studi non soddisfacente</p> <p>Percorso di studi deludente</p> <p>Soddisfazione per le competenze acquisite (2)</p> <p>Soddisfazione corso di studi (3)</p> <p>Corso universitario gratificante</p>
<b>Caratteristiche percorso formazione di base</b>	<p>Preferenza per percorso orientato alla pratica</p> <p>Percezione di un percorso non universitario</p> <p>Percorso non ha trattato temi sull'Ordine</p> <p>No pressioni sulla deontologia</p> <p>Percorso con accenni ai temi deontologici</p> <p>Approfondimento tema deontologico nel corso di studi</p> <p>Approfondimento tema ordinistico</p> <p>Lacune su aspetti agevolanti l'accesso al lavoro</p> <p>No deontologia durante il corso di studi</p> <p>Necessità di incidere nei percorsi formativi</p> <p>Inserimento di concetti relativi all'Ordine e ai professionisti nei percorsi formativi</p> <p>Percorsi formativi condivisi (v. condivisione)</p> <p>Necessità di ripensare i percorsi formativi</p>
<b>Appartenenza</b>	<p>Accoglienza delle colleghe anziane</p> <p>Principi e valori condivisi (2)</p> <p>No difesa della categoria</p> <p>Parte di un gruppo che fa delle cose</p> <p>Poco senso di appartenenza</p> <p>Poche linee guida comuni</p> <p>Perdita del senso di appartenenza</p> <p>Sentirsi parte della comunità professionale (6)</p> <p>Difficoltà a sentirsi parte di una comunità professionale (2)</p> <p>Senso di appartenenza cresciuto nel tempo (2)</p> <p>Impegno lavorativo quotidiano come limite all'appartenenza (v. doppio mandato)</p>

	<p>appartenenza condizionata dalle relazioni contingenti (v. relazione) (2) Sintonia con i colleghi Doppia appartenenza come trappola (v. doppio mandato) Delusioni e fatiche personali determinano appartenenza distruttiva (v. Fattori personali/individuali) Ragionare allo stesso modo Parlare la stessa lingua Appartenenza non codificata Poca accoglienza delle colleghe anziane Appartenenza quando si fa formazione (v. formazione) (2) Complessità del concetto di appartenenza Senso di appartenenza legato alla consapevolezza del professionista Senso di appartenenza legato alla narrazione della professione (v. narrazione professione) Senso di appartenenza legato alle aspettative Burocratizzazione porta a sentirsi meno parte della comunità (v. doppio mandato e burocratizzazione) Rappresentazione istituzionale incide sul senso di appartenenza (v. narrazione) Senso di appartenenza nei contesti formativi (v. formazione) Formazione rafforza il senso di identità e appartenenza (v. formazione e identificazione) Senso di appartenenza nella differenziazione dalle altre professioni Nascita dell'Ordine ha rafforzato il concetto di appartenenza (v. Ordine professionale) Parte di un gruppo quando mi sento apprezzata Stima reciproca e rispetto Spazio di ascolto verso l'altro (2) Accoglienza, disponibilità, condivisione Confronto e scambio Appartenenza legata all'essere dipendente pubblico (2)</p>
--	--



	<p>Appartenenza legata al contesto di lavoro (2)</p> <p>Fiducia</p> <p>Conoscenze, competenze e abilità comuni</p> <p>Senso di appartenenza come reazione ad attacchi esterni (v. Rapporto interno/esterno) (3)</p> <p>Appartenenza si esprime con la preferenza per un rappresentante</p>
<b>Identificazione</b>	<p>Non sempre identificazione con la comunità professionale</p> <p>Difficoltà di riconoscersi</p> <p>Riconoscimento tra colleghi che hanno stessa formazione e identità (v. formazione)</p> <p>Formazione rafforza il senso di identità e di appartenenza (v. formazione e appartenenza)</p> <p>Dubbi identitari</p>
<b>Comunità professionale</b>	<p>Categoria variegata (2)</p> <p>Comunità ampia e disgregata (2)</p> <p>Comunità può essere isolante e non fattore di crescita</p> <p>L'Ordine non è la comunità professionale (v. Ordine professionale)</p> <p>Ordine e comunità hanno un terreno comune (v. Ordine Professionale)</p> <p>Comunità come insieme solidale, capace di dialettica e differenza</p> <p>Comunità più ampia dei professionisti</p> <p>Comunità professionale si riconosce e si autogoverna</p> <p>Comunità diversificata (v. diversità)</p> <p>Due comunità dentro la stessa (dipendenti pubblici e no)</p> <p>Elevata ignoranza all'interno della comunità professionale</p> <p>Ordine e comunità professionale dovrebbero tendere a sovrapporsi (v. Ordine professionale)</p>

	<p>Comunità messa a dura prova dall'isolamento (v. isolamento)</p> <p>Competizione e primato</p> <p>Comunità come risultato dei comportamenti dei singoli</p> <p>Conflittualità, diatribe</p> <p>Limature per non creare conflitti</p> <p>Difficoltà a scindere la dimensione gruppale privata e professionale (2)</p>
<b>Condivisione</b>	<p>Principi condivisi (v. appartenenza)</p> <p>Poche linee guida comuni (v. appartenenza)</p> <p>Condivisione critica dei problemi</p> <p>Condivisione delle radici</p> <p>Condivisione momento storico</p> <p>Condivisione situazioni lavorative</p> <p>Formazione continua crea un clima di condivisione (v. formazione continua)</p> <p>Scelte politiche non condivise da tutti (v. Ordine professionale)</p> <p>Condivisione di scopi e obiettivi (v. obiettivi)</p> <p>Condivisione problemi sociali più semplice degli aspetti amministrativi (v. burocratizzazione)</p> <p>Formazione occasione di confronto e condivisione (v. formazione)</p> <p>Percorsi formativi condivisi (v. percorsi di studio)</p> <p>Se non c'è scambio professionale la comunità è a rischio</p>
<b>Solidarietà</b>	<p>Comunità come insieme solidale, capace di dialettica e differenza</p> <p>Solidarietà e sostegno (2)</p> <p>Solidarietà come componente personale</p> <p>Solidarietà professionale nasce dagli obiettivi comuni</p>
<b>Evoluzione</b>	<p>Non conoscenza iniziale sulle competenze (v. narrazione)</p>

<p><b>temporale/Cambiamento</b></p>	<p>della professione)  Ruolo dell’A.s. non chiaro inizialmente (v. narrazione della professione)  Perdita del senso di appartenenza (v. appartenenza)  Senso di appartenenza cresciuto nel tempo (v. appartenenza)  Difficoltà a star dietro ai cambiamenti sociali  Ordine interprete dei cambiamenti sociali (v. Ordine professionale)  Impegno trasformato nel tempo (v. Impegno personale)  Senso di appartenenza rafforzato nel tempo (v. appartenenza)  In passato scelta nobilitante (v. evoluzione temporale/cambiamenti)</p>
<p><b>Doppio mandato</b></p>	<p>Mandato istituzionale sviante  Richieste improprie  Ostacolo dell’organizzazione di lavoro  Doppia appartenenza come trappola  Sbilanciamento verso la dipendenza pubblica  Più dipendenti, meno professionisti  Impegno lavorativo quotidiano come limite all’appartenenza  Prevalenza degli aspetti amministrativi  Ruolo snaturato  Burocratizzazione porta isolamento (v. isolamento, burocratizzazione)  Burocratizzazione porta a sentirsi meno parte della comunità (v. appartenenza, burocratizzazione)  Condivisione problemi sociali più semplice degli aspetti amministrativi (v. condivisione)  Distanza tra mandato professionale e istituzionale  Richieste che ostacolano l’espressione della professionalità (v. essere professionisti)  Contesto lavorativi danno pesantezza e fatica  Confusione tra funzione pubblica e ruolo pubblico, ovvero</p>

	<p>dipendenza pubblica</p> <p>Assorbimento totale dal datore di lavoro</p> <p>Primato della dipendenza pubblica sulla professionalità (v. essere professionisti)</p> <p>Necessità di rompere sovrapposizione di ruolo e funzione</p> <p>Dispiacere impossibilità esercizio del ruolo (v. fattori individuali)</p> <p>Responsabilità personale nel farsi fagocitare dall'ente (v. fattori individuali)</p> <p>Necessità di tornare ad una dimensione "sociale" delle organizzazioni</p> <p>Insolita prevalenza dell'ordine di servizio sulla norma</p> <p>Difficoltà maggiori nel precariato</p>
<b>Burocratizzazione</b>	<p>Burocratizzazione porta isolamento (v. isolamento,)</p> <p>Burocratizzazione porta a sentirsi meno parte della comunità (v. appartenenza)</p> <p>Aspetto burocratico che incombe</p>
<b>Autonomia tecnico professionale</b>	<p>Autonomia tecnico professionale sancita per legge (v. essere professionisti)</p> <p>Insolita prevalenza dell'ordine di servizio sulla norma</p> <p>Autonomia tecnico professionale è una battaglia contro i mulini a vento</p> <p>Non ricordiamo di avere la nostra autonomia tecnico professionale</p> <p>Esecutori del datore di lavoro</p> <p>Necessità di interloquire con il datore di lavoro</p> <p>Saper fare e fare ciò che è funzionale al nostro lavoro</p>

<p><b>Dipendenza/dipendenza pubblica</b></p>	<p>Sbilanciamento verso la dipendenza pubblica (v. doppio mandato)          Più dipendenti, meno professionisti (v. doppio mandato)          Comodità dell'essere dipendente pubblico          Confusione tra funzione pubblica e ruolo pubblico, ovvero dipendenza pubblica (v. doppio mandato)          Primato della dipendenza pubblica sulla professionalità (v. essere professionisti, doppio mandato)          Assorbimento totale dal datore di lavoro</p>
<p><b>Solitudine</b></p>	<p>Isolamento          Comunità può essere isolante e non fattore di crescita (v. comunità professionale)          Vissuto di solitudine          Difficoltà ad incontrare i colleghi          Burocratizzazione porta isolamento          L'associazionismo limita la solitudine professionale (v. impegno personale)          Pochi contatti          Comunità messa a dura prova dall'isolamento          Motivazioni della scelta professionale spiegherebbero l'isolamento          Associazionismo per trovare nuovi stimoli</p>
<p><b>Diversità</b></p>	<p>Radici diverse          Diverso approccio dei colleghi giovani          Comunità diversificata (v. comunità)</p>
<p><b>Fattori personali/individuali</b></p>	<p>Conflitto interiore          Delusioni e fatiche personali determinano appartenenza distruttiva          Componente personale forte          Dispiacere impossibilità esercizio del ruolo (v. doppio</p>

	<p>mandato)</p> <p>Responsabilità personale nel farsi fagocitare dall'ente (v. doppio mandato)</p> <p>Senso di colpa nei confronti dell'Ordine</p> <p>Gratificazione va gestita con la testa</p>
<b>Formazione continua</b>	<p>Formazione continua come strumento di coesione</p> <p>Appartenenza quando si fa formazione (v. appartenenza)</p> <p>Riconoscimento tra colleghi che hanno stessa formazione e identità (v. identificazione)</p> <p>Senso di appartenenza nei contesti formativi (v. appartenenza)</p> <p>Importanza della formazione</p> <p>Formazione rafforza il senso di identità e appartenenza (v. identificazione e appartenenza)</p> <p>La formazione sostiene il senso di appartenenza</p> <p>Formazione occasione di confronto e condivisione (v. condivisione) (3)</p> <p>Essere in formazione comune come scopo che genera appartenenza</p>
<b>Obiettivi</b>	<p>Gruppo per conseguire determinati obiettivi</p> <p>Obiettivi piacevoli e gratificanti</p> <p>Battaglie comuni</p> <p>Condivisione di scopi e obiettivi (v. condivisione)</p> <p>Valore che dà a scopo e obiettivi</p> <p>Obiettivo comune</p> <p>Convergenza verso un obiettivo</p> <p>Importanza dell'obiettivo</p> <p>Percorso verso un obiettivo comune</p> <p>Mi deve interessare l'obiettivo</p>

<p><b>Rapporto interno/esterno comunità</b></p>	<p>Solidarietà interna  Comunità per difendersi dall'esterno  Battaglie comuni  Indignazione per il mancato riconoscimento del ruolo  L'ordine può incidere sulla narrazione della professione (v. Ordine professionale e Narrazione)  Senso di appartenenza come reazione ad attacchi esterni (3)  Comunità professionale non percepita dall'esterno  Raccontare chi siamo e cosa facciamo (v. narrazione)  Raccontare la nostra professione (v. narrazione)  Sguardo rivolto a cosa accade intorno a noi</p>
<p><b>Essere professionisti</b></p>	<p>Potere del professionista  Primato della dipendenza pubblica sulla professionalità (v. doppio mandato)  Le competenze non identificano il professionista  Competenze nella logica del saper fare  Ruolo scomodo  Gli assistenti sociali non si sentono professionisti  Denuncia delle scelte  Professionalità svilita nelle competenze  Conflitti e resistenze nati da professionisti insicuri e società che non riconosce  Richieste che ostacolano l'espressione della professionalità (v. doppio mandato)  Priorità dell'appartenenza sull'esercizio professionale nelle altre professioni (v. appartenenza)  Intercettare i bisogni dei professionisti  Ordine unica soluzione per governare il potere dei professionisti (v. Ordine professionale)  Autonomia tecnico professionale sancita per legge (v. doppio mandato)  Adesione all'idea di appartenere ad una professione  Professione perennemente in born-out  Professione che va curata</p>

	<p>Poca partecipazione alla vita professionale</p>
<p><b>Ordine professionale</b></p>	<p>L'Ordine può incidere sul senso di appartenenza</p> <p>Organo politico</p> <p>Ordine interprete dei cambiamenti sociali</p> <p>Scelte politiche non condivise da tutti</p> <p>L'Ordine non è la comunità professionale</p> <p>Ordine e comunità hanno un terreno comune</p> <p>Distanza tra professionista e ordine</p> <p>Ordine proiettato su aspetti macro</p> <p>Frattura tra Ordine e professionisti</p> <p>Distanza, diffidenza tra ordine e iscritti</p> <p>Ordine distante dal quotidiano (v. distanza) (2)</p> <p>Nascita dell'Ordine ha rafforzato il concetto di appartenenza</p> <p>Confusione sul ruolo dell'Ordine</p> <p>Poca chiarezza sulle competenze dell'Ordine</p> <p>Maggiore chiarezza dell'Ordine in contesti formativi</p> <p>Variabilità rapporto con l'Ordine (componenti)</p> <p>L'Ordine non è la comunità</p> <p>Imprescindibilità dell'Ordine</p> <p>Ordine ancora da costruire</p> <p>Ordine e comunità professionale dovrebbero tendere a sovrapporsi (v. comunità professionale)</p> <p>Ordine unica soluzione per governare il potere dei professionisti (v. essere professionisti)</p> <p>L'Ordine deve incidere sul senso di appartenenza</p> <p>Gli assistenti sociali non capiscono perché stanno dentro un Ordine</p> <p>L'ordine può incidere sulla narrazione della professione (v.</p>



	<p>narrazione e rapporto interno/esterno)</p> <p>Ordine interprete dei cambiamenti (v. Cambiamento)</p> <p>L'Ordine può riattivare canali di appartenenza e condivisione</p> <p>Ruolo importante dell'Ordine nell'agevolare il senso di appartenenza e nel costruire l'identità professionale</p> <p>Non sentirsi rappresentati dall'Ordine</p> <p>L'Ordine siamo tutti</p> <p>Scambio tra ordine e iscritti</p>
<b>Distanza</b>	<p>Distanza tra professionista e ordine (v. Ordine Professionale)</p> <p>Ordine proiettato su aspetti macro (v. Ordine Professionale)</p> <p>Frattura tra Ordine e professionisti (v. Ordine Professionale)</p> <p>Distanza, diffidenza tra ordine e iscritti (v. Ordine Professionale)</p> <p>Ordine distante dal quotidiano (v. Ordine Professionale) (2)</p>
<b>Impegno personale</b>	<p>Comunità di pratica</p> <p>Impegno con l'Ordine professionale</p> <p>Impegno trasformato nel tempo</p> <p>Impegno come confronto costante</p> <p>Impegno come comunicazione</p> <p>Impegno solo verso la propria realtà</p> <p>Accomodamenti per mantenere viva la passione professionale</p> <p>Desiderio di impegno nella comunità professionale</p> <p>Impegnarsi per sentirsi maggiormente parte della comunità</p> <p>Impegno comunitario nella quotidianità</p> <p>Contributo alla formazione, alla comprensione del ruolo e delle mansioni</p> <p>Impegno attraverso l'associazionismo</p> <p>L'associazionismo limita la solitudine professionale (v. solitudine)</p>

	Saper far valere i propri diritti Impegno a mettersi in gioco
--	--

## 6 - Verso la codifica teorica

La codifica focalizzata ha esplicitato numerose categorie: se ne contano 27. Da una parte esse si presentano ancora grossolane e necessitano di essere affinate; dall'altra, hanno peso, proprietà, densità differenti tra loro.

Si è proceduto anzitutto a definire le proprietà di ciascuna categoria, di modo che fosse più agevole determinarne poi le reciproche relazioni:

<b>Categoria</b>	<b>Proprietà</b>
<b>1) Predisposizioni personali</b>	Auto ed etero attribuite; orientate all'aiuto; individuali, ancorate all'esperienza
<b>2) Influenze familiari/amicali</b>	Esperate o testimoniate, incisive, percepite come positive
<b>3) Dimensione Relazionale</b>	Percepita come bisogno e tensione verso, condizionante
<b>4) Propensione all'aiuto</b>	Percepita come desiderio, bisogno, valore; orientante nella scelta professionale
<b>5) Narrazione della professione</b>	Auto-diretta (rappresentazione), non esaustiva, problematica, non soddisfacente

<b>6) Soddisfazione</b>	Soggettiva, espressa in termini positivi e negativi, consapevole
<b>7) Caratteristiche percorso formazione di base</b>	Fondate sulla memoria; diversificate; espressione di aspettative individuali
<b>8) Appartenenza</b>	Coinvolge la dimensione cognitiva e affettiva; è espressa in termini positivi e negativi; connota status professionale; mai incondizionata
<b>9) Identificazione</b>	Processo cognitivo e affettivo; soggettiva;
<b>10) Comunità professionale</b>	Diversificata, ampia, disgregata;
<b>11) Condivisione</b>	Percepita come necessità, desiderio, bisogno; riferita a percorsi formativi, valori, esperienze
<b>12) Solidarietà</b>	Ricercata e attesa, intesa come reciproca, fondante la comunità
<b>13) Evoluzione temporale/Cambiamento</b>	Trasversale ai percorsi individuali, ai cambiamenti sociali, all'evoluzione della comunità; scandita in tappe;

<b>14) Doppio mandato</b>	Ricorsivo, centrale, limitante, sviante
<b>15) Burocratizzazione</b>	Avvertita come negativa; limitante; esterna, imposta
<b>16) Autonomia tecnico professionale</b>	Normata, teorica, inconsapevole
<b>17) Dipendenza/dipendenza pubblica</b>	Vincolante, condizione diffusa, privilegiante, primato sull'essere professionisti
<b>18) Solitudine</b>	Strutturale, individuale, diffusa, fisica ed interiore
<b>19) Diversità</b>	Connota distanza, incertezza
<b>20) Fattori personali/individuali</b>	Determinano l'azione; incidono sull'appartenenza e sulla solitudine
<b>21) Formazione continua</b>	Centrale, condivisa, ricercata, "richiama" condivisione, confronto, coesione

<b>22) Obiettivi</b>	Determinano la direzione, definiscono lo scopo, invocati lotte comuni
<b>23) Rapporto interno/esterno comunità</b>	Definisce e modifica i confini della professione, permeabile, continuo
<b>24) Essere professionisti</b>	Espressione di un potere, richiama competenze, il "saper fare",
<b>25) Ordine professionale</b>	Politico, normato, riconosciuto, distante, ambivalente.
<b>26) Distanza</b>	Percezione diffusa (in riferimento all'Ordine professionale)
<b>27) Impegno personale</b>	Diversificato, espressione di scelte individuali e personali, orientato alla comunità professionale e al proprio benessere

Sviscerare le proprietà di ciascuna categoria, tenendo conto delle interviste e delle etichette inizialmente assegnate, è stato un passaggio preliminare alla costruzione di una rappresentazione grafica che iniziasse a mostrare le connessioni tra categorie ed etichette.

Il non funzionamento del software RQDA installato e utilizzato fino alla codifica aperta, ha costretto l'impiego di altri strumenti (nello specifico,

l'applicazione *draw.io*<sup>218</sup> che consente la rappresentazione di mappe concettuali e diagrammi di flusso) che hanno comportato l'inserimento manuale delle categorie, delle etichette e delle connessioni (operazione che sarebbe avvenuta automaticamente con il software RQDA).

Il lavoro ha richiesto sicuramente un notevole dispendio di tempo; d'altra parte, l'inserimento manuale dei codici e delle relative connessioni ha certamente consentito ulteriori rielaborazioni e riflessioni che sono state utili nel ricercare i legami concettuali, nell'ipotizzare percorsi teorici, nel delimitare la teoria emergente.

Di seguito la mappa sviluppata a seguito della codifica focalizzata.

---

<sup>218</sup> Software gratuito, reperibile all'indirizzo [www.draw.io](http://www.draw.io) per l'elaborazione di mappe, diagrammi di flusso, grafici che è poi possibile salvare il google drive, drop box ecc.

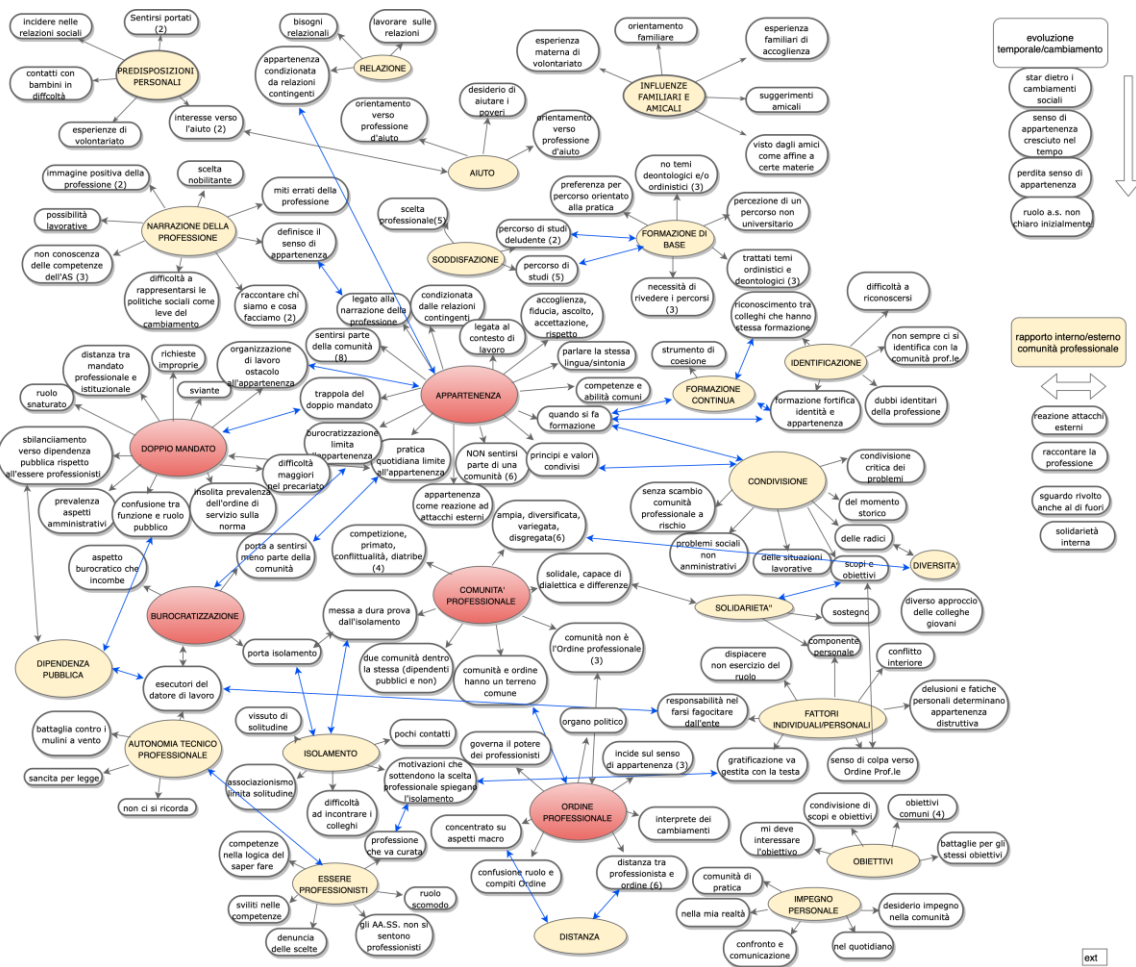


Figura n.4

La mappa si presenta fitta, a tratti confusa, e non è stato agevole districare connessioni, legami, concetti emergenti e temi marginali. Di fatto però essa rappresenta la complessità e la ricchezza dell'ambito indagato.

Si può innanzitutto osservare - dalla maglia della rete che le unisce - come alcune categorie (*appartenenza, comunità, doppio mandato, burocratizzazione, ordine professionale*) siano non solo più dense - ovvero collegate a molte etichette e peraltro a quelle più ricorrenti - ma anche fra loro fittamente interconnesse. Pur non tralasciando, al momento, alcun tema emerso dall'analisi del testo delle

interviste e del *focus group*, l'attenzione è stata catalizzata proprio da tali interconnessioni.

In questa fase di analisi, inoltre, si è proceduto a verificare relazioni e gerarchie tra le categorie, ovvero si è tentato di collegare alcune categorie tra loro, concettualizzando la relazione che le unisce; si sono sviluppate alcune categorie in sottocategorie; sono state individuate macrocategorie che comprendono categorie più piccole<sup>219</sup>.

Per esempio le categorie: *predisposizioni personali, influenze parentali/amicali, dimensione relazionale* (prima denominata *relazione*) e la *propensione all'aiuto* (prima denominata "aiuto") sono state considerate sottocategorie della macro-categoria *Elementi biografici*, in quanto ritenute – e descritte tali dagli intervistati - caratteristiche, fattori, condizioni determinanti, nel proprio percorso individuale, nella specifica scelta professionale compiuta.

Le categorie *solidarietà, condivisione, obiettivi, diversità* sono risultate tutte connotazioni attribuite alla categoria *Comunità professionale* che da questo momento in poi le includerà in sé nelle riflessioni proposte.

Alcune etichette quali: *governare il potere dei professionisti, interprete dei cambiamenti sociali* sono state considerate funzioni dell'Ordine professionale e inglobate nella relativa categoria.

La categoria *evoluzione temporale/cambiamento* è stata letta in maniera trasversale sia ai percorsi individuali di ciascun assistente sociale sia ai cambiamenti, strutturali, della società e dunque considerata implicita nelle riflessioni successive.

---

<sup>219</sup> Sono le operazioni che Strauss e Corbin denominano rispettivamente: codifica assiale (la prima e la seconda) e prima parte della codifica selettiva (la terza), Cfr. STRAUSS A., CORBIN J. *Basic of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques* (I ed.), Sage, Newbury Park, 1990



Il passaggio fondamentale, nella codifica aperta, consiste nell'individuare la - o le - *core category* (o *central category*)<sup>220</sup>, ovvero la categoria centrale, essenziale, che organizza l'insieme delle categorie, che dà una visione unitaria ed esplicativa di un certo processo/comportamento sociale. L'individuazione della *core category* tiene conto delle relazioni e delle gerarchie tra le categorie, sviluppate nelle loro caratteristiche e connessioni.

È il concetto-chiave che consente di focalizzare alcuni temi e abbandonarne altri, consapevolmente. La codifica delle interviste ha dato luce a un importante numero di categorie, temi, concetti. E per quanto costituiscano preziose informazioni per il ricercatore, rischiano di orientare la ricerca verso direzioni diversificate e dispersive. L'individuazione di un concetto-organizzatore aiuta a delimitare l'ambito di ricerca; è dunque possibile focalizzare l'attenzione sulle categorie e sulle variabili direttamente connesse con il concetto-chiave e lasciar andare quelle che, nell'ottica della delimitazione della teoria, appaiono maggiormente irrilevanti<sup>221</sup>.

Al fine di individuare la *core category*, sono di supporto sia i *memos* scritti durante i vari livelli di codifica, sia la costruzione di diagrammi e rappresentazioni.

Si riportano di seguito alcuni *memos* che hanno orientato l'individuazione del concetto centrale e la delimitazione delle direzioni di ricerca:

*- la solitudine, che emerge anche sottoforma di isolamento, è ricondotta sia ad una situazione di distanza fisica ("difficoltà ad incontrare i colleghi", "sono assorbita dal lavoro quotidiano") che ad un vissuto individuale di situazioni e problemi; (memos sulla categoria solitudine, 05/12/2017)*

---

<sup>220</sup> cfr. STRAUSS A., CORBIN J., *Op. Cit.*, (1998), *Basic of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques* (II ed.), Sage, Newbury Park, 1998, p. 146

<sup>221</sup> Cfr. GLASER B. *Theoretical Sensitivity*, Sociology Oress, Mill Valley (CA), 1978, pp. 60-61

- il senso di appartenenza alla comunità professionale raramente è espresso in termini incondizionati: “mi sento parte ma...non sempre mi identifico con essa”, “mi sento parte ma...è un discorso complesso”; “mi sento parte ma...è una comunità variegata” (memos sulla categoria appartenenza, 07/12/2017);

- a fronte di un senso di appartenenza espresso in termini di: valori e principi condivisi, stesso linguaggio, si oppone il senso di solitudine e isolamento riconducibile ai contesti lavorativi, o meglio, all'essere dipendenti (memos su contrapposizione appartenenza vs solitudine, 08/01/2018);

- il doppio mandato (professionale e istituzionale) viene descritto come trappola; le richieste del datore di lavoro spesso non sono percepite coerenti con il ruolo e con il mandato professionale; l'aspetto burocratico- amministrativo è vissuto come prevalente e dunque isolante, dal momento che non c'è opportunità di condividere gli aspetti che connotano la professione (memos sulla categoria doppio mandato, 09/01/2018);

- sbilanciamento verso il ruolo di dipendente in luogo del professionista; ordine di servizio insolitamente prevale sull'autonomia tecnico professionale, di rango normativo, di cui viene riferita poca consapevolezza. Approfondire le connotazioni dei contesti lavorativi che incidono così pesantemente sull'esercizio del ruolo professionale. Si tratta delle contraddizioni indotte dal nuovo management pubblico? (memos su categorie dipendenza/dipendenza pubblica e autonomia tecnico professionale, 10/01/2018)

- il senso di appartenenza viene ricondotto ai contesti formativi e alle occasioni di attacco esterno alla professione in cui, rispettivamente, si ha la possibilità – e la volontà - di condividere e ricompattarsi intorno alle competenze e al saper fare (memos connessioni categorie: appartenenza, formazione, rapporto interno/esterno professione, 10/01/2018);

- *la narrazione della professione viene espressa sottoforma di auto narrazione a se stessi e alla comunità professionale - e dunque rappresentazione - e viene ricondotta sostanzialmente alle competenze, al saper fare (memos su narrazione della professione, 11/01/2018);*

- *l'ordine professionale viene rappresentato in forma ambivalente: necessario, fattore di coesione della professione, interprete dei cambiamenti sociali, ma descritto come distante dai professionisti e dalla quotidianità dei professionisti (riesce dunque ad interpretare la quotidianità lavorativa dei professionisti?) (memos sull'ordine professionale, 13/01/218);*

- *L'ordine professionale e la comunità professionale non sono percepiti come la stessa cosa ma hanno un terreno in comune: l'essere professionisti. Ambito da indagare perché concetto interpretato soggettivamente (memos su rapporto tra ordine professionale e comunità professionale, 14/01/2018);*

- *le caratteristiche del percorso di formazione di base si basano sul ricordo e sulla memoria e non sempre sono "certi"; il grado di soddisfazione degli studi intrapresi prescinde dalla strutturazione del percorso intrapreso e si fonda su aspettative soggettive, circostanze contingenti, percorsi di vita individuali (memos caratteristiche percorso di studi e soddisfazione, 11/01/2018)*

I memos su riportati sono stati essenziali nel delimitare l'ambito di ricerca che, dopo la codifica aperta e focalizzata, si è palesato ricco di stimoli ma anche dispersivo e confusivo. La rilettura dei memos, il ritorno ai dati, ovvero ai testi delle interviste, la rappresentazione grafica delle categorie individuate come maggiormente rilevanti e delle connessioni che le uniscono, hanno ulteriormente semplificato la lettura dei percorsi possibili per individuare la *core category*.

## 7 – La core category

Il concetto centrale che sembra poter dare un senso unitario alle porzioni analitiche indotte attraverso i vari livelli di codifica dei testi<sup>222</sup> è l’*Isolamento professionale/solitudine*”, intesa sia come assenza di prossimità fisica sia come vissuto interiore. L’intuizione in tal senso<sup>223</sup> si è sviluppata dalla convergenza di due livelli di analisi e lettura dei dati: da una parte la sistematizzazione di concetti e delle relative connessioni che hanno portato a focalizzare l’attenzione sul tema della solitudine; dall’altra il riemergere, dalla memoria, di tratti di interviste in cui tale concetto è stato richiamato, e il ritrovarsi catturati dall’enfasi e dalla profondità emotiva dei passaggi, che ne hanno denotato la potenziale centralità:

*[In] vari momenti e varie fasi è stata più una mia ricerca quasi spasmodica di vicinanza, di confronto con altri a fronte di situazioni, che sono state molte se non la maggior parte, in cui trovo...solitudine. Che poi da un certo punto di vista sono le situazioni in cui si impara di più. Lavorativamente parlando sei solo e non puoi appoggiarti agli altri, però...per alcuni aspetti è faticoso ma anche in quei momenti comunque c’era la MIA ricerca...non è stato automatico né facile ma c’era la ricerca di altri con cui potermi confrontare... (intervista n. 6)*

*Poi...l’isolamento. Lavoriamo in grande isolamento (intervista n. 1)*

*Occuparsi di aspetti come dire... non prettamente professionali/nostri...quindi la dimensione burocratica amministrativa, l’attenzione a responsabilità di altro tipo, che non sono quelle tipiche di servizio sociale, porta...all’isolamento rispetto al rapporto con la comunità. Solitudine. Per questo ci sentiamo meno parte della comunità. (Intervista n. 5)*

---

<sup>222</sup> Cfr. TAROZZI M., *Op. Cit.*, p. 100-101

<sup>223</sup> Per quel che attiene il ruolo dell’intuizione nella ricerca si rimanda a GLASER B. e STRAUSS A., *Op. Cit.* a cura di Antonio Strati (2009), cap. IX Intuizione e sviluppo della teoria

*Il mio impegno personale oggi è attraverso l'associazionismo, proprio al fine di limitare la solitudine professionale (Intervista n. 8)*

*Nel momento in cui uno lavora da solo, come spesso capita, e a me capita adesso di lavorare isolata dal mondo, vengo messa a dura prova perché spesso mi ritrovo a pensare: "ma un'altra collega al posto mio che cosa farebbe? "Oppure..." è dovuta a me, a come sono io questa mia situazione di imbarazzo, di disagio, sto facendo bene?" Perché non c'è confronto. Quindi in realtà la comunità, il concetto di comunità professionale viene messo a dura prova dall'isolamento, che a volte siamo costretti a subire (focus group, n. 5)*

*...io mi rendo conto che ci manca il contatto (focus group, n.3)*

Individuare nella solitudine/isolamento il concetto-chiave di un'indagine centrata sul senso di appartenenza ha inizialmente generato perplessità e cautela. Su un piano teorico, l'appartenenza richiama percezioni relative alla qualità delle relazioni vissute all'interno di un contesto, che si rifanno alla condivisione, allo scambio, alla reciprocità. L'opposto, si potrebbe dire appunto, della solitudine e dell'isolamento.

In letteratura, il tema della solitudine viene variamente affrontato. Alla fine degli anni novanta il termine entra nel lessico della sociologia; Bauman la analizza in riferimento alla globalizzazione e alle politiche neoliberiste e pone l'accento sull'exasperazione della libertà individuale a scapito della comunità reale<sup>224</sup>.

Secondo la psicologia – e la psicanalisi in particolare – la solitudine presenta diverse sfaccettature. Ci può essere quella forzata e determinata dalle circostanze della vita: da una malattia, da un handicap, dalla detenzione, dall'abbandono di

---

<sup>224</sup> BAUMAN Z, *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano 2014

una persona cara. Ci può essere una solitudine ricercata: quella del creativo, dell'eremita o di chi fugge dall'affrontare le circostanze della vita. E quella imposta dalla società moderna, che esalta le reti virtuali e l'individualismo come modalità per distinguersi dalla massa<sup>225</sup>.

Nella filosofia – ma anche in alcuni rami della psicologia e nella religione - il termine assume più frequentemente connotazioni positive, in contrapposizione all'accezione negativa attribuita all'isolamento<sup>226</sup>. Essa è intesa spesso come introspezione, ricerca interiore. Afferma Nicola Abbagnano: “la solitudine non è quella del misantropo, che vive nella preoccupazione di subire danni e ingiustizie da parte degli altri che rimangono perciò sempre presenti nel suo timore. È piuttosto quella di chi cerca una pausa di raccoglimento che gli permetta di sentire meglio il sapore della vita”<sup>227</sup>.

Nel contesto di questa ricerca la solitudine viene messa in parola esclusivamente con connotazioni negative, richiamata come vissuto personale e professionale interiore e generata anche dall'isolamento, inteso come lontananza fisica, “non comunicazione, interruzione dei contatti, esposizione al caso, assenza di informazioni, distanza incolmabile...”<sup>228</sup>.

---

<sup>225</sup> Cfr. ZAIA A., La solitudine, in *Psicoanalisi e Scienza*, 2004, reperibile sul sito <https://www.psicoanalisi.it>

<sup>226</sup> Si veda anche CARRARA C., *La solitudine nelle filosofie dell'esistenza*, Franco Angeli, Milano 2000.

<sup>227</sup> ABBAGNANO N. *La saggezza della vita. Ogni giorno la ricerca della felicità*, Bompiani, Milano 2000

<sup>228</sup> MERLER A. e PIGA M.L., *Regolazione sociale, insularità, percorsi di sviluppo*, Editrice Democratica Sarda, Sassari 1998, p. 22. La definizione di isolamento fornita da Merler è, nello specifico del testo citato, intesa a negare un approccio considerato riduttivo e che sostanzialmente afferma l'equazione *isola uguale a isolamento*. La tesi assume connotati interessanti anche nelle prospettive che nascono da questo lavoro laddove l'isola non viene intesa solo come spazio fisico ma anche come spazio socio-culturale, che è chiaramente identificabile dagli altri circostanti e dagli altri riconosciuto per differenziazione; in tal senso l'isola viene assunta come parte di un sistema relazionale, soggetto di scambio; il mare che la circonda, più che confine o *vuoto*, può essere spazio che facilita le comunicazioni, l'unione, il collegamento.

Risulta interessante, sul tema della solitudine professionale, la prospettiva di Luca Fazzi<sup>229</sup>il quale ne sostiene, negli assistenti sociali, una certa ambiguità. Da una parte, essa rappresenta un limite e una fatica per gli operatori: potersi confrontare con qualcuno implica la possibilità di avere un sguardo diverso per testare anche le proprie capacità.<sup>230</sup>

D'altro canto, la solitudine professionale implica ampi margini di indipendenza e la possibilità di poter operare con una certa autonomia e protetti dai giudizi degli altri professionisti.

Il poter reinterrogare i dati partendo dalla core category, e dunque con uno sguardo diverso e una nuova chiave di lettura, ha consentito di individuare un modello interpretativo unitario dei concetti espressi, fino a questo momento in modo piuttosto frammentato, dalle categorie.

Di seguito si darà conto dei percorsi concettuali che hanno consentito di delineare la teoria generale (o emergente), partendo da una loro rappresentazione grafica:

---

<sup>229</sup> FAZZI L., *Il servizio sociale nel terzo settore*, Maggioli editore, Santarcangelo di Romagna, 2016, pp. 91-92

<sup>230</sup> In questo senso, Gui propone l'*altervisione* come metodo per accrescere la competenza nella presa di decisioni professionali, traendo apprendimento continuo dall'esperienza personale e dal gruppo professionale e dall'agire comunitario, per contrastare i contesti di incertezza e solitudine in cui opera l'assistente sociale. GUI. L. *Altervisione. Un metodo di costruzione condivisa del sapere professionale nel servizio sociale*, Franco Angeli, Milano, 2018

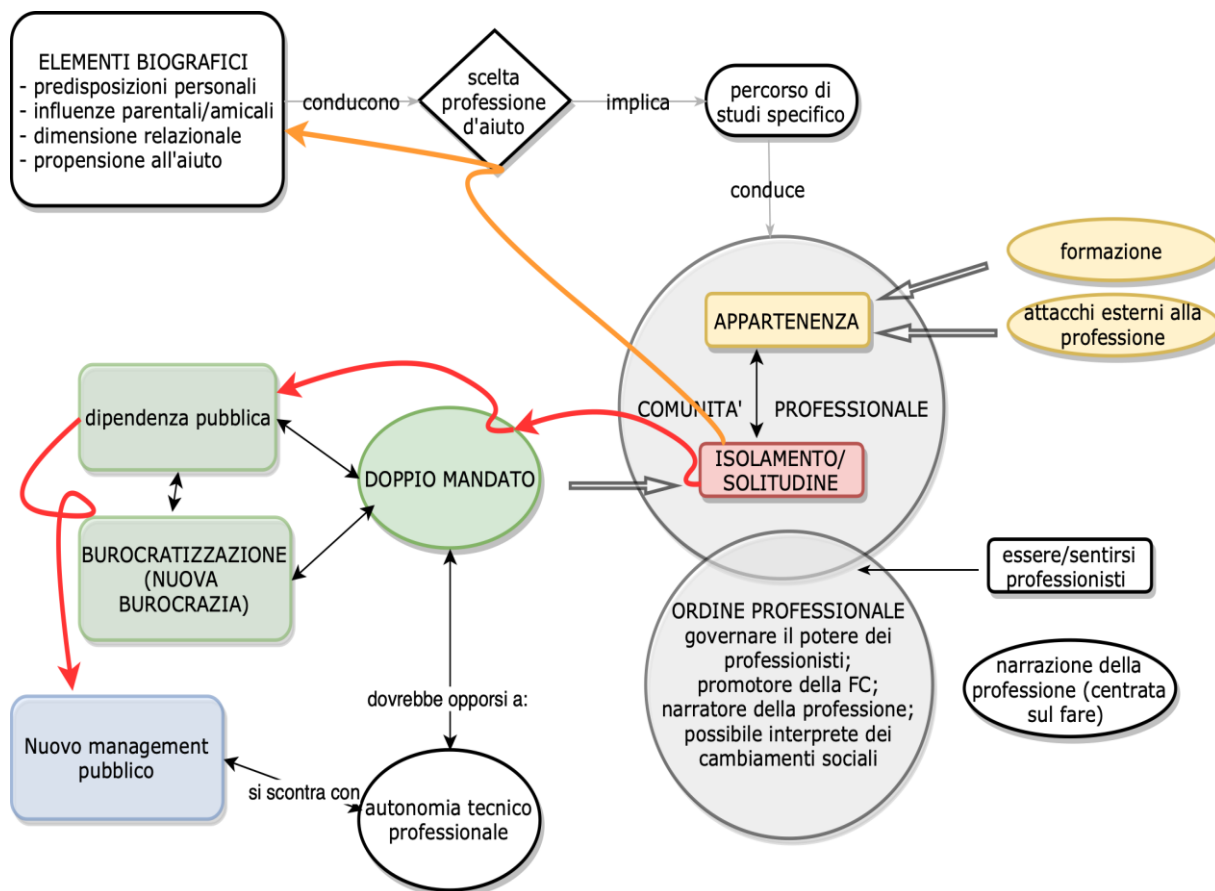


Figura n.5

## Cap. IX - Il dialogo con la letteratura e la teoria emergente: la trappola del New Public Management

### 1 - Il senso di appartenenza alla comunità professionale

Era questo, sostanzialmente, l'ambito centrale della ricerca: indagare come – e se – gli assistenti sociali intervistati si sentono parte della propria *comunità professionale* e quali fattori influenzano questo senso di appartenenza.



Aver posto alcuni colleghi e colleghe di fronte alla domanda: “ti senti parte della comunità professionale degli assistenti sociali?” ha aperto innanzitutto alcune questioni:

- la riflessività degli assistenti intorno ai temi che riguardano la propria professione e il rapporto con la comunità professionale
- quali connotazioni definiscono, per gli assistenti sociali, il senso di appartenenza alla comunità professionale
- quanto, infine, gli assistenti sociali si sentono parte di una comunità professionale.

### **1.1 Riflessività sul senso di appartenenza alla comunità professionale**

Il tema della *riflessività*, in generale e nel servizio sociale, si è ampiamente sviluppato negli ultimi anni come reazione a una post modernità, o modernità liquida, come ha preferito definirla Bauman<sup>231</sup>, in cui tutto è in continuo mutamento. In una società in cui unica certezza sembra essere appunto l'incertezza, e in cui tutto è un fluire verso continui cambiamenti, la “Razionalità Tecnica”<sup>232</sup> non è in grado di penetrarla e interpretarla appieno. Ad essa, soprattutto nell'ambito delle professioni e delle professioni sociali, sempre più frequentemente si oppone un modello di “professionista riflessivo”, ovvero di un professionista capace di individuare spazio da dedicare alla riflessione, dimensione indispensabile per la crescita del singolo e per il miglioramento dell'organizzazione nel suo complesso<sup>233</sup>.

---

<sup>231</sup> Cfr. Bauman Z., *Modernità liquida*, Editori Laterza, Bari 2011

<sup>232</sup> Secondo R. Shon il modello della “razionalità tecnica” delinea un paradigma di pratica professionale rigorosamente fondata su un modello applicativo, ai contesti operativi, di forme di sapere costruite sulla base di protocolli di ricerca standardizzati, ai quali i diversi casi e le diverse situazioni dovevano in qualche modo poter corrispondere per essere gestiti in modo efficace. Cfr. SCHÖN D., *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, Bari, Dedalo, 1993

<sup>233</sup> SICORA A., *L'Assistente Sociale “riflessivo”*. Epistemologia del servizio sociale, Lecce, Pensa Multimedia Editore, 2005, p. 167

Il professionista riflessivo è colui che mette in atto quella che Schön chiama “azione intelligente”, ovvero un’azione guidata dalla “conoscenza nell’azione” e dalla “riflessione nell’azione”<sup>234</sup>; con questo modo di procedere il professionista può considerare ogni situazione nella sua totalità e complessità e per la sua unicità e può, quindi, integrare le proprie conoscenze teoriche con ciò che, riflessivamente, apprende nell’esercizio della pratica quotidiana.

Gran parte della letteratura sul tema del professionista riflessivo, e nello specifico dell’assistente sociale riflessivo, approfondisce e declina l’argomento nell’ambito dell’operatività, del fare<sup>235</sup>, richiamando la centralità della relazione con l’altro nelle professioni d’aiuto e l’immersione in una realtà, multifattoriale e multidimensionale, in continuo mutamento. Tale contesto richiede l’utilizzo di modelli teorici in evoluzione e implica una base epistemologica del servizio sociale che cresce in base a principi e indicazioni di metodi in relazione alle evoluzioni della società e dei suoi bisogni, alla storia delle istituzioni, allo sviluppo delle teorie di riferimento<sup>236</sup>.

Nella consapevolezza che il tema della riflessività nel servizio sociale e i contesti di sviluppo che tale approccio apre meritino ben altri approfondimenti, si vuole qui considerare l’implicazione che la pratica riflessiva - intesa come continua ricerca di significato, di comprensione e di particolarità che orienta l’azione e conduce il soggetto agente ad entrare nelle situazioni e a conoscerle dal di dentro - non possa essere solo etero-diretta, ovvero “applicata” alle relazioni professionali d’aiuto e al contesto sociale in cui tali relazioni si sviluppano. La riflessività dovrebbe interessare, anche e in primis, la dimensione ontologica della professione e tutto ciò che da essa discende.

---

<sup>234</sup> Schön D., *Op.cit.*, p 151

<sup>235</sup> Sul tema del “fare” come connotazione specifica della professione di assistente sociale si tornerà più avanti

<sup>236</sup> Cfr. BIANCHI E., *Il lavoro professionale fra soggetti e istituzioni. Dialogo tra servizio sociale, psicologia, sociologia*, Milano, Franco angeli, 1988,

Nell'ambito di questa ricerca, una delle prime osservazioni a margine del tema centrale di approfondimento, è la poca familiarità, in generale, all'approfondimento di questioni legate alla professione se non prettamente connesse al "fare quotidiano". Eccetto i colleghi o le colleghe che, in ragione dei loro impegni ordinistici o di formazione si sono mostrati più "allenati" nell'approfondire i temi proposti, gli altri hanno avuto necessità di continui stimoli e sollecitazioni per focalizzare i propri pensieri e i propri vissuti intorno al tema dell'appartenenza alla comunità professionale. Le colleghe più giovani in particolare si sono mostrate maggiormente proiettate verso la pratica professionale e i contesti lavorativi, tanto da aver spinto chi ha condotto la ricerca a ricorrere al *focus group* come strumento di rilevazione delle informazioni ritenuto più adeguato per sollecitare e facilitare la riflessione intorno al tema trattato.

Eppure, come sostiene Mortari, "Quando la mente evita l'esercizio del pensare riflessivo, si finisce per stare in una situazione di anonimata, dove ci si sottrae alla possibilità, ma anche alla responsabilità, di cercare senso nell'esperienza e, quindi, di farsi autori e autrici consapevoli di quello che si va pensando e si va facendo"<sup>237</sup>.

## 1.2 Identità e senso di appartenenza

La seconda questione è attinente alle connotazioni che, per le/gli assistenti sociali intervistati, definiscono il senso di appartenenza alla comunità professionale: "parlare la stessa lingua", "ragionare allo stesso modo", "avere dei valori e dei principi condivisi", "sentirsi in sintonia con i colleghi", "avere conoscenze, competenze e abilità comuni". Si tratta di connotazioni cognitive e

---

<sup>237</sup> Mortari L., *Apprendere dall'esperienza. Il pensare riflessivo nella formazione*, Carocci, Roma, 2004, p. 3

affettive che trovano ragion d'essere nel bisogno di individuare una comune identità, fondata su medesime matrici culturali e professionali.

Il concetto di identità si presenta complesso e polisemico. Il tema dell'identità, infatti, si colloca non solo al crocevia delle scienze sociali ma a più crocevia, come dice Claude Lévi-Strauss<sup>238</sup>, in quanto interessa praticamente tutte le discipline.

Per meglio orientarsi nella discussione di questa ricerca, si assume qui la definizione fornita da Tessarin: "L'identità è l'appropriazione e la definizione, da parte del soggetto, delle caratteristiche specifiche della propria personalità e della collocazione del sé, in rapporto agli altri nell'ambiente sociale; è in sostanza il sistema di rappresentazioni in base al quale l'individuo sente di esistere come persona, si sente accettato e riconosciuto come tale dagli altri, dal suo gruppo e dalla sua cultura di appartenenza<sup>239</sup>". Al di là delle varie declinazioni con cui l'identità è stata definita in base ai diversi approcci/paradigmi conoscitivi, ciò che sembra accumunare le varie definizioni fornite dalle scienze sociali sono sostanzialmente due aspetti: il primo è il significato da attribuire alla consapevolezza della propria esistenza continuativa nel tempo; la seconda attiene al processo attraverso cui si forma tale autoconsapevolezza di integrazione temporale<sup>240</sup>. La dimensione relazionale appare insita nel concetto stesso di identità: solo dalla relazione con gli altri l'attore sociale acquista coscienza degli attributi che definiscono la sua identità<sup>241</sup>

Introdotta relativamente in tempi recenti nelle scienze sociali – intorno agli anni cinquanta – il concetto di identità ha acquisito un'importanza crescente, a fronte del continuo aumento della complessità e differenziazione dei sistemi

---

<sup>238</sup> LEVI STRAUSS C., *L'identità*, Sellerio, Palermo 2003, p. 9

<sup>239</sup> TESSARIN N. Identità in F. Demarchi, A. Ellena, B. Cattarinussi (a cura di). *Dizionario di Sociologia*, Edizioni Paoline, Cinisello Balsamo, 1987, p. 970

<sup>240</sup> cfr. SCIOLLA L., *Enciclopedia delle scienze sociali, Voce Identità sociale e collettiva* (1994), [www.treccani.it](http://www.treccani.it)

<sup>241</sup> L'interazionismo simbolico, paradigma di riferimento in questa ricerca, in particolare pone l'attenzione sull'identità come risultato di continui processi di interazione e differenziazione.

sociali. Peraltro, come fa notare Paola Di Nicola<sup>242</sup> se nella società medievale la costruzione dell'identità si configurava come percorso lineare e tracciato, con la modernità i percorsi possibili si moltiplicano, e l'identità viene a costituirsi attraverso il contatto-inclusione con cerchie sociali sempre più numerose e flessibili, nessuna delle quali esaurisce i bisogni relazionali del soggetto, né si prefigura come esclusiva, assoluta e per sempre. Si parla perciò di identità multiple o molteplici, tante quante sono "le cerchie relazionali di appartenenza che l'attore sociale attraversa nell'arco della sua vita e all'interno di uno stesso stadio di vita, e la loro relativa flessibilità-mutabilità nel tempo"<sup>243</sup>.

L'ambito lavorativo resta una delle dimensioni dominanti della vita degli individui. Per quanto lo spazio di vita sia sempre meno definito dalla sola condizione lavorativa, il lavoro rimane una importante base di strutturazione dell'individuo, una "dimensione insieme di autorealizzazione e di disincanto, di sussistenza e di progettualità, di identificazione e di estraneazione"<sup>244</sup>.

I profondi mutamenti che hanno caratterizzato la modernità hanno investito appieno la dimensione del lavoro. Il superamento del modello fordista, la globalizzazione e il globalismo hanno avuto notevoli ricadute soprattutto sul mondo delle professioni<sup>245</sup>. Al lavoratore si chiede in generale maggiore flessibilità, ovvero disponibilità-capacità di cambiare più volte traiettorie nell'arco della vita professionale, disponibilità ad adattare la propria organizzazione di vita quotidiana alle esigenze produttive, capacità di adattare continuamente le proprie competenze professionali<sup>246</sup>. Tale flessibilità, se da una parte accresce gli aspetti di libertà, scelta, autorealizzazione, dall'altra presuppone la rinuncia a forme di sicurezza e tutele, a modelli teorici predefiniti,

---

<sup>242</sup> Cfr. DI NICOLA P. *La rete metafora dell'appartenenza*, Franco Angeli, Milano, 1998 e DI NICOLA P. *Voglia di Comunità*, in DI NICOLA P. STANZANI S., TRONCA L. *Forme e contenuti delle reti di sostegno*, Franco Angeli, Milano 2010

<sup>243</sup> DI NICOLA P. *Voce Identità*, in *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, (a cura di) A.M. CAMPANINI, Carocci Editore Faber, Roma 2013, p. 299

<sup>244</sup> VITERITTI A. *Identità e competenze*, Angelo Guerini e Associati Spa, Milano, 2005, p.13

<sup>245</sup> Cfr. GALLINO L., *Il costo umano della flessibilità*, Laterza, Roma-Bari, 2001

<sup>246</sup> SENNET R. *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*, Feltrinelli, Milano 1999

a competenze professionali statiche, incrementando insicurezze, incertezze, vulnerabilità.

Non stupisce, dunque, che le connotazioni del senso di appartenenza alla comunità professionale emerse da questa indagine si intersechino profondamente con la ricerca di identità professionale, individuale e collettiva. Come riporta Secondulfo<sup>247</sup>, parafrasando Sennet, “le condizioni emotive di incertezza sul lavoro, di superficialità e mancanza di legami consolidati e profondi sia con le occupazioni che con i luoghi e i gruppi all’interno dei quali queste si svolgono, genera l’ansia di non riuscire a costruire una narrazione del sé nel mondo, da cui deriva la spinta a ricercare qualche gruppo e qualche luogo su cui innescare questo radicamento”.

### **1.3 La formazione continua e gli “attacchi” alla professione: situazioni che generano “appartenenza”**

Le circostanze in cui gli assistenti e le assistenti sociali intervistati dichiarano di sentire maggiormente di appartenere a una comunità professionale sono sostanzialmente due: i percorsi di formazione continua e le occasioni rappresentate degli attacchi che, dall’esterno, possono minacciare la professione.

D’altronde, in un contesto sociale e professionale mutevole, la formazione continua soddisfa la ricerca di una cultura professionale specifica e condivisa.

Lo stesso Regolamento per la formazione continua degli Assistenti Sociali<sup>248</sup> afferma che “la formazione continua sostiene e migliora le competenze professionali anche promuovendo processi di riflessività critica e di innovazione”

---

<sup>247</sup> SECONDULFO D., *La comunità tra postmodernità e globalizzazione*, in LAZZARI F. e MERLER A. *La sociologia delle solidarietà*. Scritti in onore di Giuliano Giorio, Franco Angeli, Milano 2003

<sup>248</sup> Regolamento approvato nella seduta del Consiglio nazionale dell’Ordine del 16 dicembre 2016 ed in vigore dal 1° gennaio 2017

e, ancora, che la formazione è un “processo dinamico teso alla costante verifica dell'identità professionale”.

Al di là dell'obbligo deontologico<sup>249</sup> e normativo<sup>250</sup>, essa sembra costituire momento essenziale di riaffermazione della cultura e dell'identità professionale. Si vedrà più avanti quanto questa cultura professionale sia improntata essenzialmente ad una pratica professionale...sempre meno praticata.

*“La formazione continua secondo me è prima di tutto occasione per confrontarsi e diventa strumento di coesione della comunità” (Intervista n.1)*

*“Vi sembrerà strano, perché poi dipende sempre da...però effettivamente io sento la comunità professionale per esempio nei momenti di formazione, quando capita che ci troviamo...lo sento molto” (Focus Group)*

*“...tornando al discorso della formazione è anche...come in questi anni è anche circolato...percorsi formativi “comunitari” ...a parte la formazione in sé sono anche occasione di confronto, di condivisione, ecco.” (Intervista n. 6)*

*“...l'idea di essere in formazione, tutti quanti, e quindi probabilmente con uno scopo anche comune...a me da l'idea di una comunità professionale. Sono momenti di confronto, a prescindere da come va poi il corso...”(Focus Group)*

---

<sup>249</sup> L'art. 54 del Titolo VII del Codice Deontologico dell'assistente sociale, approvato dal Consiglio Nazionale nella seduta del 17 luglio 2009, recita: “L'assistente sociale è tenuto alla propria formazione continua al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso scientifico e culturale, metodologico e tecnologico, tenendo conto delle indicazioni dell'Ordine Professionale”

<sup>250</sup> D.L. 13 agosto 2011, n. 138 «Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo», convertito, con modificazioni, dalla legge 14 settembre 2011, n. 148 contempla all'art. 3, comma 5, lett. b), la “previsione dell'obbligo per il professionista di seguire percorsi di formazione continua predisposti sulla base di appositi regolamenti emanati dai consigli nazionali (...). La violazione dell'obbligo di formazione continua determina un illecito disciplinare e come tale è sanzionato sulla base di quanto stabilito dall'ordinamento professionale che dovrà integrare tale previsione”

L'altra situazione riferita dagli intervistati che andrebbe a rafforzare in loro il senso di appartenenza alla comunità professionale è rappresentata dalle circostanze in cui la professione è vissuta come minacciata dall'esterno:

*"Facciamo comunità...anche se a volte questo non mi piace, quando si riescono a portare avanti, diciamo così, battaglie comuni...è chiaro che non parliamo di guerra, in questo senso non mi piace, prendiamolo in senso positivo, non solo battaglie rivendicative, ma anche su fronti comuni...eccola...mettiamola così" (intervista n. 3)*

*"...fare squadra per affrontare...portare a casa determinati obiettivi, insomma...arrivare pure a delle mediazioni per andare avanti come gruppo più che come singolo ecco..."(intervista n. 2)*

*"Senso di appartenenza è anche voglia di salvaguardare il senso di – tra virgolette – differenziazione rispetto ad altre categorie" (intervista n.7)*

*"Quand'è che sento di appartenere alla comunità professionale? (...) nel momento in cui sento parlar male degli assistenti sociali. Nel momento in cui ci attaccano in generale...anche se non attaccano me, però io mi offendo molto. Allora cerco di salvare, di giustificare, perché in realtà credo che noi abbiamo molte giustificazioni che a volte non riusciamo neanche a portare. E la gente non le capisce, la gente normale, e quindi sono molto più propensi alla critica e non alla comprensione. Mi offendo molto e in quel momento sento di far parte della comunità professionale..." (Focus Group)*

Tale meccanismo può essere letto con lenti differenti.



Da un punto di vista psicologico, predomina il bisogno primario di ancorarsi al gruppo e al legame con esso, ovvero della coesione, per cui, di fronte ad una possibile minaccia al gruppo, si tende a mettere in atto degli automatismi funzionali a ristabilire un equilibrio<sup>251</sup>. Ciò, come sostiene D'Onofrio, non necessariamente consente alla coesione di perpetuarsi sul lungo periodo, perché non permette al conflitto di esprimersi e alla relazione di evolvere.

Una ulteriore lettura del processo descritto dagli intervistati può essere offerta se si assume la comunità professionale come campo, così come inteso da Bourdieu<sup>252</sup>

Con tale termine, l'autore si riferisce a "un microcosmo, ossia un piccolo mondo sociale relativamente autonomo nel mondo sociale più grande. Autonomo, secondo l'etimologia, vuol dire che ha una sua propria legge, un suo proprio nomos, che detiene al suo interno il principio e la regola del suo funzionamento. È un universo nel quale sono all'opera criteri di valutazione a lui propri e che non hanno valore nei microcosmi vicini. Un universo obbediente alle proprie leggi, che differiscono da quelle del mondo sociale ordinario. Chi entra [in un determinato campo] deve operare una trasformazione, una conversione e, anche se quest'ultima non gli appare come tale, anche se egli non ne ha coscienza, gli è tacitamente imposta, in quanto un'eventuale trasgressione comporterebbe scandalo o esclusione"<sup>253</sup>.

Sostanzialmente, il campo viene inteso come uno spazio sociale abitato da persone in relazione tra loro, che sono costrette ad agire. Bourdieu evoca l'immagine del campo magnetico, all'interno del quale le particelle non possono

---

<sup>251</sup> cfr. D'ONOFRIO FABIANA, *Differenziazione e coesione nelle organizzazioni: le forme per una corretta appartenenza*, reperibile on line sul sito: <http://manualeinapplicabile.it>.

<sup>252</sup> Il concetto di campo viene considerato una delle innovazioni apportate dalla sociologia Bourdieusiana. Bourdieu lo utilizza per la prima volta nell'articolo *Champ intellectuel et projet créateur* in "Les Temps modernes, n. 246, 1966, pp. 865-906, ma la nozione di campo è presente in gran parte dei lavori dell'autore.

<sup>253</sup> BOURDIEU P. *Propos sur le champ politique*, Presses Universitaires De Lion, Lyon, 2000, p. 52

smettere di muoversi, in un continuo gioco di forze e lotte simboliche che determinano rapporti di forza e specifici codici di appartenenza<sup>254</sup>.

Ogni campo sviluppa le proprie regole e il proprio grado di autonomia che lo tiene in equilibrio con il macrocosmo circostante, al quale è legato da un rapporto di omologia, ovvero di somiglianza strutturale. Ciò che accade in ogni singolo campo è la riproduzione, in prospettiva di ciò che accade nel macrocosmo<sup>255</sup>.

Ciò che qui appare utile rilevare è che in ciascun campo, pur non essendo ammissibile la completa indipendenza dei mondi sociali (pena l'implosione, l'annullamento) c'è una parte più autonoma che tende alla chiusura col mondo esterno, al fine di preservare l'"autenticità" che il campo garantisce. Nel caso specifico, nella comunità professionale esiste una parte di professionisti che percepisce più forte il senso di appartenenza nella contrapposizione con gli altri mondi sociali (altre professioni, mass media...) così come intesi da Bourdieu.

Più peculiare la posizione di Remotti che intravede il rischio di una Identità armata in quella parte di identità che si contrappone all'alterità, che vede costantemente in guerra la dualità "noi/altri"<sup>256</sup>. L'autore affronta il tema dell'identità in modo critico, da una parte sottolineandone l'irrinunciabilità e ancorandola all'incompletezza biologica dell'uomo da cui discende il particolarismo culturale, dall'altra mettendo in luce tutti i rischi connessi all'esasperazione di tale concetto. Nel capitolo Identità armata, egli fa riferimento prioritariamente all'atteggiamento strumentale delle religioni monoteiste per costruire, mantenere e preservare la propria identità, a scapito anche della vita degli "altri".

---

<sup>254</sup> cfr. BOURDIEU, *Sul concetto di campo in sociologia*, a cura di Massimo Cerulo, Armando Editore, Roma 2010, pp. 20-23

<sup>255</sup> cfr. Ibi, pp. 23-24

<sup>256</sup> REMOTTI F., *Contro l'Identità*, Editori Laterza, Roma-Bari 1996

Non paiono esserci in questo caso gli estremi per definire violenta la comunità professionale degli assistenti sociali, ma occorre tenere presente le possibili derive di una esasperazione dei concetti di identità e appartenenza, quando non contestualizzati in una costante dinamica relazionale.

In questo caso, le occasioni di formazione continua e la coesione derivante da minacce esterne sembrano configurarsi come strategie di conferma della propria appartenenza, rinvenibile nella riprova di una medesima identità e culturale professionale.

#### **1.4 Un'appartenenza "fragile"**

Nell'ambito delle risposte fornite dagli intervistati e delle conversazioni con essi, un dato suggestivo è rappresentato dal fatto che il senso di appartenenza alla comunità professionale raramente è espresso in termini *incondizionati*:

*"senso di appartenere (alla comunità professionale)...ma non faccio una difesa a spada tratta della categoria (intervista n. 1);*

*"mi sento parte di un gruppo che fa delle cose, ma non sempre mi identifico con esso" (intervista n. 1);*

*"Mah...io oggi mi sento poco appartenente a una comunità professionale. Oggi. Ci sono stati dei momenti in cui mi sono sentita più dentro, oggi mi sento poco appartenente, perché credo comunque che la comunità professionale sia estremamente ampia, anche se non da un punto di vista numerico, come caratteristiche, come storie, come contesti lavorativi, come tipo di esperienze, come valori personali che inevitabilmente poi riflettono quelli professionali" (intervista n. 2);*

*“Per cui per esempio mi sento meno comunità professionale, non nel senso di giudizio, con nuovi operatori che si avvicinano in maniera molto molto diversa rispetto a come ci siamo avvicinati noi” (intervista n. 3);*

*“...il fatto di lavorare per cooperative, senti un po’ questa divisione, quando lavori soprattutto sul territorio, tra colleghe che lavorano per i Comuni e colleghe che lavorano come te proprio sul territorio, a volte percepisci un po’ questa differenza (...) Come se ci fossero due comunità dentro la stessa” (intervista n.4)*

*“Io credo, e sento, che l’appartenenza o meno alla comunità professionale dipenda dalla collega o dal collega che noi incontriamo. Ecco, io sento questo e lo devo dire. So che è molto triste, ma è così. Io sento che in certe situazioni, io non sento minimamente un’appartenenza professionale” (Focus Group).*

Numerosi fattori, generalmente indicati come esterni al soggetto, influiscono negativamente sulla percezione del senso di appartenenza: relazioni all’interno del contesto lavorativo, la tipologia di contratto di lavoro, approcci valoriali e metodologici differenti.

Non solo: ad un senso di appartenenza spesso “fragile” sembra contrapporsi un preponderante vissuto di solitudine e isolamento, divenuto, come già delineato nel capitolo precedente, concetto centrale di questa ricerca.

## **2 La trappola del “doppio mandato”**

La solitudine e/o l’isolamento vengono ricondotti dagli intervistati a specifiche connotazioni del contesto lavorativo. Da una parte il ritrovarsi spesso quale unico assistente sociale nella propria organizzazione di lavoro: ciò comporterebbe difficoltà di incontro e di scambio con altri professionisti

assistenti sociali, isolamento, distanza anche fisica da altri servizi e altri operatori. Dall'altra, una doppia appartenenza, quella professionale e quella dell'organizzazione di lavoro (frequentemente nelle vesti di dipendente, e di dipendente pubblico), da cui deriverebbero richieste differenti, spesso contrastanti, in cui ad avere la meglio è il datore di lavoro a scapito dell'identità professionale.

In merito alla collocazione occupazionale degli assistenti sociali<sup>257</sup>, è utile rilevare che il 63% degli Assistenti sociali iscritti al Database dell'Ordine Nazionale<sup>258</sup> lavorano in regime di dipendenza, e il 45% come pubblici dipendenti, come si può evincere dalla seguente tabella:



Figura 6

<sup>257</sup> Dati pubblicati sul notiziario dell'Ordine n.1/2018 di agosto, estrapolati dal database nazionale (a cui risultano registrati il 91%) degli Assistenti sociali iscritti all'Ordine (in totale 43.237)

<sup>258</sup> L'iscrizione al Database è obbligatoria per l'assolvimento della formazione continua

È in questo ambito che si consuma maggiormente la solitudine riferita dagli intervistati.

La dicitura “doppia appartenenza” o “doppio mandato” da essi utilizzate è l’espressione – parziale<sup>259</sup> – del concetto, variamente denominato, che connota le diverse dimensioni del servizio sociale professionale e che ne orienta le prospettive conoscitive e l’azione.

Il servizio sociale si caratterizza, rispetto ad altre discipline, per il suo aspetto multi e pluri-dimensionale, ovvero è connotato da “attività diversificate e simultanee che riguardano “il soggetto, il suo ambiente, e gli altri significativi, l’organizzazione di lavoro, la collettività”<sup>260</sup>

Storicamente, il servizio sociale ha cercato di mantenere insieme l’attenzione verso le istanze dei soggetti e il mondo sociale a cui essi appartenevano, assumendo la loro relazione come una dimensione centrale nel processo di aiuto. A questi due fuochi d’attenzione, se ne è affiancato da sempre un terzo, ovvero il lavoro programmatico e progettuale dei servizi nelle istituzioni<sup>261</sup>.

In questo senso si parla di trifocalità<sup>262</sup> del servizio sociale, ovvero un approccio unitario alla ricerca del benessere (o di contrasto al disagio) capace di mantenere tre fuochi di attenzione: l’esperienza personale, unica e originale di ciascun individuo, l’intreccio relazionale, comunitario e di contesto in cui

---

<sup>259</sup> Si vedrà in seguito come tale parzialità assuma un significato rilevante nelle conclusioni di questa ricerca

<sup>260</sup> FERRARIO F., “*Le dimensioni dell’intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*”, Carocci, Roma 1996, pp. 35-37

<sup>261</sup> Cfr. DAL PRA PONTICELLI M., *La dimensione unitaria e comunitaria del servizio sociale territoriale*, in BIANCHI, CAVALLONE, DAL PRA PONTICELLI, DE SANDRE, GIUS, POLMONARI, *Il lavoro sociale professionale tra soggetti e istituzioni*, Franco Angeli, Milano 1988, p. 39

<sup>262</sup> Cfr. GUI L. *Tre committenti per un mandato*, in LAZZARI F. (a cura di), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, Franco Angeli, Milano, 2008, pp. 169-186

l'individuo fa esperienza di sé, l'organizzazione e la strutturazione dei sistemi sociali d'aiuto<sup>263</sup>.

Vista da un'altra prospettiva, la multidimensionalità del servizio sociale soddisfa un triplice mandato: professionale, sociale, istituzionale, ove per mandato s'intende "quell'insieme di funzioni attribuite, di assegnazione di ruolo, di attese di compito e di competenze assegnate, che dovrebbero orientare e motivare gli interventi degli operatori nei servizi sociali"<sup>264</sup>.

Il mandato professionale identifica i contenuti della professione, ne specifica i valori, i principi, la metodologia, la deontologia; rappresenta che la mission della comunità-scientifico professionale si è data a livello internazionale e che è compatibile con i valori e la cultura della professione.

Il mandato sociale sintetizza le istanze sociali e del contesto comunitario in cui il servizio sociale professionale opera; spesso sono recepite a livello normativo e definiscono l'appropriatezza o meno delle risorse, l'equità nell'accesso ad esse, le coordinate giuridiche e culturali entro cui poter operare.

Il mandato istituzionale concerne il complesso di funzioni, sulla base di specifiche previsioni normative e regolamentari di settore, che l'assistente sociale è tenuta a svolgere nell'ambito della propria organizzazione di appartenenza.

La contrapposizione tra mandati riferita dagli intervistati concerne il mandato professionale e quello istituzionale. Mentre il primo sostanzialmente rispecchia principi e valori che coincidono con gli elementi biografici e la scelta professionale, il mandato istituzionale viene definito "sviante":

*"Spesso il mandato istituzionale ci svia, quando ad esempio le richieste al professionista sono improprie. Non tutti riescono ad essere fedeli ai principi etici e deontologici e ci si perde un po'" (intervista n.1)*

---

<sup>263</sup> Cfr. GUI L. *Voce Trifocalità*, in Anna Maria CAMPANINI (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013, pp.731-735

<sup>264</sup> Cfr. GUI, *Servizio sociale fra teoria e pratica. Il tirocinio, luogo di interazione*, Lint Editoriale 2008

*“...nella realtà operativa ognuno è molto condizionato (...) dal contesto lavorativo, dall’organizzazione. È come se l’organizzazione prevalessse poi sull’appartenenza alla comunità professionale nella realtà lavorativa. Trovo che questa nostra caratteristica tutta particolare, che siamo per lo più dipendenti pubblici però apparteniamo a una comunità professionale, abbiamo un ordine che ci rappresenta, trovo che poi sia diventata nel tempo una sorta di trappola o comunque un elemento di difficoltà, forse più che una peculiarità e una possibilità di incidere sulla realtà lavorativa o di portare le caratteristiche della realtà lavorativa nella comunità professionale. Questo mi sembra che non siamo riusciti a farlo e quindi siamo rimasti intrappolati in questa doppia appartenenza, come se non fossimo poi né carne né pesce” (intervista n. 2)*

*“Quindi mi sembra che questa cosa paradossalmente ha creato una frattura e siamo finiti con l’essere più...dipendenti, di un ente...con le sue regole, le sue storture, i suoi problemi, che invece appartenenti a una comunità professionale che si sforza e si proietta in contesti più...rappresentativi, più di rappresentanza...” (intervista n.3)*

*“Ma “parlare” dello Statuto comunale in un concorso per assistenti sociali, sì... c’è questo aspetto burocratico che incombe... (focus group)*

*“...il famoso discorso del mandato e della difficoltà di conciliare il mandato professionale con quello istituzionale. Sono due pianeti diversi e ci vengono chieste delle cose che in qualche modo ostacolano l’espressione della nostra professionalità” (intervista n. 5)*

Le richieste improprie del datore di lavoro si concretizzano, sostanzialmente, in quelli che gli intervistati chiamano *prevalenza degli aspetti*



*amministrativi o burocratici*, in luogo di quelli più prettamente tecnici e relativi dalla dimensione relazionale d'aiuto verso i cittadini, specifici della professione:

*“...non è possibile stare tutto il giorno su aspetti amministrativi che ti prendono la maggior parte del tempo perché hai scadenza, hai paura perché se succede qualcosa in una procedura di cui tu sei responsabile...quindi c'è anche quello, che ti assorbe quasi completamente. E l'attenzione sull'aspetto della dimensione sociale pura necessariamente si riduce. Non so se c'è un qualche strumento che possa consentire un giorno di tutelare noi e poi, di conseguenza, soprattutto gli utenti”. (Intervista n. 4)*

In realtà, ciò che gli intervistati chiamano aspetti amministrativo-burocratici, per come sono stati descritti, sono assimilabili a quella che oggi si definisce nuova burocrazia o nuovo management pubblico, che interessa gran parte dei contesti lavorativi e in particolar modo le pubbliche amministrazioni.

### **3 - Il paradosso del Nuovo Management pubblico**

A partire dagli anni ottanta, gli stati europei iniziano ad introdurre politiche sociali neoliberali come risposta al processo di globalizzazione, dando vita ad un approccio orientato ad introdurre nella pubblica amministrazione modalità gestionali tipiche della aziende private<sup>265</sup>.

Il neoliberalismo, riprendendo le concezioni economiche e politiche liberali diffuse nell'Ottocento e nella prima metà del Novecento, si afferma, a cavallo degli anni '70 e '80, come teoria economica ma, per la sua pervasività, può essere

---

<sup>265</sup> LORENZ W. Voce Managerialismo, in Anna Maria CAMPANINI (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013, pp.340-343.

considerata una vera e propria ideologia<sup>266</sup>. Per molti aspetti orienta le possibili scelte e i valori sociali: “non è più soltanto una concezione politica ed economica da condivi-dere o a cui contrapporsi, ma è diventata una parte non secondaria del senso comune, del modo di osservare e di valutare le azioni e i comportamenti degli altri, delle persone in difficoltà”<sup>267</sup>.

Sono tante le ambizioni del neoliberalismo: riforma dello Stato, destatalizzazione dell’economia, privatizzazione delle imprese governative, apertura dei mercati, riduzione dei costi sociali dei salariati, informatizzazione delle processi decisionali e produttivi, intensificazione della produzione e dell’impresa<sup>268</sup>. Anche i principi e l’assetto gestionale dello Stato vengono rimessi in discussione, per cui si assiste ad un profondo cambiamento teso a sostituire l’approccio burocratico definito classico (o weberiano<sup>269</sup>) con uno nuovo definito “nuovo management pubblico” (o managerialismo, o nuovo managerialismo)<sup>270</sup>. Tenendo presente che il Nuovo Management pubblico è stato variamente declinato nei Paesi occidentali, esso introduce alcune idee principali nella gestione della amministrazione pubblica: la separazione tra definizione delle politiche e la loro attuazione operativa; l’introduzione di principi di gestione ispirati al settore privato; l’importanza attribuita alle logiche del mercato e alla competizione. Tutto ciò viene realizzato attraverso tecniche amministrative quali la privatizzazione, la decentralizzazione e la disaggregazione organizzativa, la valorizzazione del merito, il management per obiettivi o standard di performance, la valutazione e

---

<sup>266</sup> Cfr. VARGIU A. *La ricerca sociologica tra valutazione e impegno civico. Saggi sulla crisi e l’università nelle società delle conoscenze*, FrancoAngeli, Milano, 2012, p. 53. Si veda anche CLARK D. *Neoliberalism and Public Service Reform: Canada in Comparative Perspective*, in *Canada Journal of Political Science/Revue canadienne de science politique*, 2002, 34, 4, pp. 771-793

<sup>267</sup> SIZA R. *Lo scivolamento verso un welfare condizionale*, in *Animazione Sociale*, n. 313 – 2017, pp. 13-22

<sup>268</sup> IANNI O. *L’era del globalismo*, Cedam Padova, 1999, p. 218

<sup>269</sup> Si deve soprattutto al sociologo e filosofo Max Weber lo studio della burocrazia come fenomeno tipico dell’epoca moderna. Weber, in *Economia e Società* (1922, postumo) delinea alcuni tratti distintivi della B.: la divisione del lavoro disciplinata in modo generale mediante regole; la gerarchia degli uffici; il ricorso a regole generali per governare le decisioni e le azioni; l’enfasi sull’uniformità dei comportamenti; l’impersonalità delle relazioni interne ed esterne...

<sup>270</sup> VARGIU A. *Op. Cit.* 2012, pp. 54-55

l'orientamento al cliente. I valori che sottendono il modello, sono quelli dell'efficacia, dell'efficienza, dell'economicità della centralità del servizio, del dinamismo e della flessibilità<sup>271</sup>.

L'impatto di un simile approccio sui servizi sociali e sanitari e sulle politiche sociali è stato notevole e tuttora oggetto di riflessione nel panorama italiano del servizio sociale<sup>272</sup>.

Tra le più rilevanti implicazioni, il neoliberalismo, e il Nuovo Management pubblico come sua estensione, esaltano la libertà dell'individuo e pongono al centro il cliente che, ritenuto capace di autodeterminarsi, è autore delle sue scelte e valuta i servizi di cui servirsi<sup>273</sup>. In questo contesto, apparentemente in sintonia con i principi e i valori del servizio sociale (centralità dell'utente/cliente, partecipazione, promozione della sua autodeterminazione...), le competenze del servizio sociale professionale rischiano di esaurirsi nell'accompagnare l'utente in questo nuovo processo; le funzioni dello Stato arretrano di fronte ad un cittadino sempre più "competente" e capace di fare<sup>274</sup>, con la conseguente deresponsabilizzazione delle istituzioni nel promuovere il suo benessere e un crescente disinvestimento economico. In Europa si sta configurando un sistema di welfare "ibrido", che coniuga scelte tipiche del welfare liberale con modalità dei sistemi di welfare socialdemocratico, con sempre più limitate risorse pubbliche e crescenti risorse private<sup>275</sup>. In quello che Siza definisce Welfare *condizionale*, perdono di rilevanza le relazioni di cura e prevalgono politiche di controllo: l'accesso ai servizi e alle prestazioni dipende dal comportamento responsabile dei beneficiari<sup>276</sup>.

---

<sup>271</sup> Ibi, p. 55-56

<sup>272</sup> Cfr. FARGION S. *Il servizio sociale. Storia, temi, dibattiti*. Laterza, Roma-Bari 2009, pp, 100-

<sup>273</sup> Si veda anche per un approfondimento LORENZ W., *Social work and a new order. Challenging neoliberalism's erosion of solidarity*, in *Social Work & Society*, 3/2005

<sup>274</sup> Rispetto alle effettive competenze delle persone più fragili, il servizio sociale esprime ovviamente tutte le sue perplessità: il rischio è di abbandonare il cittadino, confuso e disorientato, ad una libertà decisionale soltanto potenziale

<sup>275</sup> DONATI P. *Relational Sociology: A New Paradigm for the Social Sciences*, Routledge, London 2010

<sup>276</sup> Cfr. SIZA R. *Manuale di Progettazione sociale*, FrancoAngeli, Milano 2018, p. 60

In questo contesto, il pericolo, per l'assistente sociale, è di vedere le proprie competenze arretrate ad un mero accompagnamento dell'utente in una sorta di "supermercato dei servizi costruito mediante l'asettica presentazione dei servizi disponibili in un determinato territorio e delle procedure di accesso ad essi"<sup>277</sup> o a controllore delle prescrizioni impartite per non vedersi revocare i benefici concessi.

Oltre agli effetti complessi e controversi di tale ideologia sul sistema dei servizi alla persona, che vengono totalmente inglobati dalla logica del mercato, rileva in questo contesto focalizzare l'attenzione sulle ricadute del New Management pubblico sui contesti lavorativi.

Il managerialismo introduce nelle organizzazioni di lavoro criteri di razionalizzazione e di efficienza, un controllo gerarchico sulla pratica professionale, una suddivisione del lavoro in fasi definite e l'utilizzo di strumenti informatici. Il rischio è il verificarsi del predominio delle procedure e delle valutazioni, standardizzate, il moltiplicarsi di prestazioni e interventi automatizzati a scapito delle competenze e delle autonomie professionali. L'obiettivo di conseguire prestazioni efficienti prevale sul principio dell'efficacia, dando luogo ad nuovo *modus operandi*: "siamo efficienti, forse, ma non sempre efficaci"<sup>278</sup>. Anche l'ambito del lavoro sociale perde la propria specificità e diventa un'area di intervento come tante altre, orientato da tempi e principi dell'economia, dell'organizzazione amministrativa, dalle esigenze ineludibili della competizione e del mercato del lavoro<sup>279</sup>.

Il paradosso del New public management, confermato da quanto emerso anche dalle interviste di questa ricerca, è che esso viene interiorizzato quasi inconsapevolmente. D'altronde i principi fondanti appaiono assolutamente condivisibili anche dal servizio sociale professionale e dalle spinte biografiche

---

<sup>277</sup> DOMINELLI L., *Il servizio sociale. Una professione che cambia*, Erickson, Trento 2005, pp. 56-80

<sup>278</sup> SICORA A. *Neoliberalismo e servizio sociale in Italia, spunti per una pratica riflessiva*, consultabile su [www.researchgate.net/publication](http://www.researchgate.net/publication)

<sup>279</sup> SIZA R. Op.Cit. *Lo scivolamento...*, in *Animazione Sociale*, n. 313 - 2017, pp. 13-22

alla scelta della professione di assistente sociale: l'efficienza, l'economicità, la valutazione, la legittimità di un processo di intervento, la trasparenza amministrativa, le attribuzioni per merito. Come poi questi principi vengano attuati e quali siano le implicazioni che ne conseguono in concreto è altro discorso, ed è ciò che genera smarrimento e scollamento con la realtà organizzativa.

L'avvento del New Public Management rappresenta, per così dire, un mutamento esterno alla professione, ma interiorizzato e inglobato dagli assistenti sociali nel momento in cui si presenta proponendo principi coerenti con la professione e si concretizza in pratiche che rappresentano la quotidianità per gli operatori. Il Managerialismo è interiorizzato ma non riconoscibile, tanto che, per quanto sia oramai ampiamente affrontato anche nella letteratura, non viene mai tematizzato dagli intervistati.

Ciò non significa che gli assistenti sociali non avvertano uno scollamento tra il loro mandato professionale e i contesti lavorativi in cui operano: si è già detto che tale frattura viene identificata con le richieste considerate improprie del datore di lavoro e la predominanza dei procedimenti amministrativi sulla presa in carico, globale e relazionale, delle persone. Essa non viene tuttavia inquadrata in un processo globale di cambiamento della gestione della pubblica amministrazione, ma è proiettata sulla pratica, sul "fare", che non corrisponde più al "fare" narrato dalla professione e condiviso nella comunità professionale e dà luogo a quel profondo senso di solitudine e isolamento riferito nelle interviste.

Per l'assistente sociale si profilano tre opzioni possibili:

- aderire al sistema degli interventi standardizzati, alla richiesta del rispetto delle tempistiche e dei budget. Fa notare Ferrario come un servizio sociale così standardizzato rischia di subire una trasformazione genetica che impoverisce il concetto della presa in carico<sup>280</sup>. Si è detto peraltro che la scelta appare spesso

---

<sup>280</sup> FERRARIO F. *Op. Cit.*, (1996) pp. 99-106

inconsapevole, laddove non sostenuta da una capacità critica e riflessiva di leggere i mutamenti globali dei sistemi in cui il professionista è inserito;

- contrastare e sottrarsi alle incombenze amministrative e ai vincoli imposti dal datore di lavoro: nonostante gli assistenti sociali ritengano le incombenze amministrative meno importanti del tempo di lavoro “dedicato” all’utente<sup>281</sup>, una siffatta posizione è raramente sostenibile all’interno di un’organizzazione di lavoro che prevede gerarchie, valutazioni, premialità impostate secondo il managerialismo;

- adottare una posizione critica, e dunque distinguere tra l’adozione di metodi e pratiche che sviluppano trasparenza, efficacia e legittimità dei procedimenti e degli interventi, da quei processi di mera trasformazione strutturali tesi esclusivamente a mercificare i servizi rivolti alla persona<sup>282</sup>.

Come si comprenderà più avanti, adottare quest’ultima posizione presuppone consapevolezza dei meccanismi politici-sociali-economici che investono la società.

#### **4 - Ordine professionale e Comunità professionale**

Era intento di questa indagine indagare anche quale rapporto vi sia tra comunità professionale e Ordine degli Assistenti sociali e se e in che modo esso possa influire sul senso di appartenenza alla Comunità professionale.

Nel background della scrivente, probabilmente quello più implicito e celato, era insita una sorta di corrispondenza/sovrapposizione delle due realtà. Detto in altri termini: per quanto ci fosse la percezione di uno scollamento tra Ordine e comunità (valutato temporaneo e determinato da fattori contingenti e transitori)

---

<sup>281</sup> Cfr. FACCHINI C. (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*, Il Mulino, Bologna 2010, pp. 171-172

<sup>282</sup> LORENZ W. Op. Cit., p. 342

nella mente del ricercatore essi occupavano lo stesso campo di azione, tendevano a sovrapporsi entro la stessa cornice, secondo il motto più volte ripetuto: *l'Ordine siamo noi* (ovvero la comunità professionale).

Le indicazioni provenienti dalle risposte a queste interviste vanno nella direzione di un legame complesso, il cui approfondimento non si esaurisce in questa ricerca.

Il rapporto descritto dagli intervistati è ambivalente: da una parte emerge una sorta di riconoscimento formale all'Ordine come istituzione e un'attribuzione (teorica?) importante a ruolo di interprete dei cambiamenti sociali e di "narratore della professione"; dall'altra, una ricorrente *distanza* tra l'Istituzione-Ordine e il singolo professionista, oltre che confusione sulle competenze:

### **Dare voce e interpretazione ai cambiamenti**

*"Anche l'Ordine professionale penso possa incidere nel senso di appartenenza, può avere un ruolo. Può non raggiungere tutti, l'ordine è un organo politico e la politica è scelta e le scelte possono non essere condivise da tutti. Ma può dare voce e interpretazioni ai cambiamenti (e speranza)" (intervista n. 1)*

### **Profonda distanza tra Ordine e professionisti**

*"In questo senso mi sembra che un altro elemento di difficoltà sia la profonda distanza che esiste tra il singolo professionista e la realtà lavorativa che vive e l'Ordine... Perché mi sembra che l'Ordine sia – e non potrebbe essere diversamente, e lo dico anche avendoci fatto l'esperienza dentro – l'Ordine è proiettato, e concentrato, su degli aspetti macro, che sono appunto il senso di comunità, la rappresentanza della professione dentro il mondo delle professioni, dentro il mondo delle istituzioni, dentro*

*il mondo delle politiche che però sono obiettivi molto molto molto distanti da quello che sono invece i problemi quotidiani, la realtà lavorativa che quotidianamente viviamo” (Intervista n. 2).*

### **Rafforza il senso di appartenenza, partecipazione discontinua**

*“Diciamo che già di per sé la nascita dell’Ordine è stato un elemento che, diciamo lì per lì formale ma che ha rafforzato il concetto [di appartenenza alla comunità]...Poi con alti e bassi da questo punto di vista...da una parte in base a chi sta nell’Ordine e come imposta le attività che consentono, almeno dal mio punto di vista, magari mi hanno facilitato maggiormente la partecipazione. E magari anche a livello personale è legato agli alti e bassi” (intervista n. 5)*

### **Confusione sui compiti dell’Ordine**

*“Guarda mi viene in mente così la questione dei concorsi pubblici piuttosto che delle selezioni dove...che vengono aperte ad operatori sociali. Io sento moltissime colleghe dare un po’...non dico le responsabilità all’Ordine però dire: L’Ordine potrebbe fare di più... Io credo che se l’Ordine potesse fare di più farebbe di più, mi sembra che ci sia poca chiarezza tra quelli che sono i limiti e le cose che può fare l’Ordine...che non vengono ben comprese secondo me...” (intervista n. 4)*

### **Governare il potere dei professionisti**

*“partendo dal presupposto che ritengo l’assistente sociale, social worker, un professionista che gestisce dei poteri e si occupa delle persone più fragili, ritengo che finché non mi trovano una soluzione alterativa all’Ordine per governare questo potere, l’Ordine è l’unica soluzione”(intervista n. 6)*



## **Non sentirsi professionisti**

*“Nella nostra comunità professionale, io sono convinto che una grande percentuale...non è che non si senta parte dell’Ordine, perché già questo sarebbe....non si sente professionista. E quindi non riesce a comprendere perché è dentro un Ordine” (intervista n. 6)*

Ciò che più desta sorpresa, al di là di come viene descritto il rapporto con l’Ordine professionale, è la quasi assenza di riferimento ad esso nelle interviste, se non espressamente introdotto come tema dal ricercatore. E’ anche questa assenza di riferimento che misura la distanza dalla realtà quotidiana degli assistenti sociali intervistati.

Il terreno comune, il campo di intersezione tra Comunità e Ordine professionale, verificato che essi non si sovrappongono - e, anzi, notevole appare talvolta la distanza percepita - potrebbe/dovrebbe essere appunto quello di essere/sentirsi dei professionisti, ragion per cui l’Ordine Professionale ha senso di esistere ed è nato: “governare la Professione” e, nello specifico, governare il potere che la professione esercita verso soggetti fragili.

Anche questo campo però meriterebbe di essere ulteriormente indagato perché il percepirsi o meno dei professionisti è questione soggettiva e, in parte, dipendente da come la professione è stata e viene tutt’ora narrata.

L’identità professionale dell’assistente sociale abbiamo visto essere ancorata al “saper fare”, al saper utilizzare delle tecniche, degli strumenti. D’altronde tutto l’impianto formativo è, da sempre, fondato sulla pratica e sulla circolarità prassi-teoria-prassi. Se la prassi tuttavia diviene, nella quotidianità, altro da ciò che “si sa fare” e verso il quale la professione ha socializzato i propri

appartenenti, emerge chiaro tutto il senso di smarrimento rispetto al riconoscersi *professionisti*.

## NOTE CONCLUSIVE

Al termine di questo viaggio GT, uno dei tanti che potevano essere intrapresi nell'indagare gli ambiti scelti, si ha la convinzione di un lavoro sociologico mai concluso giacché, come sostengono Glaser e Strauss<sup>283</sup>, anche dopo aver scritto l'ultima riga ci si ritroverà a rivedere e modificare le proprie posizioni alla luce di nuove acquisizioni e nuovi mutamenti. Ciò che si è cercato fare, in un processo coerente con la metodologia scelta, è ricavare quanto più possibile dalle intuizioni sollecitate da questo percorso, nella consapevolezza che quanto emerso dai dati si vada poi nuovamente ad intrecciare con il sapere "grounded", dato dall'esperienza che deriva dall'esercizio pressoché ventennale della professione.

Si è partiti, in questa ricerca, dall'interesse per un ambito di indagine, quello del senso di appartenenza alla comunità professionale e del rapporto tra questa e l'Ordine professionale che, cammin facendo, si è puntualizzato nelle seguenti domande di ricerca: *Quali fattori incidono sul senso di appartenenza alla comunità professionale? Quale il ruolo dell'Ordine professionale?*

Si è forse riusciti a caratterizzare questo senso di appartenenza, che abbiamo definito "fragile", a fronte di un senso di solitudine e isolamento, riferito dai colleghi e dalle colleghe assistenti sociali intervistati, che si è mostrato profondo e ricorrente.

La fragilità del senso di appartenenza è data dalla sua connotazione mai incondizionata e, al contrario, influenzata da tanti e differenti fattori: relazioni all'interno dell'organizzazione lavorativa, tipologia di contratto di lavoro, approcci valoriali e metodologici differenti. I principali contesti in cui il senso di appartenenza viene sperimentato sono quelli della formazione continua e le situazioni in cui la comunità appare minacciata dall'esterno, non a caso occasioni

---

<sup>283</sup> GLASER e Ansel STRAUSS, *La scoperta della Grounded Theory. Strategie per la ricerca qualitativa*, a cura di Antonio Strati, Armando Editore, Roma, 2009

in cui viene ricercata (e trovata) conferma della propria matrice culturale e professionale.

Nella quotidianità lavorativa prevale invece un contrapposto senso di solitudine che abbiamo visto affondare le radici, secondo il principale percorso concettuale seguito in questa ricerca, nell'approccio del New Public Management e delle teorie neoliberaliste applicati alla pubblica amministrazione (e dunque ai principali contesti lavorativi in cui risultano ancora oggi impegnati gran parte degli assistenti sociali in Italia). Si è visto, ancora, come il paradosso del New Public Management, per gli assistenti sociali, consista nell'abbracciarlo e interiorizzarlo più o meno consapevolmente, intravedendo nei valori proposti (trasparenza, legittimità degli interventi, valutazione del lavoro e delle prestazioni, libertà dell'individuo) coerenza e similitudine con i valori propri e della professione. L'attuazione di tale approccio si traduce tuttavia, nella pratica, nella standardizzazione degli interventi, nella suddivisione dei procedimenti, nella moltiplicazione delle procedure automatizzate che tolgono centralità alla dimensione relazionale dell'aiuto e autonomia tecnica al professionista, vincolandolo al rispetto di budget e tempi predefiniti.

In tali contesti, pur non tematizzando il mutamento globale che ha investito le pubbliche amministrazioni e i luoghi di lavoro in generale, gli assistenti sociali avvertono tutta l'ambivalenza di una richiesta di adesione e identificazione con l'organizzazione di lavoro, tra ciò che gli si chiede di essere e ciò che sono o possono essere<sup>284</sup>. Emerge allora la ricerca di conferme identitarie nella professione, non a caso nei luoghi della formazione continua, dove si coltiva un sapere condiviso.

La cultura professionale dell'assistente sociale tuttavia affonda da sempre le sue radici nella pratica, nel "fare": la ricerca di conferme identitarie si trasforma allora nel rifugio in una comunità "mitica", che continua ad identificarsi con una

---

<sup>284</sup> cfr. VITERITTI A. *Identità e competenze*, Ed. Angelo Guerini e Associati Spa, 2005, p. 15

pratica professionale...sempre meno praticata! Si continuano ad acquisire e perfezionare competenze che non vengono spese nelle realtà lavorative in cui la maggior parte del tempo è speso a fare...altro.

Una siffatta cultura professionale basata sulla “pratica” e da questa connotata non pare capace, o non pare sempre capace, di leggere i cambiamenti sociali, politici ed economici che investono la società di cui anche il professionista è parte. In questi termini potrebbero, ad esempio essere lette sia l’assenza totale di riferimenti, nelle interviste, al mandato sociale (mentre viene rimarcata la contrapposizione tra mandato professionale e mandato istituzionale) sia l’assenza di contestualizzazione rispetto ai mutamenti globali che hanno investito le pubbliche amministrazioni e i contesti lavorativi.

Per coltivare una cultura identitaria capace di coniugare abilità e competenze orientate alla pratica con la capacità di leggere e interpretare i cambiamenti sociali, sembra ragionevole e opportuna la proposta di Gui: per far sì che il servizio sociale giunga a piena maturazione “sarebbe auspicabile che da un lato l’obiettivo di produzione e maturazione di un soggetto professionale specifico fosse assunto in primo luogo dalla comunità di professionisti cosciente di sé, chiaramente orientata da principi e valori propri, capace di una propria originale pro positività, dall’altro lato che l’obiettivo di produzione di una disciplina scientifica appropriata, autonoma e legittimamente fondata maturasse a partire dalla principale istituzione deputata a questo: l’università”.<sup>285</sup>

Anche l’Ordine professionale, in questo senso, potrebbe farsi interprete dei cambiamenti sociali e incidere in una narrazione diversa della professione, se non fosse che anch’esso, in quanto ente pubblico, non pare salvarsi dalle influenze del nuovo managerialismo. Se ci si sofferma ad esempio ad analizzare la struttura e l’organizzazione dell’Ordine Nazionale e delle sue articolazioni regionali ci si

---

<sup>285</sup> GUI L. Le sfide teoriche del servizio sociale, Op. Cit. (2004), p. 15

rende conto delle complesse attribuzioni burocratiche e normative<sup>286</sup> in cui risulta invischiato, legittime, ma che in qualche modo prescindono dalle sue funzioni e vanno a limitare l'azione verso altri obiettivi.

A onor del vero, negli ultimi anni l'Ordine appare impegnato su diversi fronti e più tavoli istituzionali per la promozione della professione<sup>287</sup> ma è come se la comunità professionale, a prescindere dalla bontà delle iniziative intraprese a vantaggio della professione, ignorasse, anche responsabilmente, le azioni dell'Ordine. Quella necessità di costituirsi in Ordine professionale, avvertita dal gruppo di colleghi che tanto si prodigarono in tal senso, e di cui si è dato conto nei capitoli introduttivi a questa ricerca, non è sentita più attuale, utile, incisiva.

Il rapporto con la comunità diventa allora ambivalente: percepito come necessario ma distante, calato dall'alto, subito. Bisognerebbe allora interrogarsi su come e quanto l'Ordine stesso possa incidere nel ri-socializzare con i propri iscritti le proprie funzioni, i propri scopi, la propria ragion d'essere e quanto l'Università, struttura preposta alla formazione di base dell'assistente sociale, possa e ritenga di dover incidere in tal senso.

### **Un altro percorso possibile: gli elementi biografici come ragione della solitudine professionale**

Fatto salvo quanto emerso dal percorso concettuale sopra descritto, l'indagine ha messo in luce un'ulteriore pista che necessiterebbe di essere meglio esplorata: è quella che intravede negli elementi biografici dei soggetti e nelle motivazioni della scelta professionale l'origine stessa di una professione

---

<sup>286</sup> Ci si riferisce, ad esempio, alle incombenze inerenti il piano per l'anticorruzione e la trasparenza amministrativa, l'attuazione del regolamento per la formazione continua con il complesso sistema autorizzatorio e di accreditamento, gli atti di gestione amministrativo contabile, la gestione del personale e così via...

<sup>287</sup> Si vedano, ad esempio, il riconoscimento alla partecipazione a numerosi e diversificati tavoli per la definizione delle politiche sociali, le audizioni nelle commissioni parlamentari, la partecipazione al Comitato Unico per le Professioni, all'Osservatorio Nazionale per le politiche sociali... iniziative reperibili al sito istituzionale: [www.cnoas.it](http://www.cnoas.it)

esercitata individualmente e in solitudine. Detto in altri termini: si è riscontrato come le spinte individuali che conducono alla scelta di una professione d'aiuto qual è quella dell'assistente sociale risiedono in predisposizioni personali verso la relazione con l'altro, il bisogno di incidere nelle ingiustizie sociali, l'attitudine all'aiuto. Secondo qualche intervistato, chi sceglie una professione che ha a che fare con l'essere umano e, nello specifico, con l'essere umano in difficoltà, cela il bisogno di essere riconosciuto nella sua bontà e nella sua capacità, che sono vissute, interiormente, come migliori di quelle degli altri. Esisterebbe un tratto di "onnipotenza" latente (io salvo il mondo e lo faccio meglio degli altri) che genera competizione, conflitto tra i professionisti, lavoro individualizzato e isolamento, anziché condivisione e confronto.

Tale visione, se da una parte appare poco appagante, dall'altra non sembra essere priva di fondamento. La dimensione del conflitto interno, delle contrapposizioni ha attraversato questo lavoro, sia nell'approfondimento delle vicende che hanno portato alla costituzione dell'ordine professionale, sia nei vissuti degli intervistati.

Se il bisogno di gratificazione e riconoscenza appare legittimo e insito nella natura umana, nell'esercizio di una professione esso necessita di essere razionalizzato e governato con la testa. La professione di assistente sociale non pare caratterizzarsi invece per la cura particolare che ha di sé stessa; basti pensare ad esempio a quanto poco diffusa e accessibile sia, rispetto alla necessità, la supervisione professionale.

È una strada che necessiterebbe di essere maggiormente esplorata, magari negli ambiti universitari e lavorativi. Sarebbe interessante, ad esempio, capire che tipo di percorso di studi portano avanti gli studenti universitari in servizio sociale, se in forme individuali o partecipate, magari attraverso movimenti e associazioni o come figure solitarie. O, ancora, sarebbe stimolante indagare il

mondo dell'associazionismo professionale, che, in Italia, si presenta modesto rispetto ad altre professioni<sup>288</sup>.

Sono strade, si auspica, che magari anche altri vorranno percorrere, secondo le strategie e le metodologie ritenute più confacenti.

---

<sup>288</sup> A livello nazionale possiamo annoverare: A.S.Pro.C. – AssNas, Ce.S. di S.S., SoCISS (già AIDOSS), ASIT e infine il Sunas sul versante sindacale.



## **APPENDICE METODOLOGICA**

**Indagine GT sul senso di appartenenza alla comunità professionale degli Assistenti Sociali**

*Età:*

*Anni di servizio:*

*Formazione professionale di base:*

*Ambito di lavoro e posizione lavorativa:*

- **senso di appartenenza alla comunità professionale:**
  - vissuto personale
  - fattori interni/esterni alla comunità che incidono nel senso di appartenenza
  - percezione di un eventuale mutamento nel tempo
- **motivazioni alla base della scelta professionale**
  - fattori personali
  - fattori esterni
- **soddisfazione del percorso di studi e della scelta professionale**
  - gratificazione del percorso di studi e sua articolazione
  - soddisfazione dell'attuale posizione lavorativa
- **impegno all'interno della comunità professionale**
  - partecipazione alla vita della comunità professionale
  - adesione a sindacati/associazioni
  - esperienza di cariche elettive all'interno dell'Ordine professionale

- **Rapporto tra Ordine professionale e Comunità professionale**

- Soddisfazione

- Riconoscimento

## TRACCIA INTERVISTA - SECONDO STEP

### Indagine GT sul senso di appartenenza alla comunità professionale degli Assistenti Sociali

*Età:*

*Anni di servizio:*

*Formazione professionale di base:*

*Ambito di lavoro e posizione lavorativa:*

- **senso di appartenenza alla comunità professionale e i relativi sottotemi:**
  - vissuto personale
  - fattori interni/esterni alla comunità che incidono nel senso di appartenenza
  - solitudine
  - doppio mandato
  - percezione di un eventuale mutamento nel tempo
- **motivazioni alla base della scelta professionale**
  - fattori personali
  - fattori esterni
- **soddisfazione del percorso di studi e della scelta professionale**
  - gratificazione del percorso di studi e sua articolazione
  - trattazione o meno di materie deontologiche e/o ordinistiche durante il corso di studi
  - soddisfazione dell'attuale posizione lavorativa
- **impegno all'interno della comunità professionale**

- partecipazione alla vita della comunità professionale
- adesione a sindacati/associazioni
- esperienza di cariche elettive all'interno dell'Ordine professionale

- **Rapporto tra Ordine professionale e Comunità professionale**

- Soddisfazione
- Riconoscimento
- Sovrapposizioni e differenze*

**Indagine GT sul senso di appartenenza alla comunità professionale degli Assistenti Sociali**

- Accoglienza, presentazione personale e della ricerca, inquadramento del focus group
  - Presentazione di ciascun partecipante: nome, età, numero di anni di servizio, ambito lavorativo, percorso formativo di base
- 1) Esercizio di focalizzazione: pensare (e condividere col gruppo) esperienze di appartenenza a piccoli gruppi/piccole comunità: quando “mi sento parte”?
  - 2) Introduzione del senso di appartenenza alla comunità professionale (connotazioni/vissuti)
  - 3) Fattori che incidono sul senso di appartenenza
  - 4) Isolamento/solitudine
  - 5) Rapporto contesto di lavoro
  - 6) Ruolo dell’Ordine professionale in relazione al senso di appartenenza
- Ringraziamenti e saluti

## LETTERA INVITO FOCUS GROUP

Gentile collega,

nell'ambito del progetto di ricerca che sto conducendo presso la Scuola di Dottorato in Politiche Sociali e Servizio Sociale dell'Università di Sassari sto approfondendo il tema del senso di appartenenza degli assistenti sociali alla propria comunità professionale. Dopo aver condotto alcune interviste individuali, ho optato per lo strumento del *focus group* come occasione di conoscenza e approfondimento del punto di vista dei/delle colleghi/ghe, soprattutto di coloro con più giovane esperienza o senza alcuna esperienza lavorativa.

Per tale ragione avrei bisogno di un po' del tuo tempo, chiedendoti di partecipare ad un incontro (della durata di circa un'ora e mezza/due ore) di un piccolo gruppo di colleghi in cui ragionare insieme sul tema citato. Come anticipato per le vie brevi, l'incontro si terrà il 4 novembre a Cagliari presso l'Associazione Fish Sardegna in via Asproni 24 alle ore 10.00.

Ti ringrazio fin da ora per il tuo contributo e per la tua disponibilità.

Roma, 30 ottobre 2017

Milena Piazza

## SEGNI GRAFICI CONVENZIONALI PER LA TRASCRIZIONE DELLE INTERVISTE<sup>1</sup>

CONVENZIONE GRAFICA	SIGNIFICATO
R	Ricercatore
I	Intervistato
R..... ←	Riga di spazio tra i turni di parola
(...)	Manca in registrazione
,?!)	Intonazione
...	Esitazioni, pause brevi
MAIUSCOLO	Volume alto
Corpo minore	Volume basso

---

<sup>1</sup> Bichi R. (2002), *L'intervista biografica. Una proposta metodologica*, Vita e Pensiero, Milano, p.138



**TABELLA I – Codifica aperta Primo Gruppo di interviste**

AREA DI INDAGINE	TESTO	ETICHETTA
<b>Motivazione scelta professionale/ percorso di studi</b>	<p>Avevo una propensione personale (int.1)</p> <p>Mi vedevo portata (int.1)</p> <p>Per incidere nelle ingiustizie sociali (int.1)</p> <p>Ero interessata all'aiuto (int. 2)</p> <p>Fascino di una figura al servizio delle persone (int. 2)</p> <p>Ci sono poi elementi di casualità (int. 2)</p> <p>Rifarei la stessa scelta (Int. 2)</p> <p>Per poter stare in mezzo alle persone (int. 3)</p> <p>Per lavorare sulle relazioni (Int. 3)</p> <p>Non sapevo cosa facesse l'assistente sociale (int. 3)</p> <p>Da piccola volevo aiutare i più poveri (int. 4)</p> <p>Non avevo ben chiaro il ruolo dell'assistente sociale (int. 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Propensione personale</li> <li>•Sentirsi portati</li> <li>•Incidere nelle ingiustizie sociali</li> <li>•Interesse verso l'aiuto</li> <li>•Immagine positiva della professione</li> <li>•Casualità</li> <li>•Soddisfazione della scelta professionale</li> <li>•Bisogno relazionale</li> <li>•Lavorare sulle relazioni</li> <li>•Non conoscenza iniziale sulle competenze dell'A.s.</li> <li>•Desiderio di aiutare i poveri</li> <li>•Ruolo dell'A.s. non chiaro inizialmente</li> </ul>
<b>Percorso di studi</b>	<p>Non mi è piaciuto (int. 2)</p> <p>Ho preferito un percorso breve, già orientato alla pratica (Int. 3)</p> <p>Mi ha deluso (int. 3)</p> <p>Mi percepivo fuori dall'ambiente universitario (Int. 3)</p> <p>Mi sento soddisfatta per le</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Percorso di studi non soddisfacente</li> <li>•Preferenza per percorso orientato alla pratica</li> <li>•Percorso di studi deludente</li> <li>•Percezione di un percorso non universitario</li> <li>•Soddisfazione per le</li> </ul>

	<p>competenze acquisite (int. 3)</p> <p>Non sono stati trattati temi legati all'Ordine (art. 3)</p> <p>Ho percepito un orientamento di fondo, no pressioni su deontologia (Int. 3)</p> <p>Mi sento abbastanza soddisfatta del percorso scelto (Int. 4)</p> <p>Ricordo qualche accenno ai temi deontologici e dell'Ordine (Int. 4)</p>	<p>competenze acquisite</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Percorso non ha trattato temi sull'Ordine</li> <li>•No pressioni sulla deontologia</li> <li>•Soddisfazione per il percorso scelto</li> <li>•Percorso con accenni ai temi deontologici</li> </ul>
<p><b>Senso di appartenenza alla comunità professionale</b></p>	<p>Le colleghe anziane facevano accoglienza a quelle più giovani (int.1)</p> <p>C'è un nucleo di principi condivisi (int.1)</p> <p>Non faccio una difesa a spada tratta della categoria (int.1)</p> <p>Mi sento parte di un gruppo che fa delle cose (int.1)</p> <p>Non sempre mi identifico con la comunità professionale (int.1)</p> <p>Mi sento poco appartenente alla comunità professionale (int. 2)</p> <p>Ci sono poche linee guida comuni (int. 2)</p> <p>Ho perso un po' il senso della comunità (int.2)</p> <p>Mi sento parte della comunità professionale (Int. 3)</p> <p>Il senso di appartenenza è cresciuto nel tempo (Int. 3)</p> <p>Percezione legata alla comunità</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Accoglienza delle colleghe anziane</li> <li>•Principi condivisi</li> <li>•No difesa della categoria</li> <li>•Parte di un gruppo che fa delle cose</li> <li>•Non sempre identificazione con la comunità professionale</li> <li>•Poco senso di appartenenza</li> <li>•Poche linee guida comuni</li> <li>•Perdita del senso di appartenenza</li> <li>•Sentirsi parte della comunità professionale</li> <li>•Senso di appartenenza cresciuto nel tempo</li> <li>•Senso di appartenenza</li> </ul>

	<p>professionale con cui sono in contatto (Int. 3)</p> <p>Quando trovi colleghi con cui riesci a sintonizzarti (Int. 3)</p> <p>Per certi versi mi sento parte della comunità professionale (int. 4)</p> <p>Siamo però anche una comunità variegata al suo interno (int. 4)</p>	<p>condizionato dalle relazioni contingenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sintonia con i colleghi</li> <li>•Sentirsi abbastanza parte di una comunità professionale</li> <li>•Comunità variegata</li> </ul>
<p><b>Fattori che influenzano negativamente il senso di appartenenza</b></p>	<p>Certamente il mandato istituzionale sviante (int.1)</p> <p>Ci vengono rivolte molte richieste improprie (int.1)</p> <p>Un altro fattore è l'isolamento (int.1)</p> <p>Siamo una categoria molto variegata oggi (int.1)</p> <p>Non riuscire a stare dietro ai cambiamenti sociali (int.1)</p> <p>Contesto lavorativo e organizzazione non aiutano (int.2)</p> <p>La comunità professionale è ampia e disgregata (int. 2)</p> <p>La doppia appartenenza come trappola (int.2)</p> <p>Siamo più dipendenti pubblici che non professionisti (int.2)</p> <p>Difficile sentirsi comunità se le radici sono diverse (Int. 3)</p> <p>Non mi sento comunità con colleghi più giovani che approcciano in modo diverso dal nostro (Int. 3)</p> <p>E' una sofferenza non potermi dedicare quanto vorrei al mio ruolo di assistente sociale (Int. 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mandato istituzionale sviante</li> <li>•Richieste improprie</li> <li>•Isolamento</li> <li>•Categoria variegata</li> <li>•Difficoltà a star dietro ai cambiamenti sociali</li> <li>•Ostacolo dell'organizzazione di lavoro</li> <li>•Comunità ampia e disgregata</li> <li>•Doppia appartenenza come trappola</li> <li>•Sbilanciamento verso la dipendenza pubblica</li> <li>•Meno professionisti</li> <li>•Radici diverse</li> <li>•Diverso approccio dei colleghi giovani</li> <li>•Conflitto interiore</li> </ul>

	<p>Percorsi individuali di delusione e fatica sfociano in appartenenza distruttiva (Int. 3)</p> <p>La comunità può anche essere isolante e non un fattore di crescita (Int. 3)</p> <p>Sei troppo preso dalla quotidianità del lavoro per sentirti parte di una comunità (Int. 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Delusioni e fatiche personali determinano appartenenza distruttiva</li> <li>•comunità può essere isolante e non fattore di crescita</li> <li>•Impegno lavorativo quotidiano come limite all'appartenenza</li> </ul>
<p><b>Fattori che favoriscono il senso di appartenenza</b></p>	<p>La formazione continua è occasione di confronto (int.1)</p> <p>la formazione continua è uno strumento di coesione della comunità (int.1)</p> <p>Ordine può incidere (int.1)</p> <p>Mi indigno per il mancato riconoscimento della professione, del ruolo (int. 2)</p> <p>Comunità di pratica (int. 3)</p> <p>Solidarietà interna (Int. 3)</p> <p>Comunità nostra nata per difenderci dall'esterno (int. 3)</p> <p>Andare avanti come gruppo per conseguire determinati obiettivi, non come singoli (Int. 3)</p> <p>Condivisione critica dei problemi che dobbiamo affrontare (int. 3)</p> <p>Condivisione delle radici che sono la base della professione (Int. 3)</p> <p>Condivisione di un momento storico (Int. 3)</p> <p>Quando facciamo battaglie comuni</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Formazione continua come occasione di confronto</li> <li>•Formazione continua come strumento di coesione</li> <li>•L'Ordine può incidere sul senso di appartenenza</li> <li>•Indignazione per il mancato riconoscimento del ruolo</li> <li>•Comunità di pratica</li> <li>•Solidarietà interna</li> <li>•Comunità per difendersi dall'esterno</li> <li>•Gruppo per conseguire determinati obiettivi</li> <li>•Condivisione critica dei problemi</li> <li>•Condivisione delle radici</li> <li>•Condivisione momento storico</li> </ul>

	<p>(int 3)</p> <p>Se gli obiettivi sono piacevoli e gratificanti c'è un motivo per starci dentro (Int. 3)</p> <p>Condividere situazioni lavorative pesanti (Int. 4)</p> <p>Sento che la formazione continua crea un clima di condivisione (Int. 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Battaglie comuni</li> <li>• Obiettivi piacevoli e gratificanti</li> <li>• Condivisione situazioni lavorative</li> <li>• Formazione continua crea un clima di condivisione</li> </ul>
<b>Ordine professionale</b>	<p>L'Ordine è un organo politico (int.1)</p> <p>Si fa interprete dei cambiamenti sociali (int.1)</p> <p>Le scelte, come tutte le scelte politiche, non sono condivise da tutti (int.1)</p> <p>L'Ordine non è la comunità professionale (int.1)</p> <p>Comunità e Ordine hanno un terreno comune (int.1)</p> <p>Profonda distanza tra singolo professionista e Ordine (int.2)</p> <p>Ordine proiettato su aspetti macro (Int. 3)</p> <p>Frattura tra Ordine e professionisti (Int. 3)</p> <p>C'è distanza, diffidenza (Int. 3)</p> <p>Lo sento distante dal mio quotidiano (Int. 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organo politico</li> <li>• Interprete dei cambiamenti sociali</li> <li>• Scelte politiche non condivise da tutti</li> <li>• L'Ordine non è la comunità professionale</li> <li>• Ordine e comunità hanno un terreno comune</li> <li>• Distanza tra professionista e ordine</li> <li>• Ordine proiettato su aspetti macro</li> <li>• Frattura tra Ordine e professionisti</li> <li>• Distanza, diffidenza tra ordine e iscritti</li> <li>• Ordine distante dal quotidiano</li> </ul>

<p><b>Impegno/percorso personale</b></p>	<p>Prima molto impegnata attraverso l'Ordine (int.1)  L'impegno si è trasformato nel tempo (int.1)  Adesso il mio impegno è il confronto costante (int.1)  e la comunicazione (int.1)  E' una comodità di essere dipendente pubblico (Int.2)  C'è una componente personale molto forte (int.2)  Oggi sono impegnata solo nella mia realtà, verso le persone (int. 2)  Ci sono degli accomodamenti che mi aiutano a mantenere la passione per la professione (Int. 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Impegno con l'Ordine professionale</li> <li>•Impegno trasformato nel tempo</li> <li>•Impegno come confronto costante</li> <li>•Impegno come comunicazione</li> <li>•Comodità dell'essere dipendente pubblico</li> <li>•Componente personale forte</li> <li>•Impegno solo verso la propria realtà</li> <li>•Accomodamenti per mantenere viva la passione professionale</li> </ul>
--	--	--

**TABELLA II – Codifica focalizzata Primo Gruppo di interviste**

<b>Etichette</b>	<b>Categoria</b>
Sentirsi portati Incidere nelle ingiustizie sociali Interesse verso l'aiuto Casualità	<b>Predisposizioni personali</b>
Bisogno relazionale Lavorare sulle relazioni Senso di appartenenza condizionato dalle relazioni contingenti (v. anche appartenenza)	<b>Relazione</b>
Desiderio di aiutare i poveri	<b>Aiuto</b>
Immagine positiva della professione Non conoscenza iniziale sulle competenze Ruolo dell'A.s. non chiaro inizialmente	<b>Narrazione della professione</b>
Soddisfazione della scelta professionale Percorso di studi non soddisfacente Percorso di studi deludente Soddisfazione per le competenze acquisite Soddisfazione per il percorso scelto	<b>Soddisfazione</b>
Preferenza per percorso orientato alla pratica Percezione di un percorso non universitario Percorso non ha trattato temi sull'Ordine No pressioni sulla deontologia Percorso con accenni ai temi deontologici	<b>Caratteristiche percorso formazione di base</b>
Accoglienza delle colleghe anziane Principi condivisi	<b>Appartenenza</b>

<p>No difesa della categoria</p> <p>Parte di un gruppo che fa delle cose</p> <p>Poco senso di appartenenza</p> <p>Poche linee guida comuni</p> <p>Perdita del senso di appartenenza</p> <p>Sentirsi parte della comunità professionale (2)</p> <p>Senso di appartenenza cresciuto nel tempo</p> <p>Senso di impegno lavorativo quotidiano come limite all'appartenenza (v. doppio mandato)</p> <p>appartenenza condizionato dalle relazioni contingenti (v. relazione)</p> <p>Sintonia con i colleghi</p> <p>Doppia appartenenza come trappola (v. doppio mandato)</p> <p>Delusioni e fatiche personali determinano appartenenza distruttiva (v. Fattori personali/individuali)</p>	
<p>Non sempre identificazione con la comunità professionale</p>	<p><b>Identificazione</b></p>
<p>Categoria variegata (2)</p> <p>Comunità ampia e disgregata</p> <p>Comunità può essere isolante e non fattore di crescita</p> <p>L'Ordine non è la comunità professionale (v. Ordine professionale)</p> <p>Ordine e comunità hanno un terreno comune (v. Ordine Professionale)</p>	<p><b>Comunità professionale</b></p>



<p>Principi condivisi (v. appartenenza)</p> <p>Poche linee guida comuni (v. appartenenza)</p> <p>Condivisione critica del problemi</p> <p>Condivisione delle radici</p> <p>Condivisione momento storico</p> <p>Condivisione situazioni lavorative</p> <p>Formazione continua crea un clima di condivisione (v. formazione continua)</p> <p>Scelte politiche non condivise da tutti (v. Ordine professionale)</p>	<p><b>Condivisione</b></p>
<p>Non conoscenza iniziale sulle competenze (v. narrazione della professione)</p> <p>Ruolo dell’A.s. non chiaro inizialmente (v. narrazione della professione)</p> <p>Perdita del senso di appartenenza (v. appartenenza)</p> <p>Senso di appartenenza cresciuto nel tempo (v. appartenenza)</p> <p>Difficoltà a star dietro ai cambiamenti sociali</p> <p>Ordine interprete dei cambiamenti sociali (v. Ordine professionale)</p> <p>Impegno trasformato nel tempo (v. Impegno personale)</p>	<p><b>Evoluzione temporale/Cambiamento</b></p>
<p>Mandato istituzionale sviante</p> <p>Richieste improprie</p> <p>Ostacolo dell’organizzazione di lavoro</p> <p>Doppia appartenenza come trappola</p> <p>Sbilanciamento verso la dipendenza pubblica</p> <p>Meno professionisti</p> <p>Impegno lavorativo quotidiano come limite all’appartenenza</p> <p>Comodità dell’essere dipendente pubblico</p>	<p><b>Doppio mandato</b></p>

<p>Isolamento</p> <p>Comunità può essere isolante e non fattore di crescita (v. comunità professionale)</p>	<p><b>Solitudine</b></p>
<p>Radici diverse</p> <p>Diverso approccio dei colleghi giovani</p>	<p><b>Diversità</b></p>
<p>Conflitto interiore</p> <p>Delusioni e fatiche personali determinano appartenenza distruttiva</p> <p>Componente personale forte</p>	<p><b>Fattori personali/individuali</b></p>
<p>Formazione continua come occasione di confronto</p> <p>Formazione continua come strumento di coesione</p> <p>Formazione continua crea un clima di condivisione</p>	<p><b>Formazione continua</b></p>
<p>Gruppo per conseguire determinati obiettivi</p> <p>Obiettivi piacevoli e gratificanti</p> <p>Battaglie comuni</p>	<p><b>Obiettivi</b></p>
<p>Solidarietà interna</p> <p>Comunità per difendersi dall'esterno</p> <p>Battaglie comuni</p> <p>Indignazione per il mancato riconoscimento del ruolo</p>	<p><b>Rapporto interno/esterno comunità</b></p>

<p>L'Ordine può incidere sul senso di appartenenza</p> <p>Organo politico</p> <p>Ordine interprete dei cambiamenti sociali</p> <p>Scelte politiche non condivise da tutti</p> <p>L'Ordine non è la comunità professionale</p> <p>Ordine e comunità hanno un terreno comune</p> <p>Distanza tra professionista e ordine</p> <p>Ordine proiettato su aspetti macro</p> <p>Frattura tra Ordine e professionisti</p> <p>Distanza, diffidenza tra ordine e iscritti</p> <p>Ordine distante dal quotidiano</p>	<p><b>Ordine professionale</b></p>
<p>Distanza tra professionista e ordine (v. Ordine Professionale)</p> <p>Ordine proiettato su aspetti macro (v. Ordine Professionale)</p> <p>Frattura tra Ordine e professionisti (v. Ordine Professionale)</p> <p>Distanza, diffidenza tra ordine e iscritti (v. Ordine Professionale)</p> <p>Ordine distante dal quotidiano (v. Ordine Professionale)</p>	<p><b>Distanza</b></p>
<p>Comunità di pratica</p> <p>Impegno con l'Ordine professionale</p> <p>Impegno trasformato nel tempo</p> <p>Impegno come confronto costante</p> <p>Impegno come comunicazione</p> <p>Impegno solo verso la propria realtà</p> <p>Accomodamenti per mantenere viva la passione professionale</p>	<p><b>Impegno personale</b></p>

**TABELLA III – Codifica aperta Secondo Gruppo di interviste**

<b>AREA DI INDAGINE</b>	<b>TESTO</b>	<b>Etichetta</b>
<b>Motivazione scelta professionale (percorso di studi)</b>	<p>Non ho mai avuto dubbi sulla strada da intraprendere, rifarei la stessa scelta (Int. 5)</p> <p>Mi sentivo portata per questo settore (Int. 5)</p> <p>All'epoca si diceva che c'era possibilità lavorativa (Int. 5)</p> <p>Credo di essere soddisfatta del mio lavoro, nella misura in cui non l'ho cambiato nonostante le difficoltà (Int. 6)</p> <p>Da bambina ho conosciuto molte situazioni di bambini in difficoltà (int. 6)</p> <p>In adolescenza ho fatto varie esperienze di volontariato che sicuramente mi hanno orientato verso una professione di aiuto (Int. 6)</p> <p>Altri fratelli hanno fatto la stessa scelta e mi hanno fatto scegliere questo mondo (Int. 6)</p> <p>Famiglia d'origine pioniera dell'accoglienza (Int. 7)</p> <p>Non avevo le idee chiare sulla professione, confusione tra assistente sociale ed educatore (Int.7)</p> <p>Rifarei la stessa scelta di studi e professionale (int. 7)</p> <p>Credo che il contesto familiare abbia rappresentato l'humus della mia scelta, mia madre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Soddisfazione scelta professionale</li> <li>•Sentirsi portati per il settore</li> <li>•Possibilità lavorative</li> <li>•Soddisfazione per la scelta professionale</li> <li>•Esperienze infantili a contatto con bambini in difficoltà</li> <li>•Esperienze adolescenziali di volontariato</li> <li>•Orientamento verso una professione di aiuto</li> <li>•Orientamento familiare</li> <li>•Esperienze familiari di accoglienza</li> <li>•Non conoscenza iniziale sulle competenze dell'A.s.</li> <li>•Soddisfazione della scelta professionale</li> <li>•Contesto familiare humus della scelta</li> <li>•Esperienza materna di volontariato</li> </ul>

	<p>volontaria in comunità (int. 7)</p> <p>Consigliato anche dai miei amici che mi vedevano affine a certe tematiche (int. 7)</p> <p>Ho sempre guardato con favore e ammirazione le professioni d'aiuto (int. 8)</p> <p>All'epoca era una scelta nobilitante (int. 8)</p>	<p>in comunità</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Suggerimenti amicali</li> <li>•Visto come affine a certe tematiche</li> <li>•Immagine positiva della professione</li> <li>•In passato scelta nobilitante</li> </ul>
<b>Percorso di studi</b>	<p>Ricordo che abbiamo approfondito il tema deontologico nel corso di studi (int. 5)</p> <p>C'era una parte anche sul tema dell'Ordine professionale (int. 5)</p> <p>Il corso universitario è stato gratificante (int. 5)</p> <p>Soddisfatta di ciò che mi ha trasmesso il corso di studi (int. 5)</p> <p>Mi sono mancati quegli aspetti che mi avrebbero agevolato l'accesso ai percorsi lavorativi (Int. 5)</p> <p>Risceglierei lo stesso di percorso di studi e rifarei la stessa scelta professionale (Int. 6)</p> <p>Non ho ricordi di deontologia durante il corso di studi (Int. 6)</p> <p>Absolutamente soddisfatto del percorso di studi (Int. 7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Approfondimento tema deontologico nel corso di studi</li> <li>•Approfondimento tema ordinistico</li> <li>•Corso universitario gratificante</li> <li>•Soddisfazione delle competenze acquisite</li> <li>•Lacune su aspetti agevolanti l'accesso al lavoro</li> <li>•Soddisfazione corso di studi</li> <li>•Soddisfazione scelta professionale</li> <li>•No deontologia durante il corso di studi</li> <li>•Soddisfazione per il percorso di studi</li> </ul>

<p><b>Senso di appartenenza alla comunità professionale</b></p>	<p>Mi sento parte di una comunità professionale (Int. 5)  Ragioniamo allo stesso modo (Int. 5)  Parliamo la stessa lingua (Int. 5)  Il senso di appartenenza si è rafforzato nel tempo (Int. 5)  Mi sento parte di una comunità professionale (Int. 6)  Sento un senso di appartenenza che non si esplicita in qualcosa di fisso , regolare, codificato (Int. 6)  Nella maggior parte delle situazioni ho vissuto un senso di solitudine (Int. 6)  Non accoglienza delle colleghe anziane (Int. 6)  Si esplicita nella formazione specifica (int. 6)  Mia ricerca spasmodica di vicinanza e confronto (int. 6)  Cosa è per me sentirmi parte della comunità professionale è complicata come domanda e come risposta (Int. 7)  Devo chiedermi cosa è una comunità e cosa è una professione (Int. 7)  Una comunità è un insieme tendenzialmente solidale, capace di dialettica e di differenza (Int. 7)  Professionale indica dei requisiti: sapere di avere un potere e sapere di appartenere ad una comunità più ampia (quella dei</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sentirsi parte di una comunità professionale</li> <li>•Ragionare allo stesso modo</li> <li>•Parlare la stessa lingua</li> <li>•Senso di appartenenza rafforzato nel tempo</li> <li>•Sentirsi parte di una comunità professionale</li> <li>•Appartenenza non codificata</li> <li>•Vissuto di solitudine</li> <li>•Poca accoglienza delle colleghe anziane</li> <li>•Appartenenza quando si fa formazione</li> <li>•Ricerca di vicinanza e confronto</li> <li>•Complessità del concetto di appartenenza</li> <li>•Comunità come insieme solidale, capace di dialettica e differenza</li> <li>•Potere del professionista</li> <li>•Comunità più ampia dei</li> </ul>
---	--	---

	<p>professionisti)</p> <p>Una comunità professionale è una comunità solidale, che si riconosce, che si autogoverna, che si declina intorno al tema “professione” (Int. 7)</p> <p>Mi sento parte di una comunità professionale (int. 7)</p> <p>Il senso di appartenenza dipende dai livelli di consapevolezza del professionista, dalla narrazione che viene fatta, dalle aspettative (int. 7)</p> <p>Devo dire che mi sento parte di una comunità professionale (Int. 8)</p> <p>La comunità è oggi molto diversificata al suo interno (int.8)</p> <p>A volte è difficile riconoscersi (int. 8)</p>	<p>professionisti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Comunità professionale si riconosce e si autogoverna</li> <li>•Sentirsi parte di una comunità professionale</li> <li>•Senso di appartenenza legato alla consapevolezza del professionista</li> <li>•Senso di appartenenza legato alla narrazione della professione</li> <li>•Senso di appartenenza legato alle aspettative</li> <li>•Sentirsi parte di una comunità professionale</li> <li>•Comunità diversificata</li> <li>•Difficoltà di riconoscersi</li> </ul>
<p><b>Fattori che influenzano il senso di appartenenza (negativi)</b></p>	<p>Aspetti amministrativi prendono gran parte del tempo (Int. 5)</p> <p>Quando il ruolo viene snaturato ho più difficoltà ad “incontrarmi” con i colleghi (Int. 5)</p> <p>La burocratizzazione porta all’isolamento e a sentirsi meno parte della comunità professionale (Int. 5)</p> <p>È una sofferenza non potermi dedicare quanto vorrei al mio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Prevalenza degli aspetti amministrativi</li> <li>•Ruolo snaturato</li> <li>•Difficoltà ad incontrare i colleghi</li> <li>•Burocratizzazione porta isolamento</li> <li>•Burocratizzazione porta a sentirsi meno parte della comunità</li> <li>•Dispiacere impossibilità esercizio del ruolo</li> </ul>

	<p>ruolo di assistente sociale (Int. 5)</p> <p>Con i colleghi è più facile condividere problemi legati alla dimensione sociale che aspetti solo amministrativi (Int. 5)</p> <p>Più difficile per chi lavora come precario (Int.5)</p> <p>Come se ci fossero due comunità dentro la stessa (Int. 5)</p> <p>Ci si riconosce tra colleghe che hanno la stessa formazione e identità (int. 6)</p> <p>Mandato professionale e istituzionale sono due pianeti diversi (Int. 6)</p> <p>Ci vengono chieste delle cose che ostacolano l'espressione della nostra professionalità (Int. 6)</p> <p>I contesti in cui lavoriamo danno molta fatica, molta pesantezza (int. 6)</p> <p>Il problema vero è aver confuso la funzione pubblica con il ruolo pubblico (e quindi con la dipendenza pubblica (Int. 7)</p> <p>Questa sovrapposizione va completamente rotta (int. 7)</p> <p>Finché non rompiamo l'idea che prima sono un dipendente pubblico e poi un professionista non ne usciamo (int. 7)</p> <p>Come posso far valere i diritti degli altri quando non so tutelare i miei? (Int. 7)</p> <p>Un fattore interno che incide nel</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Condivisione problemi sociali più semplice degli aspetti amministrativi</li> <li>•Difficoltà maggiori nel precariato</li> <li>•Due comunità dentro la stessa</li> <li>•Riconoscimento tra colleghi che hanno stesso formazione e identità</li> <li>•distanza tra mandato professionale e istituzionale</li> <li>•Richieste che ostacolano l'espressione della professionalità</li> <li>•Contesto lavorativi danno pesantezza e fatica</li> <li>•Confusione tra funzione pubblica e ruolo pubblico, ovvero dipendenza pubblica</li> <li>•Necessità di rompere sovrapposizione di ruolo e funzione</li> <li>•Primato della dipendenza pubblica sulla professionalità</li> <li>•Saper far valere i propri diritti</li> </ul>
--	---	---



	<p>sensò di appartenenza è che siamo una comunità con un numero elevatissimo di ignoranti (int. 7)</p> <p>È la narrazione che crea l'identità e noi per anni ci siamo raccontati dei miti errati (int. 7)</p> <p>Le competenze non ci dicono tanto del professionista perché sono sempre sulla logica del saper fare (Int. 7)</p> <p>Il ruolo degli assistenti sociali è un ruolo scomodo (Int. 7)</p> <p>Diventa un problema quando tu denunci delle scelte (Int. 7)</p> <p>Rappresentazione istituzionale che incide sul senso di appartenenza (Int. 7)</p> <p>Professione svilita sul piano delle competenze (int. 7)</p> <p>Fattore esterno: difficoltà di rappresentarsi le politiche e i servizi sociali come una leva di cambiamento, di miglioramento (int. 7)</p> <p>Un professionista insicuro e una società che non ti riconosce crea conflitti e resistenze (Int. 7)</p> <p>L'isolamento professionale vissuto nei contesti lavorativi non ti fa percepire parte di una comunità professionale (Int. 8)</p> <p>L'ente datore di lavoro ti assorbe totalmente (Int. 8)</p> <p>C'è una responsabilità personale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Elevata ignoranza all'interno della comunità professionale</li> <li>•Narrazione crea l'identità</li> <li>•Ci siamo raccontati miti errati</li> <li>•Le competenze non identificano il professionista</li> <li>•Competenze nella logica del saper fare</li> <li>•Ruolo scomodo</li> <li>•Denuncia delle scelte</li> <li>•Rappresentazione istituzionale incide sul senso di appartenenza</li> <li>•Professionalità svilita nelle competenze</li> <li>•Difficoltà di rappresentarsi le politiche e i servizi sociali come leve del cambiamento</li> <li>•Conflitti e resistenze nati da professionisti insicuri e società che non riconosce</li> <li>•Isolamento professionale non ti fa percepire parte di una comunità</li> <li>•Assorbimento totale dal datore di lavoro</li> </ul>
--	---	--

	in questo farsi fagocitare dall'ente (int. 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilità personale nel farsi fagocitare dall'ente</li> </ul>
<b>Fattori che favoriscono il senso di appartenenza</b>	<p>Più nei contesti formativi che non sul lavoro (Int. 5)</p> <p>Importantissima la formazione (Int. 5)</p> <p>Ritornare ad una dimensione "sociale" nelle organizzazioni di lavoro (int. 5)</p> <p>Formazione rafforza il senso di identità e appartenenza (Int. 6)</p> <p>Senso di appartenenza nel cercare di differenziarsi dalle altre categorie professionali (Int. 6)</p> <p>Differenziazione come rafforzamento dell'identità non come esclusione delle altre categorie (Int. 6)</p> <p>La nascita dell'Ordine è stato qualcosa che di per sé ha rafforzato il concetto di appartenenza ad una comunità professionale (Int. 6)</p> <p>L'Ordine ha un ruolo importante nell'agevolare il senso di appartenenza e nel costruire l'identità professionale (int. 6)</p> <p>La formazione sostiene il senso di appartenenza alla comunità (Int. 6)</p> <p>Formazione è occasione di confronto e di condivisione (Int. 6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senso di appartenenza nei contesti formativi</li> <li>• Importanza della formazione</li> <li>• Necessità di tornare ad una dimensione "sociale" delle organizzazioni</li> <li>• Formazione rafforza il senso di identità e appartenenza</li> <li>• Senso di appartenenza nella differenziazione dalle altre professioni</li> <li>• Nascita dell'Ordine ha rafforzato il concetto di appartenenza</li> <li>• Ruolo importante dell'Ordine nell'agevolare il senso di appartenenza e nel costruire l'identità professionale</li> <li>• La formazione sostiene il senso di appartenenza</li> <li>• Formazione occasione di confronto e condivisione</li> <li>• Autonomia tecnico professionale</li> </ul>

	<p>Autonomia tecnico professionale, sancita per legge (int. 7)</p> <p>Un professionista non può ritenere che un ordine di servizio prevalga sulla legge (Int. 7)</p> <p>Prendiamo le altre professioni: prima c'è un'appartenenza, poi c'è l'esercizio professionale (int. 7)</p> <p>Se non si incide nei percorsi formativi non si potrà mai cambiare il livello di ignoranza (int. 7)</p> <p>Nei percorsi formativi inserire concetti relativi all'Ordine e ai professionisti (Int. 7)</p> <p>A mio parere seguire percorsi formativi condivisi rafforza il senso di identità e appartenenza alla comunità professionale (int. 8)</p>	<p>sancita per legge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Insolita prevalenza dell'ordine di servizio sulla norma</li> <li>•Priorità dell'appartenenza sull'esercizio professionale nelle altre professioni</li> <li>•Necessità di incidere nei percorsi formativi</li> <li>•Inserimento di concetti relativi all'Ordine e ai professionisti nei percorsi formativi</li> <li>•Percorsi formativi condivisi</li> </ul>
<p><b>Ordine professionale</b></p>	<p>Con l'Ordine ho un rapporto di...senso di colpa (Int. 5)</p> <p>All'inizio non avevo neanche capito i compiti dell'Ordine (Int. 5)</p> <p>Poca chiarezza sulle competenze dell'Ordine (Int. 5)</p> <p>Confusione dei colleghi (int. 5)</p> <p>L'Ordine dovrebbe essere più chiaro - momenti di formazione (Int. 5)</p> <p>Rapporto con l'Ordine variabile in base a chi lo compone e alla direttrice politica (Int. 6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Senso di colpa nei confronti dell'Ordine</li> <li>•Confusione sul ruolo dell'Ordine</li> <li>•Poca chiarezza sulle competenze dell'Ordine</li> <li>•Maggiore chiarezza dell'Ordine in contesti formativi</li> <li>•Variabilità rapporto con l'Ordine (componenti)</li> </ul>

	<p>Variabile anche in base a componenti personali (Int. 6)</p> <p>L'Ordine non è la comunità professionale ma è imprescindibile (Int. 6)</p> <p>Dopo 25 anni l'Ordine è ancora da costruire (Int. 7)</p> <p>Nella mia testa Ordine e Comunità professionale dovrebbero coincidere, o dovrebbero tendere a sovrapporsi (Int. 7)</p> <p>Gran parte degli assistenti sociali non si sente professionista (int. 7)</p> <p>E quindi non capisce perché è dentro un Ordine (Int. 7)</p> <p>Al momento l'Ordine è l'unica soluzione per governare il potere dei professionisti verso le persone più fragili (Int. 7)</p> <p>L'Ordine deve incidere sul senso di appartenenza, altrimenti è finito (int. 7)</p> <p>Obiettivi a breve termine: lavorare sul territorio con gli Ordini regionali per intercettare i bisogni della professione (int. 7)</p> <p>Medio termine: ripensare ai percorsi formativi (int. 7)</p> <p>L'Ordine può incidere sulla narrazione, su come rappresentarsi all'esterno (int. 7)</p> <p>Ordine interprete dei cambiamenti (int. 7)</p> <p>L'Ordine può riattivare canali di</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Componenti personali</li>   <li>•L'Ordine non è la comunità</li> <li>•Imprescindibilità dell'Ordine</li> <li>•Ordine ancora da costruire</li>   <li>•Ordine e comunità professionale dovrebbero tendere a sovrapporsi</li>   <li>•Gli assistenti sociali non si sentono professionisti</li> <li>•Gli assistenti sociali non capiscono perché stanno dentro un Ordine</li> <li>•Ordine unica soluzione per governare il potere dei professionisti</li>   <li>•L'Ordine deve incidere sul senso di appartenenza</li>   <li>•Intercettare i bisogni dei professionisti</li>   <li>•Ripensare i percorsi formativi</li>   <li>•L'ordine può incidere sulla narrazione della professione (rappresentazione all'esterno)</li> </ul>
--	---	---

	appartenenza e condivisione (Int. 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ordine interprete dei cambiamenti</li> <li>•L'Ordine può riattivare canali di appartenenza e condivisione</li> </ul>
<b>Impegno/percorso personale</b>	<p>Mi piacerebbe impegnarmi oltre il lavoro, proprio nella comunità professionale (Int. 5)</p> <p>Rafforzata l'idea di impegnarmi proprio per sentirmi più parte nella comunità (int. 5)</p> <p>Quando fai qualcosa per la tua professione ti sembra di ossigenarti, di...tornare a casa (Int. 5)</p> <p>Il mio impegno comunitario è nella quotidianità (int. 6)</p> <p>Cerco di contribuire alla formazione, al comprendere il nostro ruolo, le mansioni (Int. 6)</p> <p>Il mio impegno personale oggi è attraverso l'associazionismo, proprio al fine di limitare la solitudine professionale (Int. 8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Desiderio di impegno nella comunità professionale</li> <li>•Impegnarsi per sentirsi maggiormente parte della comunità</li> <li>•Impegno comunitario nella quotidianità</li> <li>•Contributo alla formazione, alla comprensione del ruolo e delle mansioni</li> <li>•Impegno attraverso l'associazionismo per limitare la solitudine professionale</li> </ul>

**TABELLA IV – Codifica focalizzata - Secondo Gruppo di interviste**

<b>Etichette</b>	<b>Categoria</b>
<p>Sentirsi portati per il settore</p> <p>Esperienze infantili a contatto con bambini in difficoltà</p> <p>Esperienze adolescenziali di volontariato</p> <p>Orientamento verso una professione di aiuto (v. aiuto)</p>	<b>Predisposizioni personali</b>
<p>Orientamento familiare</p> <p>Esperienze familiari di accoglienza</p> <p>Contesto familiare humus della scelta</p> <p>Esperienza materna di volontariato in comunità</p> <p>Suggerimenti amicali</p> <p>Visto dagli amici come affine a certe tematiche</p>	<b>Influenze familiari/amicali</b>
<p>Orientamento verso una professione di aiuto</p>	<b>Aiuto</b>
<p>Possibilità lavorative</p> <p>Non conoscenza iniziale sulle competenze dell’A.s.</p> <p>Immagine positiva della professione</p> <p>In passato scelta nobilitante (v. evoluzione temporale/cambiamenti)</p> <p>Senso di appartenenza legato alla narrazione della professione (v. appartenenza)</p> <p>Narrazione crea l’identità</p> <p>Ci siamo raccontati miti errati</p> <p>Difficoltà di rappresentarsi le politiche e i servizi sociali come leve del cambiamento</p> <p>Rappresentazione istituzionale incide sul senso di appartenenza</p>	<b>Narrazione della professione</b>

<p>Soddisfazione della scelta professionale (4)  Soddisfazione delle competenze acquisite  Soddisfazione corso di studi (2)  Corso universitario gratificante</p>	<p><b>Soddisfazione</b></p>
<p>Approfondimento tema deontologico nel corso di studi  Approfondimento tema ordinistico  Lacune su aspetti agevolanti l'accesso al lavoro  No deontologia durante il corso di studi  Necessità di incidere nei percorsi formativi  Inserimento di concetti relativi all'Ordine e ai professionisti nei percorsi formativi  Percorsi formativi condivisi (v. condivisione)  Necessità di ripensare i percorsi formativi</p>	<p><b>Caratteristiche percorso formazione di base</b></p>
<p>Sentirsi parte di una comunità professionale (4)  Ragionare allo stesso modo  Parlare la stessa lingua  Senso di appartenenza rafforzato nel tempo  Appartenenza non codificata  Poca accoglienza delle colleghe anziane  Appartenenza quando si fa formazione (v. formazione)  Complessità del concetto di appartenenza  Senso di appartenenza legato alla consapevolezza del professionista  Senso di appartenenza legato alla narrazione della professione (v. narrazione professione)  Senso di appartenenza legato alle aspettative  Burocratizzazione porta a sentirsi meno parte della comunità (v. doppio mandato e burocratizzazione)  Rappresentazione istituzionale incide sul senso di appartenenza (v. narrazione)  Senso di appartenenza nei contesti formativi (v.</p>	<p><b>Appartenenza</b></p>

<p>formazione)</p> <p>Formazione rafforza il senso di identità e appartenenza (v. formazione e identificazione)</p> <p>Senso di appartenenza nella differenziazione dalle altre professioni</p> <p>Nascita dell'Ordine ha rafforzato il concetto di appartenenza (v. Ordine professionale)</p>	
<p>Difficoltà di riconoscersi</p> <p>Riconoscimento tra colleghi che hanno stessa formazione e identità (v. formazione)</p> <p>Formazione rafforza il senso di identità e appartenenza (v. formazione e appartenenza)</p>	<b>Identificazione</b>
<p>Comunità come insieme solidale, capace di dialettica e differenza</p> <p>Comunità più ampia dei professionisti</p> <p>Comunità professionale si riconosce e si autogoverna</p> <p>Comunità diversificata (v. diversità)</p> <p>Due comunità dentro la stessa</p> <p>Elevata ignoranza all'interno della comunità professionale</p> <p>Ordine e comunità professionale dovrebbero tendere a sovrapporsi (v. Ordine professionale)</p>	<b>Comunità professionale</b>
<p>Condivisione problemi sociali più semplice degli aspetti amministrativi (v. burocratizzazione)</p> <p>Formazione occasione di confronto e condivisione (v. formazione)</p> <p>Percorsi formativi condivisi (v. percorsi di studio)</p>	<b>Condivisione</b>
<p>Comunità come insieme solidale, capace di dialettica e differenza</p>	<b>Solidarietà</b>



<p>Senso di appartenenza rafforzato nel tempo (v. appartenenza)</p> <p>In passato scelta nobilitante (v. evoluzione temporale/cambiamenti)</p> <p>Ordine interprete dei cambiamenti (v. Ordine)</p>	<p><b>Evoluzione temporale/Cambiamento</b></p>
<p>Prevalenza degli aspetti amministrativi</p> <p>Ruolo snaturato</p> <p>Burocratizzazione porta isolamento (v. isolamento, burocratizzazione)</p> <p>Burocratizzazione porta a sentirsi meno parte della comunità (v. appartenenza, burocratizzazione)</p> <p>Condivisione problemi sociali più semplice degli aspetti amministrativi (v. condivisione)</p> <p>Distanza tra mandato professionale e istituzionale</p> <p>Richieste che ostacolano l'espressione della professionalità (v. essere professionisti)</p> <p>Contesto lavorativi danno pesantezza e fatica</p> <p>Confusione tra funzione pubblica e ruolo pubblico, ovvero dipendenza pubblica</p> <p>Assorbimento totale dal datore di lavoro</p> <p>Primato della dipendenza pubblica sulla professionalità (v. doppio mandato)</p> <p>Necessità di rompere sovrapposizione di ruolo e funzione</p> <p>Dispiacere impossibilità esercizio del ruolo (v. fattori individuali)</p> <p>Responsabilità personale nel farsi fagocitare dall'ente (v. fattori individuali)</p> <p>Necessità di tornare ad una dimensione "sociale" delle organizzazioni</p> <p>Autonomia tecnico professionale sancita per legge (v. essere professionisti)</p>	<p><b>Doppio mandato</b></p>

<p>Insolita prevalenza dell'ordine di servizio sulla norma</p> <p>Difficoltà maggiori nel precariato</p>	
<p>Burocratizzazione porta isolamento (v. isolamento,)</p> <p>Burocratizzazione porta a sentirsi meno parte della comunità (v. appartenenza)</p>	<b>Burocratizzazione</b>
<p>Vissuto di solitudine</p> <p>Difficoltà ad incontrare i colleghi</p> <p>Burocratizzazione porta isolamento</p> <p>L'associazionismo limita la solitudine professionale (v. impegno personale)</p>	<b>Solitudine</b>
<p>Comunità diversificata (v. comunità)</p>	<b>Diversità</b>
<p>Dispiacere impossibilità esercizio del ruolo (v. doppio mandato)</p> <p>Responsabilità personale nel farsi fagocitare dall'ente (v. doppio mandato)</p> <p>Senso di colpa nei confronti dell'Ordine</p>	<b>Fattori personali/individuali</b>
<p>Appartenenza quando si fa formazione (v. appartenenza)</p> <p>Riconoscimento tra colleghi che hanno stessa formazione e identità (v. identificazione)</p> <p>Senso di appartenenza nei contesti formativi (v. appartenenza)</p> <p>Importanza della formazione</p> <p>Formazione rafforza il senso di identità e appartenenza (v. identificazione e appartenenza)</p> <p>La formazione sostiene il senso di appartenenza</p> <p>Formazione occasione di confronto e condivisione (v. condivisione)</p>	<b>Formazione continua</b>

<p>L'ordine può incidere sulla narrazione della professione (v. Ordine professionale e Narrazione)</p>	<p><b>Rapporto interno/esterno comunità</b></p>
<p>Potere del professionista Primato della dipendenza pubblica sulla professionalità (v. doppio mandato) Le competenze non identificano il professionista Competenze nella logica del saper fare Ruolo scomodo Gli assistenti sociali non si sentono professionisti Denuncia delle scelte Professionalità svilita nelle competenze Conflitti e resistenze nati da professionisti insicuri e società che non riconosce Richieste che ostacolano l'espressione della professionalità (v. doppio mandato) Priorità dell'appartenenza sull'esercizio professionale nelle altre professioni (v. appartenenza) Intercettare i bisogni dei professionisti Ordine unica soluzione per governare il potere dei professionisti (v. Ordine professionale) Autonomia tecnico professionale sancita per legge (v. doppio mandato)</p>	<p><b>Essere professionisti</b></p>
<p>Nascita dell'Ordine ha rafforzato il concetto di appartenenza Confusione sul ruolo dell'Ordine Poca chiarezza sulle competenze dell'Ordine Maggiore chiarezza dell'Ordine in contesti formativi Variabilità rapporto con l'Ordine (componenti) L'Ordine non è la comunità Imprescindibilità dell'Ordine</p>	<p><b>Ordine professionale</b></p>

<p>Ordine ancora da costruire</p> <p>Ordine e comunità professionale dovrebbero tendere a sovrapporsi (v. comunità professionale)</p> <p>Ordine unica soluzione per governare il potere dei professionisti (v. essere professionisti)</p> <p>L'Ordine deve incidere sul senso di appartenenza</p> <p>Gli assistenti sociali non capiscono perché stanno dentro un Ordine</p> <p>L'ordine può incidere sulla narrazione della professione (v. narrazione e rapporto interno/esterno)</p> <p>Ordine interprete dei cambiamenti (v. Cambiamento)</p> <p>Ordine può riattivare canali di appartenenza e condivisione</p> <p>Ruolo importante dell'Ordine nell'agevolare il senso di appartenenza e nel costruire l'identità professionale</p>	
<p>Desiderio di impegno nella comunità professionale</p> <p>Impegnarsi per sentirsi maggiormente parte della comunità</p> <p>Impegno comunitario nella quotidianità</p> <p>Contributo alla formazione, alla comprensione del ruolo e delle mansioni</p> <p>Impegno attraverso l'associazionismo</p> <p>L'associazionismo limita la solitudine professionale (v. solitudine)</p> <p>Saper far valere i propri diritti</p>	<p><b>Impegno personale</b></p>

**TABELLA V – Codifica aperta Focus Group**

<b>TESTO</b>	<b>Etichetta</b>
Parte di un gruppo quando si condividono gli scopi, gli obiettivi	•Condivisione scopi e obiettivi
Alla base c'è il valore che io do a quell'obiettivo, a quello scopo	•Valore dato allo scopo e agli obiettivi
Tutti abbiamo dei principi che possono anche differire ma questo si supera quando c'è uno scopo comune	•Scopo comune
Ci sono delle limature, altrimenti si creerebbero dei conflitti	•Limature per non creare conflitti
Non riesco a scindere cosa mi fa sentire parte di un gruppo della vita professionale e della vita privata	•Difficoltà a scindere la dimensione gruppale privata e professionale
La solidarietà, il sostegno tra i vari appartenenti Mi sembra ci sia diversità tra i gruppi amicali e quelli professionali	•Solidarietà e sostegno •Diversità tra gruppi amicali e professionali
Da una parte si converge verso un obiettivo e chi non converge non può far parte del gruppo	•Convergenza verso un obiettivo
Nei gruppi amicali c'è più l'aspetto della solidarietà e del sostegno	•Solidarietà e sostegno
L'obiettivo è importante perché ti fa superare il resto	•Importanza dell'obiettivo
La solidarietà è una componente personale	•Solidarietà come componente personale
Ci sta anche la solidarietà professionale che nasce dalla condivisione degli obiettivi	•Solidarietà professionale nasce dagli obiettivi
Mi sento parte di un gruppo quando sento di apprezzare e che gli altri apprezzano la mia persona	•Parte di un gruppo quando mi sento apprezzata
Per persona intendo i miei principi, i miei valori Non vuol dire avere lo stesso parere ma stima reciproca e rispetto	•Principi e valori •Stima reciproca e rispetto
C'è uno spazio dentro ogni componente di ascolto e sguardo volto verso l'altro	•Spazio di ascolto verso l'altro
Interesse come priorità	•Mi deve interessare l'obiettivo
Accoglienza, disponibilità, condivisione, ascolto, percorso verso uno scopo comune	•Accoglienza, disponibilità, condivisione, ascolto, percorso

Spesso competizione, prima della classe Fiducia, percorso verso un obiettivo comune, dialettica	verso uno scopo comune •Competizione, primato •Fiducia, percorso verso un obiettivo comune
Non ho molti contatti	•Pochi contatti
Difficile sentirmi parte di una comunità professionale	•Difficoltà a sentirsi parte di una comunità professionale
Senso di appartenenza dipende dalla collega o dal collega che incontro	•Senso di appartenenza legato alle relazioni contingenti
In certe situazioni io non sento minimamente l'appartenenza professionale	•Non mi sento minimamente parte di una comunità professionale
Io mi devo mettere maggiormente in gioco	•Impegno a mettersi in gioco
Alcune colleghe non ti fanno sentire parte della comunità se non sei dipendente pubblico	•Appartenenza legata all'essere dipendente pubblico
Io sento la comunità professionale nei momenti di formazione	•Appartenenza alla comunità nei momenti di formazione
L'idea di essere in formazione e quindi probabilmente con uno scopo comune mi dà l'idea di una comunità professionale	•Essere in formazione come scopo comune che genera appartenenza
Formazione come momento di confronto	•Formazione come momento di confronto
Sentirsi comunità in ambito lavorativo dipende dal contesto di lavoro	•Appartenenza legata al contesto di lavoro
Il concetto di comunità viene messo a dura prova dall'isolamento	•Comunità messa a dura prova dall'isolamento
Dopo la formazione di base, l'applicazione la impari dallo scambio, dopo. Se non c'è scambio è a rischio il concetto di comunità professionale	•se non c'è scambio professionale la comunità è a rischio
Io mi sento parte della comunità professionale perché penso di avere le stesse conoscenze, competenze e abilità professionali delle mie colleghe	•Sentirsi parte della comunità per le conoscenze, competenze, abilità comuni
Non sei uguale a me perché non sei un dipendente pubblico	•Diversità del non essere dipendente pubblico
Mi sento dentro la comunità professionale quando sento parlare male degli assistenti sociali, nel momento in cui ci attaccano	•Senso di appartenenza come reazione all'attacco della professione

Dall'esterno, io non percepisco tanto l'esistenza della comunità professionale Nemmeno la metà degli assistenti sociali si è recato a votare per il rinnovo del Consiglio regionale Mi pare un segnale di disgregazione più che di appartenenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Comunità professionale non percepita dall'esterno</li> <li>•Pochi assistenti sociali si sono recati al voto</li> <li>•Disgregazione</li> </ul>
Essere parte di una comunità è anche poter esprimere con una propria preferenza per un rappresentante	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Appartenenza si esprime con la preferenza per un rappresentante</li> </ul>
Quando ci attaccano dall'esterno ci sentiamo di nuovo appartenenti a quell'identità, a quella professione	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Appartenenza quando ci attaccano dall'esterno</li> </ul>
La sensazione è quella di non sentirsi rappresentati dall'Ordine	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Non rappresentati dall'Ordine</li> </ul>
L'Ordine siamo tutti	<ul style="list-style-type: none"> <li>•L'Ordine siamo tutti</li> </ul>
L'Ordine ci rappresenta, ma anche noi siamo l'Ordine, ci deve essere uno scambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Scambio tra Ordine e iscritti</li> </ul>
Ho inizialmente aderito ad un'idea di assistente sociale che ha creato un'adesione, un'appartenenza a una professione	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Adesione all'idea di appartenere ad una professione</li> </ul>
Ci sono stati periodi in cui l'Ordine sembrava a mille miglia di distanza, proprio lontano	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Distanza dell'Ordine</li> </ul>
Saltano fuori delle conflittualità, delle diatribe	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Conflittualità, diatribe all'interno della comunità</li> </ul>
C'è questo aspetto burocratico che incombe	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Aspetto burocratico che incombe</li> </ul>
Rispetto all'autonomia tecnico professionale a volte è una lotta contro i mulini a vento	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Autonomia tecnico professionale è una battaglia contro i mulini a vento</li> </ul>
Se vuoi essere parte di una comunità professionale devi avere il coraggio di dire: va bene, vado fuori	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Appartenenza VS organizzazione di lavoro</li> </ul>
Spesso non ricordiamo di avere la nostra autonomia tecnico professionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Non ricordiamo di avere la nostra autonomia tecnico professionale</li> </ul>
Spesso diventiamo esecutori di qualcosa che ci viene chiesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Esecutori del datore di lavoro</li> </ul>
Bisognerebbe avere la capacità di interloquire con chi ci chiede di aderire e basta	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Necessità di interloquire</li> </ul>
Dovremmo riuscire a saper fare tutto, ma tutto ciò che è funzionale al nostro lavoro, non il tutto in	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Saper fare e fare ciò che è funzionale al nostro lavoro, non tutto in</li> </ul>

assoluto	assoluto
Confronto e scambio agevolano il sentirsi parte di una comunità professionale	•Confronto e scambio
Parlare di chi siamo e che cosa facciamo (verso le altre figure professionali)	•Raccontare chi siamo e cosa facciamo
Ottica trifocale: noi stessi, comunità professionale e delle altre professioni e cittadini	•Ottica trifocale
Dovremmo avere voglia, come comunità, di stare attenti a quello che sta succedendo intorno a noi	•Sguardo rivolto verso ciò che accade intorno
La semplice informazione di chi siamo e cosa facciamo, a tutti i livelli, la dobbiamo da noi	•Raccontare la nostra professione
Sono passati ottant'anni, ogni volta dobbiamo chiederci chi siamo? Qual è la nostra identità professionale? Ma mica il medico se lo chiede!	•Dubbi identitari
C'è poca partecipazione a ciò che riguarda la vita professionale	•Poca partecipazione alla vita professionale
Noi siamo una professione perennemente in burn-out	•Professione perennemente in burn-out
L'associazionismo è un modo per trovare nuovi stimoli	•Associazionismo come modo per trovare nuovi stimoli
La motivazione che sta alla base della scelta professionale può dare una spiegazione all'isolamento professionale	•Motivazioni alla scelta professionale spiegherebbero l'isolamento professionale
Chi sceglie tra psicologia e servizio sociale sta scegliendo una professione che ha a che fare con l'essere umano in difficoltà, si pone nella posizione dell'aiuto	•Scelte orientata a professioni d'aiuto, all'essere umano in difficoltà
Chi si pone nella posizione dell'aiuto si vuole anche sentire migliore degli altri	•Disponibilità all'aiuto sottende bisogno di essere migliore degli altri
La gratificazione è un aspetto normale nell'essere umano ma va gestito con la testa	•Gratificazione va gestita con la testa
Il risultato che abbiamo a livello di comunità non è altro che la moltiplicazione del singolo E' una professione che va curata, come altri si dotano di supervisori, io credo che tutto ciò ci manchi	•Comunità risultato dei comportamenti dei singoli •Professione che va curata •Manca la supervisione



**TABELLA VI – Codifica focalizzata Focus Group**

<b>Categoria</b>	<b>Etichette</b>
<b>Narrazione della professione</b>	<p>Raccontare chi siamo e cosa facciamo (v. interno/esterno)</p> <p>Raccontare la nostra professione (v. interno/esterno)</p>
<b>Appartenenza</b>	<p>Principi e valori condivisi (2)</p> <p>Difficoltà a sentirsi parte di una comunità professionale (2)</p> <p>appartenenza condizionata dalle relazioni contingenti (v. relazione)</p> <p>Appartenenza quando si fa formazione (v. formazione)</p> <p>Parte di un gruppo quando mi sento apprezzata</p> <p>Stima reciproca e rispetto</p> <p>Spazio di ascolto verso l'altro (2)</p> <p>Accoglienza, disponibilità, condivisione</p> <p>Confronto e scambio</p> <p>Appartenenza legata all'essere dipendente pubblico (2)</p> <p>Appartenenza legata al contesto di lavoro (2)</p> <p>Fiducia</p> <p>Conoscenze, competenze e abilità comuni</p> <p>Senso di appartenenza come reazione ad attacchi esterni (v. Rapporto interno/esterno) (3)</p> <p>Appartenenza si esprime con la preferenza per un rappresentante</p>
<b>Identificazione</b>	Dubbi identitari

<b>Comunità professionale</b>	<p>Comunità ampia e disgregata</p> <p>Comunità messa a dura prova dall'isolamento (v. isolamento)</p> <p>Competizione e primato</p> <p>Comunità come risultato dei comportamenti dei singoli</p> <p>Conflittualità, diatribe</p> <p>Limature per non creare conflitti</p> <p>Difficoltà a scindere la dimensione gruppale privata e professionale (2)</p>
<b>Condivisione</b>	<p>Condivisione di scopi e obiettivi (v. obiettivi)</p> <p>Se non c'è scambio professionale la comunità è a rischio</p>
<b>Solidarietà</b>	<p>Solidarietà e sostegno (2)</p> <p>Solidarietà come componente personale</p> <p>Solidarietà professionale nasce dagli obiettivi comuni</p>
<b>Burocratizzazione</b>	<p>Aspetto burocratico che incombe</p>
<b>Autonomia tecnico professionale</b>	<p>Autonomia tecnico professionale è una battaglia contro i mulini a vento</p> <p>Non ricordiamo di avere la nostra autonomia tecnico professionale</p> <p>Esecutori del datore di lavoro</p> <p>Necessità di interloquire con il datore di lavoro</p> <p>Saper fare e fare ciò che è funzionale al nostro lavoro</p>
<b>Dipendenza/dipendenza</b>	<p>Assorbimento totale dal datore di lavoro</p> <p>Appartenenza legata all'essere dipendente</p>

<b>pubblica</b>	pubblico (2)
<b>Solitudine</b>	Pochi contatti Comunità messa a dura prova dall'isolamento Motivazioni della scelta professionale spiegherebbero l'isolamento Associazionismo per trovare nuovi stimoli
<b>Fattori personali/individuali</b>	Gratificazione va gestita con la testa
<b>Formazione continua</b>	Formazione occasione di confronto e condivisione (v. condivisione) (2) Essere in formazione comune come scopo che genera appartenenza
<b>Obiettivi</b>	Condivisione di scopi e obiettivi (v. condivisione) Valore che do a scopo e obiettivi Obiettivo comune Convergenza verso un obiettivo Importanza dell'obiettivo Percorso verso un obiettivo comune Mi deve interessare l'obiettivo
<b>Rapporto interno/esterno comunità</b>	Senso di appartenenza come reazione ad attacchi esterni (3) Comunità professionale non percepita dall'esterno Raccontare chi siamo e cosa facciamo (v. narrazione) Raccontare la nostra professione (v. narrazione) Sguardo rivolto a cosa accade intorno a noi

<b>Essere professionisti</b>	Adesione all'idea di appartenere ad una professione Professione perennemente in born-out Professione che va curata Poca partecipazione alla vita professionale
<b>Ordine professionale</b>	Ordine distante dal quotidiano (v. distanza) Non sentirsi rappresentati dall'Ordine L'Ordine siamo tutti Scambio tra ordine e iscritti
<b>Distanza</b>	Ordine distante dal quotidiano (v. Ordine Professionale)
<b>Impegno personale</b>	Impegno a mettersi in gioco

## Bibliografia

ABBAGNANO N. *La saggezza della vita. Ogni giorno la ricerca della felicità*, Bompiani, Milano 2000

ABRAMCZYK LW. *Gruppi focali come strumento di ricerca e valutazione*. In Vecchiato T (a cura di) *La valutazione dei servizi sociali e sanitari*, Fondazione Zancan, Padova 1995.

ACOCELLA I., *Il Focus Group. Teoria e tecnica*, Franco Angeli, Milano 2008

ALBANO R., MARZANO M. (a cura di), *L'organizzazione del Servizio Sociale*, Franco Angeli, Milano, 2000

ALBANO R., DELLA VALLE M., *Metodologia della ricerca e servizio sociale*, Giappichelli, Torino, 2015

ALLEGRI E. V. *Ricerca di servizio sociale*, in CAMPANINI A.M. (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013,

ALLEGRI E. *Le rappresentazioni dell'assistente sociale*, Carocci, Roma 2006

ALLEGRI E., PALMEIRI P., ZUCCA F., *Il colloquio nel servizio sociale*, Carocci, Roma 2006

APPETECCHIA E. (a cura di), *Idee e movimenti comunitari. Servizio sociale di comunità in Italia dal secondo dopoguerra ad oggi*, Ed. Viella 2015

BAGNASCO A., BARBAGLI M., CAVALLI A., *Corso di sociologia*, Il Mulino, Bologna, 1997

BAGNASCO A. V. *Comunità*, in *Enciclopedia delle scienze sociali*, Treccani 1992

BANDLER R. e FITZPATRICK O., *PNL è Libertà*, Alessio Roberti Editore, Urganò (BG), 2006

BAILEY K.D., *Metodi della ricerca sociale*, Bologna, Il Mulino, 1995

BARTOLOMEI A., PASSERA A. L., *L'assistente sociale*, Cierre, Roma, 2005

BAUMAN Z. *Modernità Liquida*, Editori Laterza, Bari, 2011

BAUMAN Z., *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano 2014

BERTAUX D., *Racconti di vita. La prospettiva etnosociologica*, Franco Angeli, Milano (1999)

BEZZI C., *Fare ricerca con i gruppi. Guida all'utilizzo dei focus group, brainstorming, Delphi e altre tecniche*, FrancoAngeli, Milano, 2013

BIANCHI E., *Il lavoro professionale fra soggetti e istituzioni. Dialogo tra servizio sociale, psicologia, sociologia*, Milano, Franco angeli, 1988

BIANCHI, CAVALLONE, DAL PRA PONTICELLI, DE SANDRE, GIUS, POLMONARI, *Il lavoro sociale professionale tra soggetti e istituzioni*, Franco Angeli, Milano 1988

BICHI R. *L'intervista biografica. Una proposta metodologica*, Vita e Pensiero, Milano, 2002

BICHI, R. *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Carocci Editore, Roma, 2007

BLOOR M., FRANKLAND J., THOMAS M., ROBSON K., *I focus group nella ricerca sociale*, Edizioni Erickson, Trento, 2002.

BLUMER H., *What is Wrongwith Social Theory?*, in "American Sociological Review" 18, 1954

BLUMER H. *Symbolic Interactionism*, Prentice Hall, Enlewood Cliffs, 1969

BLUMER H., *Metodologia dell'interazionismo simbolico*, Armando, Roma, 2006

BOYLAN J. e DALRYMPLE J. *Cos'è l'advocacy nella tutela minorile*, Erickson, Trento, 2012

BONFANTINI M.A., *La semiosi e l'abduzione*, Bompiani, Milano, 1987

BOURDIEU P., *Propos sur le champ politique*, Presses Universitaires De Lion, Lyon, 2000

BOURDIEU P., *Sul concetto di campo in sociologia*, a cura di Massimo Cerulo, Armando Editore, Roma 2010

BRUNI C. et al., *Servizio Sociale e crisi del welfare*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna, 2013

BURGALASSI M., *Promuovere il benessere in tempo di crisi*, Carocci Editore, Roma 2012

CALCATERRA V. *Il portavoce del minore*, Edizioni Erickson, Trento, 2014

CAMPANINI A., *Servizio Sociale e sociologia: storia di un dialogo*, Collana a cura dell'EISS, Lint, Trento, 1999

CAMPANINI A.M. (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013

CAMPANINI A.M., V. *Modello sistemico relazionale*, in CAMPANINI A.M. (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013

CAMPELLI E., *Metodo qualitativo e metodo quantitativo*, in "Sociologia e Ricerca sociale", 39/1992

CAMPELLI E. *Qualità e quantità nella ricerca sociale: un'alternativa Componibile?*, in CIPOLLA C., DE LILLO A., *Il sociologo e le sirene*, Franco Angeli, Milano, 1996

CANNAVÒ L., *Qualità e quantità: tra metodologia sociologica e sociologia della scienza*, in "Sociologia e Ricerca sociale", n.28/1989

CARRARA C., *La solitudine nelle filosofie dell'esistenza*, Franco Angeli, Milano 2000.

CATALDI S., *Come si analizzano i focus group*, Franco Angeli, Milano, 2009

CATELANI M. *Gli ordini e i collegi professionali nel diritto pubblico*, Giuffrè, Milano 1976

CESAREO V., *Sociologia. Teorie e problemi*, Vita e Pensiero, Milano 1993

CESAREO V., *Sociologia. Concetti e tematiche*, Vita e Pensiero, Milano, 2006.

CHARMAZ K. (2005). *Grounded theory in the 21st century. Applications for advancing social justice studies*, in Denzin N.K, Lincoln Y.S. *The SAGE Handbook of qualitative research* (third edition, pp. 507-536). Thousand Oaks (California): SAGE Publications

CHARMAZ K., *Constructing Grounded Theory. A practical guide through Qualitative Analysis*, Sage, London 2006

CIGNETTI L., FORNARA S., *Il piacere di scrivere, guida all'italiano del terzo millennio*, Carocci Editore, Roma 2014

CIPOLLA C., DE LILLO A., *Il sociologo e le sirene*, Franco Angeli, Milano, 1996

CLARK D. *Neoliberalism and Public Service Reform: Canada in Comparative Perspective*, in *Canada Journal of Political Science/Revue canadienne de science politique*, 2002, 34, 4, pp. 771-793

COLAVITTI G., *Rappresentanza e interessi organizzati*, Dott. A Giuffrè editore, Milano 2005

COLAVITTI G., *La libertà professionale tra Costituzione e mercato*, G. Giappichelli Editore, Torino 2012

DEY Y., *Grounding Grounded Theory. Guidelines for Qualitative Inquiry*, Academic Press, San Diego, 1999

DEMARCHI F., ELLENA A., CATTARINUSSI B. (a cura di), *Dizionario di Sociologia*, Edizioni Paoline, Cinisello Balsamo, 1987

DAL PRA PONTICELLI M., *Lineamenti di servizio sociale*, Casa Editrice Astrolabio, Roma 1987

DAL PRA PONTICELLI M., *La dimensione unitaria e comunitaria del servizio sociale territoriale*, in BIANCHI, CAVALLONE, DAL PRA PONTICELLI, DE SANDRE, GIUS, POLMONARI, *Il lavoro sociale professionale tra soggetti e istituzioni*, Franco Angeli, Milano 1988

DEWEJ J., *Come pensiamo*, La Nuova Italia, Firenze, 1997

DE ROBERTIS C., *Metodologia dell'intervento nel lavoro sociale*, Zanichelli, Bologna 1986

DE NARDIS P. V. *Sociologia delle professioni*, in *Enciclopedia italiana V appendice*, Treccani 1995

DE ROSE CARLO, *Appartenenza e identità. Fondamenti, processi e rituali*, consultabile sul sito <http://scienzepolitiche.unical.it/bacheca/archivio>

DI NICOLA P. *La rete metafora dell'appartenenza*, Franco Angeli, Milano, 1998

DI NICOLA P. STANZANI S., TRONCA L. *Forme e contenuti delle reti di sostegno*, Franco Angeli, Milano 2010



- DOMINELLI L., *Il servizio sociale. Una professione che cambia*, Erickson, Trento 2005
- DONATI P., *Fondamenti di politica sociale*, Carocci, Roma, 1993
- DONATI P. *Relational Sociology: A New Paradigm for the Social Sciences*, Routledge, London 2010
- FACCHINI C. (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*, Il Mulino, Bologna 2010
- FARGION S. *Il servizio sociale. Storia, temi, dibattiti*. Laterza, Roma-Bari 2009
- FAZZI L., *Il servizio sociale nel terzo settore*, Maggioli editore, Santarcangelo di Romagna, 2016
- FERRARIO F., "Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito", Carocci, Roma 1996
- FIDELI R. e MARRADI A., Voce "Intervista" in *Enciclopedia delle Scienze Sociali*, Istituto Enciclopedia Italiana, Roma, 1996
- FIELDING N., LEE R.M. *Using computers in qualitative research*, London: Sage, 1991,
- FOLGHERAITER F. (a cura di), *Il servizio sociale postmoderno. Modelli emergenti*, Erickson, Trento, 2004
- FREEBODY P. *Qualitative research in education. Interaction and practice*, London (Regno Unito): SAGE Publications, 2003
- GALLINO L., *Il costo umano della flessibilità*, Laterza, Roma-Bari, 2001
- GIORIO G., V. *Comunità* in CAMPANINI A.M. (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013
- GLASER B., *Theoretical Sensitivity*, Sociology Press, Mill Valle, 1978
- GLASER B., *Doing Grounded Theory. Issues and Discussions*, Sociology Press, Mill Valley, 1998
- GLASER B. e STRAUSS A., *Awareness of Dying*, Aldine de Gruyter, Chicago, 1965

GLASER B. e STRAUSS A., *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research* Aldine de Gruyter, Chicago-New York 1967

GLASER B. *Basics of Grounded Theory Analysis*, Sociology Press Mill Valley (CA), 1992

GLASER B. e STRAUSS A., *La scoperta della Grounded Theory. Strategie per la ricerca qualitativa*, a cura di Antonio Strati, Armando Editore, Roma, 2009

GOBO, G. *Ricerca qualitativa e sociologia*, in F. Dovigo (a cura di) *La qualità plurale. Sguardi transdisciplinari sulla ricerca qualitativa*, Franco Angeli, Milano, 2005

GOLDMAN E. *The Group Depth Interview: Principles and Practice*. Englewood Cliffs NJ; Prentice Hall, 1962

GUBA E.G., LINCOLN Y.S. *Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences*, in Denzin N.K, Lincoln Y.S. *The SAGE Handbook of qualitative research* (third edition, 2005, pp. 191-216). Thousand Oaks (California): SAGE Publications

GUI L. *Le sfide teoriche del servizio sociale*, Carocci, Roma, 2004

GUI L, *Servizio sociale fra teoria e pratica. Il tirocinio, luogo di interazione*, Lint Editoriale 2008

GUI. L. *Altervisione. Un metodo di costruzione condivisa del sapere professionale nel servizio sociale*, Franco Angeli, Milano, 2018

FACCHINI C. (a cura di), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*, Il Mulino, Bologna 2010

FARGION S. *I linguaggi del Servizio Sociale*, Carocci, Roma, 2002

FARGION S. *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Laterza, Bari, 2009

HAYES J.R. e FLOWER L.S., *Identifying the Organization of Writing Process*, in Gregg R.W. w Steinberg E.R., *Cognitive Process in Writing*, Lawrence Erlbaum Associates Publisher, Hillsdale (N.J.), 1980

IANNI O. *L'era del globalismo*, Cedam Padova, 1999

KADUSHIN A., *Il colloquio nel servizio sociale*, Casa Editrice Astrolabio, 1980

KENNEDY F. *The focused interviews and moderator bias*. Marketing Review 1976

KRUEGER R.A., *Focus group. A practical Guide for Applied Research*, Sage publication, Newnury Park, 1994

LAZARSELD P.F., *Metodologia e ricerca sociologica*, Il Mulino, Bologna 1967

LAZZARI. F., MERLER A., *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, Franco Angeli, Milano 2003

LAZZARI F. (a cura di), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, Franco Angeli, Milano, 2008

LEVI STRAUSS C., *L'identità*, Sellerio, Palermo 2003

LORENZ W., *Social work and a new order. Challenging neo-liberalism's erosion of solidarity*, in *Social Work & Society*, 3/2005

LORENZ W., *Globalizzazione e servizio sociale in Europa*, Carocci Faber, Roma 2010

LUCIDI F., ALIVERNINI F., PEDON A., *Metodologia della ricerca qualitativa*, Il Mulino, Bologna 2008

MACIVER R. *On Community Society and Power*, University of Chicago Press, Chicago, 1970

MARRADI A., *Metodo come arte*, in *Quaderni di Sociologia*, XL 10 1996,

MARRADI A., *Esperimento, associazione, insieme non standard*, in Gianfranco Bettin (a cura di) *Politica e società. Saggi in onore di Luciano Cavalli*, Cedam, Padova 1997

MARRADI A. *Il ruolo della conoscenza tacita nella vita quotidiana e nella scienza*" in LAZZARI. F., MERLER A., *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, Franco Angeli, Milano 2003

MARRADI A. *Raccontar storie*, Carocci Roma 2005

MASLOW A.H., *Motivazione e personalità*, Armando editore, Roma 2010

MAURO A. (a cura di), *Uno studio sugli Ordini professionali*, 2016

MEAD G.H., *Mente, sé e società. Dal punto di vista di uno psicologo comportamentista*, Barbera, Firenze 1996

- MELUCCI A. *Verso una sociologia riflessiva*, Il Mulino, Bologna 1998
- MERLER A. e PIGA M.L., *Regolazione sociale, insularità, percorsi di sviluppo*, Editrice Democratica Sarda, Sassari 1998
- MERTON R.K. e KENDAL P.L., *The Focused Interview in American Journal Of Sociology*, 51, 6 (1946)
- MILLS W.C. *L'immaginazione sociologica*, Il Saggiatore Economici, Milano 1995
- MONTEPERELLI P., *L'intervista ermeneutica*, Franco Angeli, Milano, 1998
- MORTARI L. *Apprendere dall'esperienza. Il pensiero riflessivo nella formazione*, Carocci, Roma, 2004
- NEVE E., *Principi del Servizio sociale*, in CAMPANINI A.M. (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013
- NIGRIS D. *Standard e non standard nella ricerca sociale. Riflessioni metodologiche*, Franco Angeli, Milano 2003
- OPRANDI N.C., *Focus Group. Breve compendio teorico-pratico*, emme&erre libri, Padova, 2000
- OSSICINI-CIOLFI, *Ricerca e servizio sociale*, Carocci, Roma 1998
- PALLOTTI G. *Qualitativo/quantitativo: ripensare la distinzione*, consultabile sul sito [iris.unimore.it/retrieve/handle](http://iris.unimore.it/retrieve/handle)
- PALUMBO M., GARBARINO E., *Strumenti e strategie della ricerca sociale. Dall'interrogazione alla relazione*, Franco Angeli, Milano, 2004
- PALUMBO M., GARBARINO E., *Ricerca sociale: metodo e tecniche*, Franco Angeli, Milano, 2006
- PELLIGRA V. *I paradossi della fiducia. Scelte razionali e dinamiche interpersonali*, Il Mulino, Bologna 2007
- PRIZZON C. *Relazione di aiuto*, in CAMPANINI A.M. (diretto da), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Carocci Editore Faber, Roma 2013
- QUAGLINO G.P., CASAGRANDE S., CASTELLANO A., *Gruppo di Lavoro, Lavoro di Gruppo*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1992

- REMOTTI F., *Contro l'identità*, Editori Laterza, Roma-Bari 1996
- RICOLFI L. (1993), *Tre variabili: un'introduzione all'analisi*, Franco Angeli, Milano
- RICOLFI L. *La ricerca qualitativa*, Carocci, Roma 1997
- ROGERS K., *La terapia centrata sul cliente*, Giunti Editore, Firenze, 2013
- ROSSI G. *Enti pubblici associativi. Aspetti del rapporto tra gruppi sociali e pubblico potere*, E. Jovene, Napoli, 1979
- ROSSI P. *Sette paia di scarpe. Storia di un'assistente sociale*, Maggioli, Rimini, 2011
- SCHÖN D., *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, Bari, Dedalo, 1993
- SCIOLLA L., Voce *Identità personale e collettiva*, in "Enciclopedia delle scienze sociali", Treccani, Roma, 1994.
- SEALE, C. trad. it. *L'uso del computer nell'analisi di dati qualitativi*, in *Come fare ricerca qualitativa*, a cura di D. Silverman, Roma, Carocci, 2002
- SECONDULFO D., *La comunità tra postmodernità e globalizzazione*, in LAZZARI F. e MERLER A. *La sociologia delle solidarietà. Scritti in onore di Giuliano Giorio*, Franco Angeli, Milano 2003
- SENNET R. *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*, Feltrinelli, Milano 1999
- SHON D.A. Shon, *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, Dedalo, Bari 1993
- SICORA A., *L'Assistente Sociale "riflessivo". Epistemologia del servizio sociale*, Lecce, Pensa Multimedia Editore, 2005
- SICORA A., *Errore e apprendimento nelle professioni di aiuto. Fare più errori per fare meno danni?*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli Editore, 2010;
- SICORA A. *Neoliberalismo e servizio sociale in Italia, spunti per una pratica riflessiva*, consultabile su [www.researchgate.net/publication](http://www.researchgate.net/publication)
- SILVERMAN D., *Come fare ricerca qualitativa. Una guida pratica*, Carocci ed., Bari, 2002

- SIZA R. *Manuale di Progettazione sociale*, FrancoAngeli, Milano 2018
- SIZA R. *Lo scivolamento verso un welfare condizionale*, in *Animazione Sociale*, n. 313 – 2017
- STATERA G., *Il mito della ricerca qualitativa*, in *Sociologia e Ricerca sociale*, n. 39/1992
- STRAUSS A. *Grounded theory in practice*, Sage, London, 1997
- STRAUSS A., CORBIN J. *Basic of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques* (I ed.), Sage, Newbury Park, 1990
- STRAUSS A., CORBIN J. *Basic of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques* (II ed.), Sage, Newbury Park, 1998
- STRUFFI L., POLLINI G., V. *Appartenenza*, in DE MARCHI F., ELLENA A. CATTARINUSSI B., *Nuovo dizionario di Sociologia*, Edizioni San Paolo, Cinisello Balsamo 1987
- TAROZZI M., *Che cos'è la Grounded Theory*, Carocci Editore, 2008
- TESSARIN N. *Identità* in F. Demarchi, A. Ellena, B. Cattarinussi (a cura di). *Dizionario di Sociologia*, Edizioni Paoline, Cinisello Balsamo, 1987
- VARGIU A., *Metodologia e tecniche per la ricerca sociale*, Franco Angeli, Milano 2007
- VARGIU A. *La ricerca sociologica tra valutazione e impegno civico. Saggi sulla crisi e l'università nelle società delle conoscenze*, FrancoAngeli, Milano, 2012
- VECCHIATO T., VILLA F., *Etica e servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano 1995
- VILLA F., *Dimensioni del servizio sociale*, Vita e Pensiero, Milano, 2000
- VITERITTI A., *Identità e competenze*, Ed. Angelo Guerini e Associati Spa, 2005
- ZAIA A., *La solitudine*, in *Psicoanalisi e Scienza*, 2004, reperibile sul sito <https://www.psicoanalisi.it>
- ZINI M.T., MIODINI S., *Il colloquio di aiuto*, Carocci Roma, 1997

## **Sitografia**

[www.cnoas.it](http://www.cnoas.it)

[www.assistentsociali.it](http://www.assistentsociali.it)

[www.asproc.it](http://www.asproc.it)

[www.fondazioneassistentsociali.it](http://www.fondazioneassistentsociali.it)

[www.assistentsociali.org](http://www.assistentsociali.org)

[www.logintest.webnode.com/](http://www.logintest.webnode.com/)

[www.performancetrading.it/Documents/VrRAmbiente/VrR\\_software\\_R](http://www.performancetrading.it/Documents/VrRAmbiente/VrR_software_R).

[www.medium.com/humansystemsdata/qualitative-research-and-rqda-package](http://www.medium.com/humansystemsdata/qualitative-research-and-rqda-package)

[www.agnesevardanega.eu/2012/11/.../rqda-analisi-qualitativa-computer-assistita-con-r.qda](http://www.agnesevardanega.eu/2012/11/.../rqda-analisi-qualitativa-computer-assistita-con-r.qda)

[www.dawo.io](http://www.dawo.io)

[www.treccani.it](http://www.treccani.it)

[www.manualeinapplicabile.it/formazione/differenziazione-e-coesione/](http://www.manualeinapplicabile.it/formazione/differenziazione-e-coesione/)

[www.researchgate.net/publication](http://www.researchgate.net/publication)

[www.iris.unimore.it/retrieve/handle/11380/1121316/113458/15qualitativo-quantitativo-1.pdf](http://www.iris.unimore.it/retrieve/handle/11380/1121316/113458/15qualitativo-quantitativo-1.pdf)

## **Normativa**

Legge n. 70 del 20 marzo 1975 *“Disposizioni sul riordinamento degli enti pubblici e del rapporto di lavoro del personale dipendente”*

D.P.R. n. 68 del 5 marzo del 1986: *“Determinazione e composizione dei comparti di contrattazione collettiva, di cui all'art. 5 della legge-quadro sul pubblico impiego 29 marzo 1983, n. 93*

DPR 328 del 05 giugno 2001 *Modifiche ed integrazioni della disciplina dei requisiti per l'ammissione all'esame di Stato e delle relative prove per l'esercizio di talune professioni, nonché della disciplina dei relativi ordinamenti*

D.P.R. 137/2012 *“Regolamento recante riforma degli ordinamenti professionali, a norma dell'art. 3, comma 5, del D.L. 138/2011, convertito con modificazioni dalla L. 148/2011”*

Legge del 23 marzo 1993 *“Ordinamento della professione di Assistente sociale e istituzione dell'Albo professionale”*

*Codice Deontologico dell'assistente sociale*, approvato dal Consiglio Nazionale nella seduta del 17 luglio 2009

D.M. 509/1999 *Regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei*

D.L. 13 agosto 2011, n. 138 *«Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo»*, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 settembre 2011, n. 148