

*Riconoscere e contrastare
le discriminazioni nel lavoro sui casi*

Per un social work antioppressivo

Maria Luisa Raineri
Università Cattolica di Milano
Valentina Calcaterra
Università Cattolica di Milano

Il contrasto a ogni forma di oppressione e la promozione dell'eguaglianza sono spesso concepite come finalità da perseguire soprattutto a livello politico e nel disegno complessivo dei servizi sociali, mentre nel lavoro sociale a livello di caso sembrano restare sullo sfondo. L'analisi di caso presentata in questo articolo vuole scardinare questa idea. Il testo propone una riflessione critica su un intervento realmente effettuato alcuni anni fa, rivolto a una giovane famiglia nigeriana immigrata in Italia per motivi economici. Vengono messi in luce gli elementi discriminatori nell'azione del servizio sociale, presenti nonostante le buone intenzioni e il fatto che l'aiuto fornito sia stato utile. Si passa poi a delineare alcune possibili linee di azione alternative, prendendo spunto dalle sei strategie del Lavoro sociale contro la crisi economica e sociale, proposte dall'IFSW alcuni anni fa.

Parole chiave

Lavoro sociale antioppressivo – Eguaglianza – Famiglie immigrate – Lavoro sociale relazionale – Sostenibilità.

Qualche anno fa, l'International Federation of Social Workers (IFSW) ha proposto un possibile contributo del Lavoro sociale per affrontare la crisi economica e sociale, indicando sei strategie di ampia portata (IFSW, 2014a), ciascuna delle quali ha delle profonde radici nella storia del social work e nelle sue basi etiche, e si trova pertanto richiamata nella *Global Definition of Social Work* e nel relativo Commento, approvati nel General Meeting di Melbourne (IFSW, 2014b).

Nel nostro Paese, la pratica professionale della maggior parte degli operatori sociali viene esercitata per conto del settore pubblico, o direttamente o tramite il Terzo settore convenzionato, e consiste soprattutto in funzioni di lavoro sui casi e in un'erogazione personalizzata di prestazioni. Le funzioni previste nei profili professionali e nella for-

mazione universitaria dell'assistente sociale e dell'educatore professionale sono molto più ampie, dato che comprendono con pari importanza anche il lavoro con i gruppi, il lavoro di comunità, il management dei servizi socio-assistenziali. Tuttavia, solo una parte minoritaria degli operatori sociali si trova a svolgere tali funzioni. Le attività prevalenti riguardano gli interventi per le situazioni problematiche di «utenti» che sono individui o singole famiglie (Facchini e Lorenz, 2013). Di conseguenza, anche il tipo di attività disponibili per gli studenti nel loro tirocinio ricadono per lo più nel lavoro con i singoli casi.

Per questo motivo ci è sembrato utile proporre agli studenti un esempio che li aiutasse a comprendere che le strategie proposte dell'IFSW contro la crisi possono essere una traccia di riflessione molto importante per lavorare a livello di caso in maniera davvero coerente ai valori del social work.

Discutendo con gli studenti della Laurea triennale in Servizio sociale, abbiamo talvolta avuto l'impressione che essi concepissero la promozione dell'eguaglianza e dell'equità, e il contrasto alle dimensioni strutturali del disagio, come qualcosa da perseguire soprattutto a livello meso e macro, e che invece a livello di caso fossero realizzabili poco o per niente. Come a dire: nel lavoro per i casi individuali gli operatori devono erogare le prestazioni seguendo i regolamenti di servizio; se invece vogliono lavorare per la giustizia, la partecipazione e la sostenibilità, allora devono spostarsi al livello del lavoro di comunità o della direzione degli enti con funzioni socio-assistenziali. Tale idea è pericolosa, perché porta a non mettere in discussione in senso critico le prassi che vengono adottate nei singoli processi di aiuto. A maggior ragione abbiamo ritenuto importante mostrare come, al contrario, lo sviluppo di equità e giustizia sia rilevante anche e prima di tutto al livello dei singoli interventi (Strier e Binyamin, 2013; Turbett, 2013; Weiss-Gal, Levin e Krumer-Nevo, 2014). Come scrive Rogowski:

Critical social work is needed simply because it critiques the present social order and the social control activities of social workers, while simultaneously offering a distinctive analysis of social issues that *will help social workers think creatively about their practice* and respond to concerns about oppressive practice. (Rogowski, 2013, p. 12; corsivo delle autrici)

Il testo che segue è una rielaborazione dell'analisi di caso esemplificativa che è stata proposta agli studenti. In primo luogo viene presentata la situazione, con l'intervento dell'assistente sociale (si tratta di un caso reale). Di seguito, la vicenda viene analizzata criticamente (Fook, 2012) e vengono messe in luce possibili alternative, utilizzando come traccia le strategie proposte dall'IFSW.

La vicenda di Latifah¹

La signora Latifah è immigrata in Italia dalla Nigeria due anni fa, per raggiungere il marito. La coppia ha quattro figlie. La maggiore, che attualmente ha sei anni, soffre di problemi di salute piuttosto gravi ed è rimasta in Africa con la nonna. Due bambine,

¹ La storia è reale, ma nomi e qualche dettaglio sono stati modificati per preservare l'anonimato. Il caso ci è stato riferito dall'assistente sociale direttamente implicata, durante un corso di formazione. La vicenda si svolge tra il 2011 e il 2012, in un comune di circa 40.000 abitanti situato in una zona dell'Italia del Nord-Est tradizionalmente piuttosto ricca, ma molto colpita dalla crisi economica.

di quattro e cinque anni, sono arrivate in Italia con la madre. La più piccola, che adesso ha 16 mesi, è nata in Italia.

Qualche mese fa il marito di Latifah ha lasciato la famiglia, portando con sé i pochi risparmi disponibili e rendendosi irreperibile. Latifah intende rimanere in Italia, anche perché vorrebbe guadagnare il denaro necessario ad aiutare sua madre e la figlia maggiore, denaro che prima veniva assicurato dallo stipendio del marito.

Si rivolge al servizio sociale chiedendo aiuto per far fronte alle prime necessità. Nel frattempo, si attiva per cercarsi un impiego. Pur con il supporto dell'assistente sociale, l'unica occupazione che riesce a reperire è quella di addetta alle pulizie, in una cooperativa che gestisce in appalto alcuni servizi generali in una locale RSA. Latifah viene impiegata con una retribuzione a ore (guadagna circa 700 euro al mese). L'orario è sempre pomeridiano e serale: in genere Latifah termina alle 21.30. Si pone quindi il problema dell'accudimento delle bambine. Per la più piccola viene disposto un affidamento familiare diurno, nelle ore in cui Latifah è al lavoro. Gli affidatari però non se la sentono di farsi carico di tutte e tre le bambine. L'assistente sociale individua un'altra famiglia, con tre figli propri. La mamma lavora part-time come insegnante e offre la sua disponibilità per l'orario serale.

L'assistente sociale allora propone di inserire le bambine alla scuola dell'infanzia: in questo modo è possibile avvalersi della famiglia affidataria dalle 17.00 in poi. Inoltre, la frequenza alla scuola dell'infanzia è utile alle bambine per imparare l'italiano. La famiglia è musulmana, ma l'anno scolastico è già iniziato e gli unici posti disponibili sono presso una scuola privata, gestita da una congregazione di suore cattoliche. Il maggior costo a carico della famiglia viene coperto con un contributo economico. Le due affidatarie si incaricano di riportare a casa le bambine in auto verso le 22.00, quando Latifah arriva dal lavoro, in modo da non doverle svegliare per spostarsi con i mezzi pubblici, se si sono già addormentate.

Qualche tempo dopo l'assistente sociale sente per telefono le due mamme affidatarie per valutare come vanno le cose. Entrambe le riferiscono di essersi confrontate fra loro sul fatto che le bambine più grandi vedono pochissimo sia la madre sia la sorellina; e si chiedono se il modo in cui sono organizzate le cose sia davvero il modo migliore per aiutare la famiglia di Latifah. L'assistente sociale stava già riflettendo sul problema per conto suo, anche perché aveva notato che molti degli affidamenti diurni effettuati nel suo Ente (e anche qualche affidamento a tempo pieno) sono legati, come in questo caso, a problemi lavorativi di genitori stranieri.

Promuovere eguaglianza ed equità

Riconoscere l'ingiustizia sociale

Principles of social justice [...] are central to social work. Advocating and upholding human rights and social justice is the motivation and justification for social work. (IFSW, 2014a)

Un passaggio fondamentale nella costruzione della giustizia sociale consiste nell'essere consapevoli di quanto sono estese e profondamente radicate le disegualianze. Questo significa riconoscere l'ingiustizia sociale intrinsecamente presente in un

sistema sociale in cui ci sono povertà, deprivazione, discriminazioni legate all'etnia, alla nazionalità, al genere, all'età, alle condizioni di salute, ecc. Parliamo di giustizia *sociale*, anziché semplicemente di giustizia, per evidenziare che il problema non sta soltanto nelle contingenze della vita di singoli individui o di singole famiglie, ma piuttosto nel modo in cui tutta una serie di processi sociali e istituzionali, combinandosi assieme a livello sistemico, portano a esiti iniqui nella vita delle persone (Healy, 2000; Ife, 2005).

La giustizia e l'ingiustizia sociale dunque non sono soltanto una questione di etica personale. Per costruire giustizia sociale non basta poter dire che «io personalmente non tratto ingiustamente nessuno» o «non tolgo nulla a nessuno» nelle mie relazioni quotidiane — private e professionali — e nell'orizzonte inevitabilmente limitato delle decisioni che mi trovo a prendere. Bisogna assumere uno sguardo più ampio, che ci consenta di cogliere quelle dinamiche di discriminazione in cui spesso siamo immersi senza rendercene immediatamente conto e che però hanno un peso sulla vita delle persone (Dominelli, 2002b; Thompson e Thompson, 2008; Lundy, 2011). Questa consapevolezza può farci tornare sulle nostre azioni quotidiane con una diversa sensibilità. Ci può portare a valutare in maniera diversa alcune scelte e forse anche a immaginare delle alternative.

Proponiamo di ragionare, seguendo questa logica, sulla vicenda di Latifah. Proviamo a mantenerci focalizzati solo sul livello micro, un po' come se fossimo miopi e non potessimo vedere più in là dei confini del Comune in cui avviene questa storia. Da questa visuale ci si presenta un intervento tutto sommato ben fatto. Nella drammatica situazione in cui si è trovata, Latifah ha avuto fortuna a incontrare questa assistente sociale, che ha lavorato bene ed è riuscita ad aiutarla. L'ha messa in contatto con una cooperativa che le ha dato lavoro. Ha trovato un posto in una scuola dell'infanzia senza dover aspettare l'anno successivo. Ha trovato il modo di risolvere il problema delle bambine che andavano accudite in orari impossibili da coprire con i servizi standard. Le ha fatto conoscere due mamme italiane gentili e disponibili, che trattano bene le sue bambine e si sono affezionate a loro e a lei. Possiamo aggiungere che Latifah si è trovata a bussare alla porta di un sistema di welfare ancora abbastanza finanziato (la vicenda risale al 2010), in cui l'ente locale aveva qualche risorsa da destinare anche a interventi per minori che non fossero strettamente indispensabili perché disposti dall'Autorità giudiziaria.

Tutto bene, quindi? Non ci sono problemi di giustizia sociale in questa vicenda? Certo che ce ne sono, ma per rendercene conto dobbiamo guardare un poco oltre. Da assistenti sociali, dobbiamo alzare lo sguardo un po' al di sopra dei confini dello stretto mandato istituzionale, che ci chiama a erogare gli interventi del sistema di welfare alle persone in difficoltà. Allargando l'orizzonte, possiamo raccontare la storia di Latifah in un modo diverso — anche se è sempre la stessa vicenda.

Fattori strutturali di ingiustizia

In Nigeria, le compagnie petrolifere internazionali, che operano nel Paese tramite joint venture in cui il partner di maggioranza è il governo nigeriano, sono accusate della devastazione del Delta del Niger, per le fuoriuscite di petrolio dagli oleodotti che

hanno contaminato falde acquifere, corsi d'acqua, foreste, mangrovie e campi coltivati dai quali le comunità locali traevano il proprio sostentamento (Pegg, 1999; Pyagbara, 2004; Ewhrudjakpor, 2008).

Latifah viveva in una di quelle comunità. A entrare pesantemente nella sua vita e in quella della sua famiglia ci sono la disegualianza fra il Nord e il Sud del mondo e lo sfruttamento del territorio a vantaggio di pochi. All'origine della storia di Latifah ci sono quindi delle ingiustizie strutturali, su cui l'assistente sociale del Comune non ha alcuna responsabilità diretta, ma che non per questo vengono meno. Anzi, assumono un aspetto paradossale se pensiamo a come si sviluppa la vicenda migratoria di questa donna. Latifah migra in Italia a causa della povertà dovuta alle sperequazioni tra Nord e Sud del mondo, e per poter lavorare è costretta a non prendersi cura in prima persona delle sue bambine. A occuparsi delle sue figlie sono due famiglie italiane, che possono permettersi di aiutarla perché sono molto ricche, in confronto a quello che Latifah ha lasciato. Questo loro benessere economico si fonda, indirettamente, su un sistema che crea e mantiene la povertà di tante persone che, come Latifah, non hanno la possibilità di una vita dignitosa nella propria terra.

Discriminazioni

Ma ci sono anche altre ingiustizie sociali strutturali che toccano la vita di questa donna. Sono quelle legate al non rispetto della diversità e alla discriminazione. Letteralmente, discriminare significa identificare una differenza e, di per sé, questo non è necessariamente un problema. Anzi, sia nella nostra professione sia nella vita quotidiana è importante saperlo fare. Nel senso morale e legale del termine, invece, discriminare è un processo a due tappe. Il primo passaggio consiste nell'identificare una differenza tra due gruppi o due categorie di persone, e attribuire a questa differenza un significato sociale; il secondo passaggio consiste nel trattare un gruppo peggio dell'altro, mettere un gruppo in una posizione superiore rispetto all'altro, creare o mantenere relazioni di potere sbilanciate che portano a una situazione di ingiustizia, a un trattamento degradante, al non rispetto dei diritti (Thompson, 2006; 2011).

La discriminazione e l'oppressione hanno molte forme, dato che, potenzialmente, qualsiasi tipo di differenza può esserne la base. Le discriminazioni più conosciute e documentate sono quelle razziste e quelle di genere, ma l'elenco è lungo: ci sono le discriminazioni verso gli anziani (basate fondamentalmente sull'idea che i vecchi sono un peso inutile, sono incapaci, ecc.), quelle verso le persone con disabilità (cioè le barriere, fisiche e non, che non consentono loro di partecipare pienamente alla vita di una società strutturata per i cittadini non disabili), quelle fondate sull'orientamento sessuale, sulla classe sociale, sulle idee politiche, sull'appartenenza religiosa, sulla nazionalità, sulla cultura di appartenenza, sulla lingua o anche sull'accento dialettale con cui ci si esprime.

Nel Lavoro sociale, accanto al fondamentale dovere etico, ci sono due sostanziali motivi per cui è importante tener bene presente il problema della discriminazione: le persone a cui è diretta la nostra azione di assistenti sociali appartengono molto spesso a gruppi discriminati, o che possono facilmente esserlo; molti dei problemi che

ci troviamo ad affrontare come assistenti sociali sono in parte causati, oppure sono esacerbati, dalla discriminazione (Thompson e Thompson, 2008b).

È così anche nella vicenda di Latifah, in cui possiamo rintracciare — ad esempio — dinamiche di discriminazione di genere nella distribuzione della responsabilità genitoriale. L'atteggiamento del padre che sparisce come se non avesse alcun dovere morale e legale verso le figlie (oltre che verso la moglie) trova le sue radici in assunti culturali secondo cui i figli, soprattutto se femmine, sono una faccenda di cui si deve occupare la madre, anche se è il padre a averne la «proprietà». Certo, non è detto che il marito di Latifah la pensasse proprio così, forse se ne è andato nonostante si sentisse in colpa perché consapevole di venire meno ai suoi doveri più importanti. Tuttavia, nella sua cultura di origine e in quella del nostro Paese ci sono stereotipi discriminanti che probabilmente gli hanno reso un po' meno difficile questo passo (Dominelli, 2002).

Non siamo a conoscenza se l'assistente sociale abbia discusso con Latifah delle eventuali azioni legali da intraprendere rispetto al marito: potremmo pensare che sarebbe stato opportuno, come minimo, segnalare all'Autorità giudiziaria l'abbandono delle figlie, e può darsi che in effetti sia andata così. Tuttavia, i dati di ricerca e credo anche la nostra esperienza quotidiana ci dicono che molto spesso, quando gli operatori sociali dell'area minori parlano di «intervenire con la famiglia», di fatto questa famiglia è rappresentata dalla mamma, o dalla mamma e la nonna, o la zia, mentre gli altri parenti uomini, compreso il padre, sfumano sullo sfondo, talvolta di fatto e allo stesso tempo anche nella rappresentazione mentale degli operatori. Anche questa è discriminazione di genere (Brown et al., 2009).

Inoltre, Latifah si è trovata a subire anche una discriminazione come straniera, come nera e come musulmana rispetto alle opportunità di lavoro. La pelle scura e il capo coperto l'hanno sicuramente tagliata fuori da varie collocazioni lavorative (Ferguson e Lavalette, 2014). Il lavoro disponibile per Latifah è come quello di molte altre come lei: «Trovano tutte quei lavori lì», poco pagati e con orari impossibili, mi diceva l'assistente sociale che si occupava di questo caso.

Rispetto alle possibilità di impiego ritroviamo poi altri ben noti fattori strutturali che generano ingiustizia sociale: la crisi economica e la disoccupazione crescente, particolarmente drammatica nel ricco Nord-Est italiano, sono un problema per tutti, ma colpiscono alcuni molto più di altri (Schizzerotto, Saraceno e Brandolini, 2009; Saraceno, Sciortino e Sartor, 2013). E poi la crisi fiscale e la conseguente necessità di tagliare la spesa pubblica: l'ente locale cerca di risparmiare esternalizzando i servizi, la concorrenza è alta e la cooperativa che ha assunto Latifah, anche volendo, non potrebbe darle niente di più che un contratto a ore, con il minimo della retribuzione. Le iniziative di conciliazione lavoro-famiglia (Donati e Prandini, 2009; Kröger e Yeandle, 2013) sono per le aziende che possono permetterselo, e per i lavoratori dipendenti, non per chi è un precario a ore.

Discriminazioni in quanto utenti del servizio sociale

Tutte queste ingiustizie subite da Latifah esistono a prescindere dal suo rapporto con il servizio sociale. Anzi, l'assistente sociale cerca piuttosto di rattoppare qualche falla

meglio che può. Ma se continuiamo il nostro esercizio di analisi delle diseguaglianze e delle iniquità guardando oltre le buone intenzioni, possiamo cogliere un'ulteriore forma di discriminazione, che Latifah si trova a vivere proprio in quanto utente del servizio sociale. Questa discriminazione sta nel tipo di risposte che le vengono date (Burke e Harrison, 2002). Seguendo la definizione proposta poco sopra, possiamo dire che il servizio sociale in questo caso «ragiona» suddividendo le persone in due categorie: gli utenti e «gli altri». Gli utenti sono quelli che da soli non ce la fanno ad affrontare i propri compiti di vita e quindi hanno bisogno di determinati interventi assistenziali, di cui «gli altri» non hanno bisogno. Questi interventi assistenziali sono quelli che, a grandi linee, vengono specificati nelle leggi di settore e nei regolamenti di servizio. Lì troviamo scritto che l'intervento dell'affidamento familiare è destinato ai figli dei genitori in difficoltà, e se le difficoltà non sono gravi si può realizzare un affido a tempo parziale. I problemi a cui dovrebbe far fronte l'affidamento familiare, però, non sono quelli economici o quelli di tempo ad essi complementari (in casi come quello di Latifah, è proprio vero che il tempo è denaro). Questo è esplicitamente specificato nella L. 149/2001. Tuttavia, l'aiuto che Latifah riceve è di questo tipo, come se lei fosse di per sé una mamma inadeguata.

Le famiglie affidatarie che si occupano delle sue figlie hanno offerto la loro disponibilità per «garantire al bambino il diritto di crescere in una famiglia», probabilmente hanno seguito un percorso di formazione in cui si è affrontato il tema del rapporto delicato con il nucleo di origine del minore affidato, e forse frequentano un gruppo in cui altre famiglie affidatarie raccontano di genitori che non reggono nel cogliere e nel rispondere alle necessità dei loro figli. Rispetto alla situazione di Latifah tutto ciò ha poco senso, perché Latifah non è in difficoltà in quanto a capacità genitoriali ma per l'impossibilità oggettiva, che non dipende da lei, di conciliare lavoro e famiglia. Succede anche ad altre famiglie di trovarsi a gestire complicati equilibri per seguire i bambini quando i genitori lavorano, ma se non sono famiglie di utenti, non viene in mente di ricorrere all'affidamento familiare. Può darsi che ci organizziamo in una maniera che assomiglia a un affido, come un servizio di micro-nido o di tagesmutter («nacht-mutter», dovremmo dire), o portando il bambino da una parente o da una conoscente con cui si concorda un corrispettivo economico. Anche se in entrambi i casi il minore passa varie ore presso un'altra famiglia, il rapporto tra le due famiglie è definito in modo molto diverso, proprio perché le motivazioni sono diverse. Infatti, in un affidamento familiare gli affidatari seguono le indicazioni del servizio sociale e rispondono primariamente ad esso; una tagesmutter segue le indicazioni dei genitori ed è a loro che risponde. Così, per Latifah diventa una fonte di discriminazione il dover chiedere aiuto dal servizio sociale e il fatto di ricevere quel tipo di aiuto lì che, per quanto utile e forse perfino essenziale nell'immediato, le comporta di venire categorizzata come una mamma non pienamente capace di accudire le sue bambine. Di solito, nel significato che diamo al «saper accudire» viene ricompreso anche il saper tenere sotto controllo la situazione quando si lasciano i figli con altre persone. In questa prospettiva, la prassi apparentemente ineccepibile dell'assistente sociale che telefona alle affidatarie per una verifica rischia di diventare un intervento oppressivo, cioè un intervento in cui si esercita il proprio potere in maniera ingiustificata (Thompson, 2003; Baines, 2007).

C'è infine la questione della scuola cattolica. La mamma affidataria aveva lei stessa riportato all'assistente sociale di sentirsi in imbarazzo quando, vicino a Natale, le bambine tornavano da scuola cantando *Tu scendi dalle stelle*. Ascoltare una preghiera o una canzone di una religione diversa non significa essere costretti a convertirsi. Ma il grave nodo critico è che Latifah sia stata costretta, di fatto, a subire la scelta di questa scuola, perché non c'era alcuna alternativa. Se avesse rifiutato, tutto il progetto di aiuto non avrebbe retto (Craig e Lovel, 2005; Sakamoto, 2007; Holloway e Moss, 2010).

Per riassumere

Dunque, allargando lo sguardo al di là dello stretto mandato istituzionale, l'assistente sociale che si occupa di Latifah può identificare una serie di ingiustizie strutturali: nel rapporto fra il Nord e il Sud del mondo, nello sfruttamento del territorio, nella maggiore esposizione di determinate categorie di persone alla crisi economica e alla disoccupazione. Può cogliere inoltre dinamiche discriminatorie legate al genere, all'etnia, alla religione, che aggravano le difficoltà di Latifah. Può rendersi conto, infine, della discriminazione creata dalla sua stessa proposta di aiuto, che (a) non riconosce a Latifah le capacità genitoriali di cui dispone e (b) non rispetta il suo diritto a educare le figlie nella sua religione.

Cos'altro fare?

Abbiamo detto all'inizio che il primo passo per costruire giustizia sociale è diventare consapevoli delle diseguaglianze (Sakamoto e Pitner, 2005), ed è questo il senso dell'analisi proposta fin qui. L'intento è stato quello di mostrare che riconoscere l'ingiustizia sociale che tocca la nostra pratica professionale quotidiana non è un'operazione scontata e, se ci focalizziamo immediatamente sulle possibili soluzioni senza prenderci lo spazio mentale per ascoltare la storia delle persone e senza riflettere criticamente su quello che stanno vivendo, allora rischiamo di non comprendere la portata delle diseguaglianze.

La giustizia sociale è una finalità indubbiamente irraggiungibile nel breve o medio periodo, ma questo non significa doverla archiviare come un'utopia (Clifford e Burke, 2009). Il Lavoro sociale può dare un contributo significativo perché, pur a piccoli passi, si proceda nella giusta direzione. Gli operatori sociali possono essere parte della soluzione, invece che diventare parte del problema (Thompson, 2006; Baines, 2007). In che modo?

Non rafforzare le ingiustizie

Per una pratica professionale che promuova eguaglianze ed equità dobbiamo fare attenzione che il nostro intervento non rinforzi le ingiustizie o non ne aggiunga

di ulteriori (Thompson e Thompson, 2008b). La discriminazione è una questione di esiti, non di intenzioni.

Much discrimination is unintentional (for example, as a result of unwittingly relying on a stereotype), but that does not alter the fact that it is discrimination and thus unacceptable. [...] We therefore have to have a degree of humility in this regard and recognize that we will get it wrong sometimes, but it is vitally important that we rise to the challenge as best we can — both individually and collectively. (Thompson, 2008, p. 244)

Diamo pure per scontato che, nella vicenda di Latifah, l'assistente sociale non avrebbe potuto fare niente di diverso nel breve periodo. Anzi, qualcuno addirittura potrebbe augurarsi che in tutte le situazioni del genere si riuscissero a mettere in campo così tante risorse. Tuttavia, la consapevolezza dell'ingiustizia presente nonostante i nostri sforzi credo porti a una diversa sensibilità, a una diversa coloritura nel rapporto con le persone interessate. Per spiegarmi meglio: non è la stessa cosa se l'assistente sociale dice a Latifah: «Ecco qui, ho trovato la soluzione giusta per la tua famiglia, vedrai che ti troverai bene», oppure: «Potremmo fare così, mi rendo conto dei limiti ma per adesso non ci sono venute in mente idee migliori, e non si può aspettare» (Healy, 2005).

Inoltre, se è consapevole che le bambine di Latifah sono in affido «per modo di dire», l'assistente sociale potrebbe spiegarlo alle famiglie affidatarie. Potrebbe forse chiamare il loro aiuto in un altro modo (volontariato, amicizia) e lasciare che fosse Latifah a gestire il rapporto con le famiglie, pur mantenendosi disponibile a dare una mano, se servisse.

Contrastare le discriminazioni

Il terzo passaggio per una pratica professionale antioppressiva consiste nel provare a contrastare attivamente la discriminazione e i suoi effetti. Rimuovere la discriminazione su vasta scala comporterebbe modificare in profondità l'ambiente sociale in cui essa trova un suolo fertile. Si tratta di un progetto che può essere perseguito dalle politiche della professione nel suo insieme, e quindi dalle associazioni professionali più che dai singoli operatori. Nella pratica quotidiana, una finalità più modesta, ma non certo inutile, consiste nel fare il possibile per prevenire, contrastare e rimuovere la discriminazione che tocca le vite delle persone che siamo chiamati ad aiutare.

Le strategie del Lavoro sociale contro la crisi, proposte dall'IFSW, ci danno delle indicazioni in questa direzione.

Rispettare la diversità e mettere in relazione le persone

Principles of [...] respect for diversities are central to social work. (IFSW, 2014a)
The social work profession recognizes that human rights need to coexist alongside

collective responsibility. The idea of collective responsibility highlights [...] the importance of creating reciprocal relationships within communities. (IFSW, 2014b)

Una prima indicazione suggerisce di mettere in relazione le persone per favorire il rispetto delle diversità. Il rapporto tra questi due tipi di azione sta nel processo per cui quanto più ho occasione di conoscere direttamente, in un rapporto alla pari, persone che appartengono a una categoria stigmatizzata, o verso cui nutro dei pregiudizi, tanto più è probabile che i miei preconcetti si riducano o vengano meno, come ci dice un filone di ricerca abbastanza praticato (Comerford, 2003; Couture e Penn, 2003; Scheyett e Kim, 2004; Cameron e Rutland, 2006; Heijnders e van der Meij, 2006; Lemm, 2006; Tam et al., 2006; Swank e Raiz, 2007; Eack e Newhill, 2008; Chonody, Rutledge e Siebert, 2009).

Immaginando di essere nei panni dell'assistente sociale che si occupa di Latifah, potremmo pensare di essere prima di tutto noi assistenti sociali a entrare in una relazione paritaria con lei. Questo significa non solo saperla ascoltare in maniera approfondita, come abbiamo già detto, ma anche mettersi nell'atteggiamento di cercare *con* lei (e non *per* lei) il modo di far fronte alle sue difficoltà. Vuol dire resistere alla comprensibile spinta di metterci subito a pensare e a organizzare, per nostro conto, a una soluzione da proporre, e prenderci invece il tempo di ragionarci insieme con lei, nonostante sia magari lei stessa a dirci che proprio non sa che fare e che dovremmo spiegarglielo noi.

Una relazione di aiuto sociale per funzionare deve essere reciproca (vale a dire, l'utente aiuta l'operatore ad aiutarlo). Spesso questa reciprocità, all'inizio, sembra inesistente: non si crea da sola, se il professionista dell'aiuto non ha la chiarezza metodologica necessaria a promuoverla. Quando ciò avviene, abbiamo quasi sempre la sorpresa di scoprire quanta forza di soluzione può venire fuori dalla combinazione delle nostre risorse con quelle delle persone motivate a superare le difficoltà (Folgheraiter, 2003; 2007). Questo è anche un modo potente per abbattere i nostri pregiudizi di professionisti: se riusciamo a concedere una dote iniziale di fiducia ai nostri interlocutori, rendiamo più probabile che questa fiducia sia ben risposta, e che i nostri utenti ci dimostrano di non essere solo sprovveduti, o fragili, o profittatori come forse pensavamo che fossero.

In secondo luogo, potremmo facilitare lo sviluppo di una relazione paritaria tra Latifah e le famiglie italiane disponibili a prendersi cura delle sue bambine. Questo significa aiutarle a parlarsi e a mettersi d'accordo restando il più possibile nel ruolo «esterno» di facilitatore della comunicazione, invece di assumere quello di chi organizza, dà disposizioni, interviene e controlla.

In terzo luogo, mettere in relazione le persone potrebbe significare sviluppare e indirizzare i collegamenti tra Latifah e altre famiglie che hanno problemi analoghi ai suoi (Folgheraiter e Pasini, 2009; Gitterman e Shulman, 2013; Steinberg, 2013), o perché sono famiglie italiane che, come lei, sono in difficoltà con il lavoro, e/oppure perché stanno vivendo un faticoso percorso migratorio. Il senso di promuovere queste connessioni sta nel riconoscere che i problemi di Latifah non sono solo suoi: non è certo lei l'unica ad averli, ci sono molte altre famiglie a cui interesserebbe capire

come risolverli e non avrebbe alcun fondamento affermare che «sono fatti suoi» (e, al massimo, sono fatti dell'assistente sociale che ha il dovere istituzionale di prenderla in carico). Il benessere dei minori non è mai una faccenda che riguarda soltanto chi esercita la responsabilità genitoriale, né dal punto di vista morale, e neppure per le norme di legge.

Costruire partecipazione

Social work [...] promotes the empowerment of people. Principles of [...] collective responsibility are central to social work. Social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing. (IFSW, 2014a) As far as possible social work supports working with rather than for people. (IFSW, 2014b)

Un'ulteriore finalità che l'assistente sociale potrebbe porsi nel promuovere queste relazioni a diversi livelli può essere sintetizzata con un'altra delle espressioni chiave proposte dall'IFSW: costruire partecipazione.

Promuovere la partecipazione (Beresford e Carr, 2012) significa adottare un approccio in cui gli operatori, gli utenti e quanti altri siano motivati lavorano assieme per identificare quali problemi affrontare e come è meglio fronteggiarli. In questo senso, il Lavoro sociale è un processo co-costruito, un'impresa portata avanti collettivamente (Folgheraiter e Raineri, 2012). Gli operatori sociali si scontrano spesso con il fatto che la disponibilità alla partecipazione sembra assai scarsa, che la gente in generale, e ancor più gli utenti, appaiono poco motivati (Smith et al., 2011). In parte è indubbiamente così, e dobbiamo essere consapevoli che su questo pesano spesso precedenti esperienze negative, in cui la partecipazione è stata inutile, solo di facciata, o è stata proposta e poi sfruttata in maniera strumentale (Kvarnström, Hedberg e Cedersund, 2013). Ma, a monte, bisogna tenere presente che si costruisce partecipazione se siamo disponibili ad accompagnare le persone là dove interessa loro andare. La maggior parte delle persone è motivata a partecipare a ciò che le tocca da vicino, se ne vede l'utilità e se viene aiutata ad avere fiducia negli altri (Warren, 2007; Adams, 2008). Non ci è dato di sapere cosa sarebbe potuto uscire, per quanto riguarda la vicenda di Latifah, da processi partecipativi di questo genere. Tanto per fare un'ipotesi, sarebbe potuto succedere che le famiglie affidatarie, ragionando con lei e con l'assistente sociale, comprendessero più a fondo come questa mamma viveva la situazione e decidessero di aiutarla in un altro modo: ad esempio, assumendola un po' di ore ciascuna come collaboratrice domestica. Oppure offrendole, invece che il proprio tempo come mamme, un temporaneo aiuto economico che le consentisse di ridurre le ore di lavoro. O chissà cosa altro.

Anche dalle relazioni tra più famiglie con problemi analoghi a quelli di Latifah avrebbe potuto svilupparsi ulteriore partecipazione. Andando avanti con le ipotesi, immaginiamo che forse l'assistente sociale potrebbe avere avuto la possibilità di essere direttamente lei a facilitare questi processi, o forse invece avrebbe potuto soltanto avviarli, cioè identificarne la potenzialità, trovare qualche persona interessata, far partire i primi contatti e poi affidare l'accompagnamento del processo a qualcun

altro (un altro operatore, o un'associazione già esistente o, ad esempio, uno stagista particolarmente motivato).

Facilitare lo sviluppo di comunità che si prendono cura

Principles of [...] collective responsibility are central to social work. (IFSW, 2014a)
The social work profession recognizes that human rights need to coexist alongside collective responsibility. [...] Social work practice spans a range of activities including [...] group work and community work. (IFSW, 2014b)

Questa partecipazione allargata è l'ingrediente essenziale per «facilitare lo sviluppo di comunità che si prendono cura», come recita un'altra delle cinque strategie anti-crisi dell'IFSW.

La comunità è un insieme di relazioni. Nell'ambito del Lavoro sociale, lo sviluppo di comunità consiste nell'incrementare e rafforzare i legami, e questi legami consentono di realizzare iniziative concrete con cui la comunità può prendersi cura dei bisogni dei suoi membri (Oliver e Pitt, 2013). A questo proposito, Stepney e Evans (2000) precisano la distinzione tra il lavoro di comunità (*community work*) e il lavoro sociale di comunità (*community social work*). Scrivono:

Whilst community work is concerned with tackling injustice and inequality by organizing people and promoting policy change at the local level, all of which finds expression in collective action, community social work is concerned with developing more accessible and effective local services. It is also about finding alternative means of meeting the needs of individual service users. (Stepney e Evans, 2000, pp. 108-109)

Mentre il *community work* consiste nell'affrontare le disuguaglianze e le ingiustizie organizzando le persone e promuovendo attraverso azioni collettive cambiamenti politici a livello locale, il lavoro sociale di comunità consiste nello sviluppare a livello locale servizi più accessibili e più efficaci, e nell'individuare modalità alternative per rispondere ai bisogni di chi si rivolge al sistema di welfare perché è in difficoltà.

È esattamente quest'ultimo punto a cui possiamo pensare in relazione alla vicenda di Latifah. Potremmo ipotizzare ad esempio che un gruppo di famiglie in affanno per le necessità di cura dei bambini negli orari serali decida, ragionandoci insieme, meglio se con l'aiuto di un operatore che sappia tenere le fila e aiutare ad arrivare al sodo, di creare una qualche forma di micro-nido domestico apposta per le loro esigenze. Oppure di costituire una banca del tempo per organizzarsi meglio nel concreto aiuto reciproco. O, ancora, di provare a promuovere un volontariato dedicato a questo, per i nuclei con maggiori difficoltà. E forse qualcuna di queste idee potrebbe incontrare l'interesse delle famiglie o delle donne immigrate... Per Latifah, soluzioni di questo tipo avrebbero, anzitutto, il grande pregio di risultare non discriminanti. In secondo luogo, si correrebbero minori rischi di innescare atteggiamenti assistenzialistici, per via dell'impegno necessario a costruirle. In terzo luogo, questo stesso impegno avrebbe il vantaggio collaterale di far sentire Latifah, e altre come lei, non in balia della dispo-

nibilità altrui (del welfare, dei parenti, della generosità gratuita di qualcuno), ma in grado di mantenere il controllo sulla propria vita e su quella dei propri figli e di fare qualcosa di significativo per migliorare la propria situazione e anche quella di altri.

Ovviamente, se non c'era nulla del genere quando Latifah aveva bussato alla porta dell'assistente sociale, la nostra collega non avrebbe potuto certo spiegarle: «Guardi signora, proviamo ad avviare un percorso di lavoro sociale di comunità: forse nel giro di otto mesi/un anno potremo trovare una risposta ai suoi bisogni». Intendo dire che, nell'immediato, l'erogazione delle prestazioni di welfare può risultare essenziale, anche quando si adattano solo in parte alle necessità vissute dalle persone, e anche quando presentano — come in questo caso — dei risvolti controproducenti. Ma un conto è fornire risposte preconfezionate nella consapevolezza di tamponare in qualche modo l'urgenza, un altro è limitarsi a questo, non riuscire a vedere altro o essere (perfino) convinti di aver fatto così tutto il possibile.

Fare in modo che le persone vivano una vita sostenibile

Social work's legitimacy and mandate lie in its intervention at the points where people interact with their environment. The environment includes the various social systems that people are embedded in and the natural, geographic environment, which has a profound influence on the lives of people. [...] Social work strategies are aimed at increasing people's hope, self-esteem and creative potential. (IFSW, 2014b, Commentary)

L'ultima delle indicazioni dell'IFSW recita: far sì che le persone vivano una vita sostenibile. Nelle scienze ambientali, economiche e sociali, la sostenibilità è la «condizione di uno sviluppo in grado di assicurare il soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri» (Brundtland Report, 1987). Il concetto di sostenibilità, rispetto al Lavoro sociale, mi sembra richiamare principalmente due aspetti.

Il primo, forse più immediato, è che nei processi partecipativi collettivi o comunitari facilitati dagli operatori sociali le persone possono scegliere di impegnarsi anche per la sensibilizzazione riguardo a problematiche di sostenibilità che le toccano direttamente. Ad esempio, in futuro Latifah potrebbe forse essere motivata a lavorare con altri immigrati provenienti dal suo Paese per far conoscere agli italiani che incontra tutti i giorni cosa è successo in Nigeria, i motivi per cui è venuta in Italia, cosa vuol dire per lei vivere qui.

Il secondo aspetto riguarda l'idea che ci possa essere una forma di sostenibilità non solo «sociale» (McKenzie, 2004; Dillard, Dujon e King, 2009), ma intrinseca al Lavoro sociale. Alcuni autori (Mary, 2008; Dominelli, 2012; Dujon Dillard e Brennan, 2013) hanno scelto come proprio filone di studio lo sviluppo di una teoria per un Lavoro sociale sostenibile. È «sostenibile» quel lavoro sociale che non consuma risorse senza rigenerarne o produrne di nuove. Possiamo riferirci a risorse materiali, economiche, e in tal caso — per dirla in maniera schematica — sono sostenibili i processi

di aiuto in cui il denaro impiegato per alleviare il disagio di una o più persone viene indirettamente ripagato, in un momento successivo, dal fatto che quelle persone siano (o tornino a essere) utili a se stesse e agli altri, ad esempio ritornando in grado di produrre un reddito.

Ma il Lavoro sociale non impiega soltanto risorse materiali. Seguendo la metodologia relazionale, una risorsa indispensabile per i social worker è il capitale sociale (Folgheraiter e Pasini, 2009). Il Lavoro sociale richiede capitale sociale nel senso che a una persona in difficoltà (come Latifah, ad esempio) è richiesto un certo investimento di fiducia per giungere nell'ufficio di un professionista a domandare aiuto — e la fiducia generalizzata nell'altro è una componente importante del capitale sociale (Donati, 2014). La fiducia è necessaria per raccontare di sé, per accettare di affidare ad altri le proprie figlie, per provare a ragionare alla pari con altri per trovare soluzioni diverse, e via dicendo. Gli operatori sociali bruciano questa fiducia (e quindi fanno un Lavoro sociale non sostenibile) quando, ad esempio, la utilizzano in modo strumentale per spingere le persone ad accettare gli interventi definiti unilateralmente da loro. Oppure quando se ne servono per avviare processi apparentemente partecipativi, che poi però non vengono davvero presi sul serio (Danso et al., 2003; Janzon e Law, 2003; Roulstone et al., 2006). O ancora quando la sfruttano per avere a poco prezzo un aiuto meramente esecutivo da parte di volontari. Più in generale, quando l'esito della relazione con gli operatori è che la persona, la famiglia o la comunità diventano dipendenti dall'aiuto assistenzialistico, o si convincono che soltanto grazie alle raffinate capacità tecniche, o cliniche, dei professionisti potranno affrontare i propri problemi di vita, questo è un Lavoro sociale poco sostenibile, perché invece di incrementare le risorse delle persone le svaluta o le immobilizza, come aveva ben colto Ivan Illich già parecchi anni fa (Illich et al., 1977). Se invece Latifah viene aiutata ad affrontare i suoi problemi familiari in un modo che le consenta di mantenere o di recuperare il senso di autoefficacia personale, in un modo che la porti ad allargare le sue relazioni, a riuscire a costruire qualcosa di buono con gli altri, a dare qualcosa alla sua comunità e a riceverne in cambio, allora il capitale sociale cresce. Questo significa realizzare un social work sostenibile e contribuire alla costruzione di un ambiente di vita migliore per tutti, non soltanto per i cosiddetti utenti.

Abstract

Countering any form of oppression and promoting equality are often conceived as a goal to be pursued through social policies and the whole welfare system, while in social work at a case level anti-oppressive instances seem to be little present. The case analysis presented in this article seeks to undermine this idea. A critical reflection about a social work intervention really developed for a young Nigerian family, immigrated to Italy for economic reasons, is proposed. Discrimination in social work action is highlighted, despite the good intentions of the social worker, and despite the practical utility of provided services. Some possible alternative actions are outlined, taking inspiration from the six social work strategies against the economic and social crisis, proposed by IFSW a few years ago.

Keywords

Anti-oppressive social work – Equality – Newcomer families – Relational Social Work – Sustainability.

Bibliografia

- Adams R. (2008), *Empowerment, participation and social work*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Baines D. (a cura di) (2007), *Doing Anti-Oppressive Practice: Building Transformative Politicized Social Work*, Halifax, Fernwood.
- Beresford P. e Carr S. (a cura di) (2012), *Social Care, Service Users and User Involvement*, Research Highlights No. 55, London, Jessica Kingsley.
- Brown L., Callahan M., Strega S., Walmsley C. e Dominelli L. (2009), *Manufacturing ghost fathers: The paradox of father presence and absence in child welfare*, «Child & Family Social Work», vol. 14, n. 1, pp. 25-34.
- Brundtland G.H. (1987), *Our Common Future: Report of the World Commission on Environment and Development*, United Nation World Commission on Environment and Development A/42/427.
- Burke B. e Harrison P. (2002), *Anti-oppressive practice*. In R. Adams, L. Dominelli e M. Payne (a cura di), *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, Basingstoke, Palgrave MacMillan, pp. 227-236.
- Cameron L. e Rutland A. (2006), *Extended contact through story reading in school: Reducing children's prejudice toward the disabled*, «Journal of Social Issues», vol. 62, n. 3, pp. 469-488.
- Chonody J.M., Rutledge S.E. e Siebert D.C. (2009), *College students' attitudes toward gays and lesbians*, «Journal of Social Work Education», vol. 45, n. 3, pp. 499-512.
- Clifford D. e Burke B. (2009), *Anti-Oppressive Ethics and Values in Social Work*, London, Palgrave Macmillan.
- Comerford S.A. (2003), *Enriching classroom learning about diversity: supports and strategies from a qualitative study*, «Journal of Teaching in Social Work», vol. 23, n. 3, pp. 159-183.
- Couture S. e Penn D. (2003), *Interpersonal contact and the stigma of mental illness: a review of the literature*, «Journal of Mental Health», vol. 12, n. 3, pp. 291-305.
- Craig G. e Lovel H. (2005), *Community development with refugees: Towards a framework for action*, «Community Development Journal», vol. 40, n. 2, pp. 131-136.

- Danso C., Greaves H., Howell S., Ryan M., Sinclair R. e Tunnard J. (2003), *The involvement of children and young people in promoting change and enhancing the quality of services: A research report for Social Care Institute for Excellence*, London, National Children's Bureau.
- Dillard J., Dujon V. e King M.C. (a cura di) (2009), *Understanding the social dimension of sustainability*, New York, Routledge.
- Dominelli L. (2002a), *Feminist Social Work: Theory and Practice*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Dominelli L. (2002b), *Anti-Oppressive Social Work: Theory and Practice*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Dominelli L. (2012), *Green Social Work: From Environmental Crises to Environmental Justice*, Cambridge, Polity Press.
- Donati P. (2014), *Social Capital and Associative Democracy: A Relational Perspective*, «Journal for the Theory of Social Behaviour», vol. 44, n. 1, pp. 24-45.
- Donati P. e Prandini R. (2009), *La conciliazione famiglia-lavoro nelle piccole e medie imprese: Costruire e governare nuove reti*, Milano, FrancoAngeli.
- Dujon V., Dillard J. e Brennan E.M. (a cura di) (2013), *Social Sustainability: A Multilevel Approach to Social Inclusion*, London, Routledge.
- Eack S.M. e Newhill C.E. (2008), *An investigation of the relations between student knowledge, personal contact, and attitudes toward individuals with schizophrenia*, «Journal of Social Work Education», vol. 44, n. 3, pp. 77-95.
- Ewhrudjakpor C. (2008), *Poverty and its alleviation: The Nigerian experience*, «International Social Work», vol. 51, n. 4, pp. 519-531.
- Facchini C. e Lorenz W. (2013), *Between differences and common features: The work of social workers in Italy*, «International Social Work», vol. 56, n. 4, pp. 439-454.
- Ferguson I. e Lavalette M. (2014), *Racism, anti-racism and social work*, «Critical and Radical Social Work», vol. 2, n. 1, pp. 3-6.
- Folgheraiter F. (2003), *Relational social work: Toward networking and societal practices*, London, Jessica Kingsley.
- Folgheraiter F. (2007), *Relational social work: principles and practices*, «Social Policy and Society», vol. 6, n. 2, pp. 265-274.
- Folgheraiter F. e Pasini A. (2009), *Self-help Groups and Social Capital: New Directions in Welfare Policies?*, «Social Work Education», vol. 28, n. 3, pp. 253-267.
- Folgheraiter F. e Raineri M.L. (2012), *A critical analysis of the social work definition according to the relational paradigm*, «International Social Work», vol. 55, n. 4, pp. 473-487.
- Fook J. (2012), *Social work: A critical approach to practice*, Thousand Oaks, CA, Sage.
- Gitterman A. e Shulman L. (a cura di) (2013), *Mutual aid groups, vulnerable and resilient populations, and the life cycle*, 3th ed., New York, Columbia University Press.
- Healy K. (2000), *Social Work Practices: Contemporary Perspectives on Change*, London, Sage.
- Healy K. (2005), *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Heijnders M. e van der Meij S. (2006), *The fight against stigma: an overview of stigma reduction strategies and interventions*, «Psychology, Health & Medicine», vol. 11, n. 3, pp. 353-363.
- Holloway M. e Moss B. (2010), *Spirituality and social work*, Basingstoke, Palgrave MacMillan.
- Ife J. (2005), *What is critical social work today?*. In S. Hick, J. Fook e R. Pozzuto (a cura di), *Social Work: A Critical Turn*, Toronto, Thompson, pp. 3-8.
- IFSW (2014a), *IFSW President Gary Bailey's 2014 World Social Work Day Message*, http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_72847-8.pdf (consultato il 24 febbraio 2014).
- IFSW (2014b), *Global Definition of Social Work*, <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work> (consultato il 13 luglio 2017).

- Illich I., McKnight J., Zola I.K., Caplan J. e Shaiken H. (1977), *Disabling professions*, London, Boyars.
- Janzon K. e Law S. (2003), *Older people influencing social care: Aspirations and realities. Research review on user involvement in promoting change and enhancing the of social care services, Review commissioned by Social Care Institute for Excellence*, London, SCIE.
- Kröger T. e Yeandle S. (a cura di) (2013), *Combining paid work and family care*, Bristol, Policy Press.
- Kvarnström S., Hedberg B. e Cedersund E. (2013), *The dual faces of service user participation: Implications for empowerment processes in interprofessional practice*, «Journal of Social Work», vol. 13, n. 3, pp. 287-307.
- Lemm K.M. (2006), *Positive associations among interpersonal contact, motivation, and implicit and explicit attitudes toward gay men*, «Journal of Homosexuality», vol. 51, n. 2, pp. 79-99.
- Lundy C. (2011), *Social work, social justice & human rights: A structural approach to practice*, Toronto, University of Toronto Press.
- Mary N.L. (2008), *Social Work in a Sustainable World*, Chicago, IL, Lyceumbooks.
- McKenzie S. (2004), *Social sustainability: Towards some definitions*, Working paper series No. 27. Magill, Australia, University of South Australia, Hawke Research Institute.
- Oliver B. e Pitt B. (2013), *Engaging communities and service users: Context, themes and methods*, Basingstoke, Palgrave MacMillan.
- Pegg S. (1999), *The Cost of Doing Business Transnational Corporations and Violence in Nigeria*, «Security Dialogue», vol. 30, n. 4, pp. 473-484.
- Pyagbara L.S. (2004), *The Ogoni of Nigeria: Oil and Exploitation*, <http://www.minorityrights.org/?lid=946> (consultato il 2 giugno 2014).
- Rogowski S. (2013), *Critical social work with children and families: Theory, context and practice*, Cambridge, Polity Press.
- Roulstone A., Hudson V., Kearney J. e Martin A., con Warren J. (2006), *Working together: Carer participation in England, Wales and Northern Ireland*, Position paper n. 5, London, Social Care Institute for Excellence, www.scie.org.uk (consultato il 28 luglio 2014).
- Sakamoto I. (2007), *A critical examination of immigrant acculturation: Toward an anti-oppressive social work model with immigrant adults in a pluralistic society*, «British Journal of Social Work», vol. 37, n. 3, pp. 515-535.
- Sakamoto I. e Pitner R. (2005), *Use of critical consciousness in anti-oppressive practice: disentangling power dynamics at personal and structural levels*, «British Journal of Social Work», vol. 35, n. 4, pp. 435-452.
- Saraceno C., Sciortino G. e Sartor N. (a cura di) (2013), *Stranieri e disuguali: Le disuguaglianze nei diritti e nelle condizioni di vita degli immigrati*, Bologna, il Mulino.
- Scheyett A. e Kim M. (2004), *Can We Talk? Using Facilitated Dialogue to Positively Change Student Attitudes Towards Persons with Mental Illness*, «Journal of Teaching in Social Work», vol. 24, nn. 1-2, pp. 39-54.
- Schizzerotto A., Saraceno C. e Brandolini A. (a cura di) (2009), *Dimensioni della disuguaglianza in Italia: Povertà, salute, abitazione*, Bologna, il Mulino.
- Smith M., Gallagher M., Wosu H., Stewart J., Cree V.E., Hunter S. e Wilkinson H. (2012), *Engaging with involuntary service users in social work: Findings from a knowledge exchange project*, «British Journal of Social Work», vol. 42, n. 8, pp. 1460-1477.
- Steinberg D.M. (2013), *The mutual-aid approach to working with groups: Helping people help one another*, London, Routledge.

- Stepney P. e Evans D. (2000), *Community Social Work: Towards an Integrative Model of Practice*. In P. Stepney e D. Ford (a cura di), *Social Work Models, Methods and Theories*, Lyme Regis: Russel House Publishing.
- Strier R. e Binyamin S. (2013), *Introducing Anti-Oppressive Social Work Practices in Public Services: Rhetoric to Practice*, «British Journal of Social Work», Advance Access published April 24, 2013, doi:10.1093/bjsw/bct049.
- Swank E. e Raiz L. (2007), *Explaining comfort with homosexuality among social work students: the impact of demographic, contextual, and attitudinal factors*, «Journal of Social Work Education», vol. 43, n. 2, pp. 257-279.
- Tam T., Hewstone M., Harwood J., Voci A. e Kenworthy J. (2006), *Intergroup contact and grandparent-grandchild communication: The effects of self-disclosure on implicit and explicit biases against older people*, «Group Processes & Intergroup Relations», vol. 9, n. 3.
- Thompson N. (2003), *Promoting Equality: Tackling Discrimination and oppression*, 2nd ed., Basingstoke, Palgrave MacMillan.
- Thompson N. (2006), *Anti-discriminatory practice*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Thompson N. (2011), *Promoting equality: Working with diversity and difference*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Thompson N. e Thompson S. (2008), *The social work companion: Key terms and concepts*, Basingstoke, Palgrave MacMillan.
- Thompson S. e Thompson N. (2008), *The critically reflective practitioner*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Turbett C. (2013), *Radical social work in the frontline: a survival toolkit for the UK*, «Critical and Radical Social Work», vol. 1, n. 2, pp. 225-232.
- Warren J. (2007), *Service user and carer participation in social work*, London, Sage.
- Weiss-Gal I., Levin L. e Krumer-Nevo M. (2014), *Applying critical social work in direct practice with families*, «Child & Family Social Work», vol. 19, n. 1, pp. 55-64.