

“Cosa abbiamo combinato?” Vent’anni del corso di laurea in servizio sociale in UniCal

Francesca Falcone – Università della Calabria

Antonio Samà - Università della Calabria¹

1. Una premessa: storia e caratteristiche del corso di laurea in servizio sociale

Gli ambienti dentro cui operiamo, come singoli ricercatori e come membri di un’organizzazione universitaria, sono imprevedibili e complessi. I cambiamenti sono veloci e continui; le risorse spesso diminuiscono ed i processi risultano di difficile governabilità. L’Italia negli ultimi decenni è assai cambiata e pure la Calabria è molto diversa da quella del primo anno di vita dell’Università della Calabria (1972) e pure da quella di fine anni Novanta, quando fu istituito il Diploma Universitario di Servizio Sociale (DUSS). Volendo celebrare i vent’anni del corso di laurea in servizio sociale due approcci apparivano percorribili, entrambi partendo dal riconoscimento delle difficoltà contestuali: uno chiamava alla difesa della dimensione identitaria dell’operare, l’altro invitava all’accoglienza della sfida ed alla ricerca di dialogo, all’interno e all’esterno dell’Ateneo, con tutti gli stakeholder che sono stati coinvolti in questa storia. Il primo approccio può essere rassicurante e confermativo della bontà dell’intrapresa, il secondo espone l’intrapresa alla riflessione su, e alla valutazione del suo impatto sull’ambiente circostante.

La storia del corso di Laurea in Servizi sociale dell’Università della Calabria (UniCal) è un’esperienza particolarmente ricca e significativa da molteplici punti di vista. Dal punto di vista didattico, questo corso, come molti in Italia, ha conosciuto tre diverse fasi: la prima ha visto la progettazione

¹ Pur essendo un lavoro congiuntamente pensato e strutturato, ai fini dell’attribuzione Francesca Falcone ha curato i paragrafi 2, 4, 5 e 6; Antonio Samà ha curato i paragrafi 1 e 3.

e l'erogazione del vecchio Diploma Universitario in Servizio sociale con materie da 3 CFU; la seconda la creazione del corso di laurea triennale in scienze del servizio sociale con materie di 4 CFU; la terza l'istituzione del corso di laurea in servizio sociale con materie di 9 o 6 CFU. Nella seconda fase, il ciclo formativo si è arricchito con la Laurea Specialistica in Progettazione e Gestione delle Politiche e dei Servizi sociali – oggi Scienze delle Politiche e dei Servizi sociali.

Nelle prime due fasi l'offerta formativa coinvolgeva due territori: la sede centrale in Arcavacata di Rende ed una sede distaccata a Crotone; nella seconda fase, in partnership con Enti e organizzazioni locali, si sono aggiunti Master di primo livello in Terzo settore (Lamezia Terme) e Famiglia (Locri).

Nel corso di questi vent'anni, all'interno di un processo di ristrutturazione e ridefinizione dell'offerta formativa, il totale degli studenti iscritti ai vari corsi di laurea è stato pari a 4.250, di cui 3.256 per il Corso di Laurea Triennale e 994 per il Corso di Laurea Magistrale²:

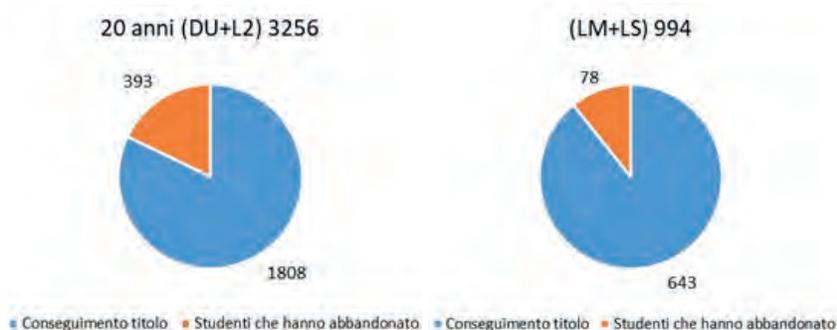


Figura 1 – Andamento in ingresso e in uscita CdL 20 anni. Elaborazione: Segreteria didattica Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali (DISPeS), Dicembre 2019

Dal punto di vista della ricerca, in questi vent'anni sono maturati, anche attraverso i lavori di tesi, aree di studio e di ricerca su temi come welfare, terzo settore, volontariato, impresa sociale, social work, dimensioni organizzative del servizio sociale e professioni di aiuto.

² Il dato degli studenti che hanno abbandonato indica che non hanno proseguito la loro carriera sul percorso di studi intrapreso, e tra questi alcuni potrebbero essere confluiti nei successivi ordinamenti conseguendo il titolo.

Nella sua storia il Corso di Laurea ha anche incontrato delle criticità ambientali (reti clientelari, debolezza dei principi di cittadinanza attiva e della trasparenza e della legalità, mancata affermazione del merito e della competenza) e specifiche. Nel quadro più complessivo dell’ambiente, incomprensioni e ritardi nel mondo politico-amministrativo e viscosità del mondo professionale si sono sposati con la relativa esiguità dell’offerta dei servizi che hanno avuto un immediato impatto sulla quantità delle sedi di tirocinio professionalizzante disponibili agli studenti, e determinato una difficoltà d’ingresso, a volte insormontabile, nel mercato del lavoro per i neo-laureati. Nello specifico, il Corso ha faticato a mantenere un appropriato numero di materie disciplinari specifiche di Servizio sociale.

Nel suo complesso, le peculiarità del corso di laurea in servizio sociale sono:

- Laurea a forte vocazione esperienziale, che rimanda alla stretta relazione tra teoria e pratica: le conoscenze in questo Corso di Laurea si apprendono non solo attraverso la cognizione, ma anche e soprattutto dall’esperienza. È l’apprendere facendo che rappresenta un passaggio essenziale nella costruzione delle competenze.
- Scienze sociali applicate, che è una caratteristica intrinseca riferita al fatto che tutte le discipline delle scienze sociali che vengono insegnate in questo Corso trovano, nell’operatività professionale, una loro concreta applicazione: non sono, quindi, insegnate e apprese come funzione in sé, ma hanno una precisa funzione pratica.
- La dimensione professionalizzante del tirocinio a completamento della formazione, che in questo Corso di Laurea ha una centralità assoluta nello sviluppo delle competenze specifiche del profilo professionale; i laboratori attivati al secondo anno nel ciclo della Laurea Triennale e le ore trascorse nei servizi territoriali nel ciclo della Laurea Magistrale sono fasi esperienziali che permettono il conseguimento della laurea.
- Rapporti con il territorio, che è connesso all’importanza del tirocinio: è la consapevolezza che i saperi professionali che si sviluppano hanno bisogno degli stakeholder e, in particolare, di quegli stakeholder che sono produttori di conoscenza scientifica e pratica.

2. Il progetto per l'indagine sociale e le sue metodologie

Il progetto, qui presentato, ha avuto l'obiettivo di celebrare i vent'anni del Corso di Laurea in Servizio sociale attraverso un processo polifonico che coinvolgesse tutti i suoi stakeholder, diacronici e sincronici, che hanno creato, sostenuto, interagito e beneficiato delle attività del Corso in Servizio Sociale in questi vent'anni.

La scelta che il Consiglio di Corso di Laurea prima, e il Consiglio di Dipartimento dopo, fecero - coerentemente con la vocazione dell'Ateneo - fu quella di preferire la creazione di uno spazio riflessivo collettivo ad un mero momento celebrativo, concettualizzando il ventennale del Corso di Laurea come un'occasione per discutere di un nuovo "patto" tra l'Università della Calabria, un suo Corso di Laurea (Servizio sociale) ed il suo ambiente, sulla base della consapevolezza di essere di fronte a nuovi problemi, nuovi bisogni, nuovi attori, nuove legislazioni, nuove generazioni di studenti e nuovi saperi.

Per questo scopo, la realizzazione del progetto ha conosciuto una prima fase organizzativa di costituzione di due gruppi di lavoro, l'Advisory Group (AG)³ ed il Back Stage Group (BSG)⁴, ciascuno con specifiche funzioni e responsabilità: il BSG avrebbe avuto il compito e la responsabilità di organizzare e coordinare, nel progetto complessivo, le attività necessarie all'indagine sociale e di progettare ed organizzare un evento conclusivo che avrebbe avuto lo scopo di condividere e discutere i risultati dell'indagine con tutti gli stakeholder del Corso di Laurea; l'AG, composto dai fondatori del Corso di Laurea e dai ruoli di coordinamento e di responsabilità dipartimentale che si sono succeduti nell'arco dei 20 anni, avrebbe assunto il compito e la responsabilità di monitorare il progetto per conto degli organi istituzionali, sostenere e indirizzare il lavoro del BSG.

Per lo scopo dell'indagine sociale, sono stati usati tre approcci metodologici: la ricerca azione (Neumann, 2017), l'approccio sociotecnico (Cherns, 1976) ed il community engagement (Bonsall et al., 2002; Bruning et al., 2006; Mayfield, 2011).

3 Composto da Antonello Costabile, Giap Parini, Francesco Raniolo, Piero Fantozzi, Enzo Bova, Antonio Samà

4 Composto da Antonio Samà, Francesca Falcone, Franca Garreffa, Daniela Turco

La scelta metodologica della ricerca azione (che ha impregnato particolarmente la fase iniziale e di sviluppo della ricerca) ha risposto all’obiettivo di esplorare e comprendere, piuttosto che misurare, e questo è stato possibile attraverso la mobilitazione ed il coinvolgimento dei principali stakeholder in un processo di riflessione collettiva sul significato, l’impatto ed il futuro del Corso di Laurea. Attingendo al seminale lavoro di Susman e Evered (1978) e di Elden e Chrisholm (1993), proponiamo di seguito i punti salienti che caratterizzano la ricerca azione che hanno informato il progetto e che aiutano a comprendere il perché della scelta metodologica:

Dimensioni	Approcci tradizionali	Ricerca azione
Scopi e finalità	Comprendere la realtà oggettiva con uno sguardo neutro	Contribuire allo sviluppo e al rafforzamento delle competenze del sistema sociale
Assunti metodologici	Separazione tra progettazione e realizzazione della ricerca	Negoziazione e co-costruzione del processo di ricerca
Ruolo del ricercatore	Osservazione esterno al sistema	Facilitatore e membro temporaneo del sistema con cui si collabora
Framework di sensemaking	Costruzione di ipotesi da verificare nel campo d’indagine	Formulazione di ipotesi di lavoro temporanee per l’elaborazione collettiva di azioni di cambiamento
Criteri di valutazione	Rigore, generalizzabilità e riproducibilità	Coinvolgimento, apprendimento, cambiamento
Ruolo dei partecipanti	Soggetti passivi detentori di informazioni utili alla ricerca	Partner attivi nella produzione del sapere, delle soluzioni e delle strategie

Tabella 1 – Elementi di confronto approcci tradizionali e ricerca azione. Adattata da: Susman e Evered (1978); Elden e Chrisholm (1993)

L’approccio metodologico della ricerca azione, che è un approccio sistemico e complesso alla comprensione dei fenomeni e alla soluzione dei problemi, ci ha permesso di concettualizzare la relazione tra il Corso di Laurea in Servizio sociale ed il territorio come un ecosistema, cioè un sistema adattativo complesso (Stacey, 1996) che opera in un ambiente popolato da numerosi e differenti stakeholder: questi stakeholder non sono soltanto le organizzazioni ed i servizi che accolgono i tirocini, o il mondo della ricerca e della didattica, ma anche la pluralità dei soggetti che a vario titolo interagiscono con il Corso di Laurea.

3. Populating the space: l'ecosistema del Corso di Laurea

Come conseguenza di questa concettualizzazione, il BSG ha usato uno strumento consolidato all'interno della ricerca azione per "popolare lo spazio" (Neumann & Samà, 2009), che aiuta ad identificare i potenziali stakeholder da includere e coinvolgere nell'indagine sociale:

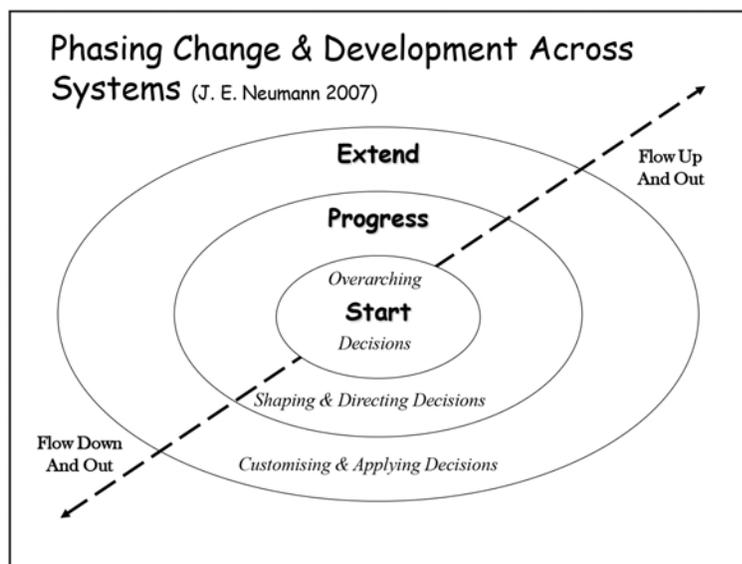


Figura 2 – Populating the space (Neumann & Samà, 2009)

I cerchi concentrici rimandano ad un principio fondamentale della ricerca azione: il coinvolgimento top/in & out – down/in & out (Neumann & Samà, 2009), che ha permesso al gruppo di lavoro di "muoversi":

- Verso l'alto dentro e fuori ("dentro" attraverso il coinvolgimento dei fondatori del CdL e dei docenti interni al Dipartimento; "fuori" attraverso il coinvolgimento dei docenti di altri dipartimenti che hanno avuto una relazione con il CdL)
- Verso il basso dentro e fuori ("dentro" attraverso il coinvolgimento di tutte le organizzazioni presenti sul territorio che hanno accolto e sostenuto nel corso degli anni i tirocini formativi ed il coinvolgimento degli studen-

ti laureati in questi 20 anni del CdL; “fuori” attraverso il coinvolgimento di tutti quegli attori che a vario titolo hanno interagito, e interagiscono, nell’ambiente circostante con il CdL - didattica, ricerca, terza missione).

Di seguito, la rappresentazione grafica che “differenzia lo spazio” (Neumann & Samà, 2012) ed identifica le macrocategorie di stakeholder del Corso di laurea⁵. Questa mappatura è stata di fondamentale importanza nel comprendere quali stakeholder coinvolgere sia nella fase di rilevazione delle informazioni sia nella fase conclusiva dell’intero progetto, ovvero nell’organizzazione dell’evento celebrativo finale.

	Individuo	Gruppo	Organizzazione	Ambiente
Fondatori e fondatrici del CdL				
Coordinatori del CdL e importanti stakeholder				
Docenti del CdL (interni ed esterni al DISPES)				
Studenti del CdL (T+M) di entrambe le sedi				
Professionisti che hanno insegnato, collaborato e supervisionato i tirocini				
Amministratori, dirigenti e operatori dei servizi pubblici e di terzo settore				

Tabella 2 – Mappa reale degli stakeholder. Elaborazione: Back Stage Group, 2019

5 La rappresentazione grafica è l’applicazione pratica di uno strumento usato nell’ambito della ricerca azione, nell’ambito del *feasibility study*

4. L'indagine: attività preliminari e approccio teorico metodologico all'analisi ed interpretazione dei dati

Conclusa questa fase, i passaggi successivi relativi alle attività preliminari alla rilevazione delle informazioni per il BSG riguardarono tre specifiche attività. La prima ha avuto lo scopo di operativizzare nel dettaglio la mappa degli stakeholder (dal macro al micro) per identificare i soggetti a cui sarebbero state rivolte le interviste. La griglia che segue mostra la tipologia degli attori (che discende appunto dalla mappatura dell'ecosistema) e il continuum delle dimensioni in cui gli attori sono collocabili che evidenzia il diverso ruolo che individui, gruppi e organizzazioni hanno avuto, ed hanno, nella storia, nello sviluppo e nell'articolazione dell'ecosistema di cui sono parte.

La seconda attività ha riguardato l'organizzazione di una giornata di formazione ad hoc sulla ricerca sociale per un gruppo di laureati e studenti del Corso di Laurea magistrale che avrebbero assunto il ruolo di rilevatori sul campo⁶. L'obiettivo della formazione è stato quello comprendere il progetto, familiarizzarsi con l'approccio metodologico della ricerca azione e con lo strumento di indagine e di accrescere le loro conoscenze e competenze su come condurre l'intervista.

La terza attività si è concentrata sulla definizione della traccia dell'intervista. Coerentemente con l'obiettivo del progetto, il BSG ha optato per un'intervista semi-strutturata, quindi, una sorta di promemoria, di canovaccio di conversazione attraverso cui alcuni argomenti vengono introdotti e sui quali gli intervistati sono sollecitati a rispondere, esprimendo la propria opinione (Corbetta, 2003).

In linea con i principi e gli obiettivi dell'indagine sociale, il BSG ha deciso di definire la traccia dell'intervista⁷ nel più ampio quadro della Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) (Smith et al., 2009) come approccio teorico e metodologico all'analisi ed interpretazione dei dati. Grazie al ruolo

6 Gruppo composto da Francesca Falcone, Daniela Turco, Roberta Molinaro, Mary Sammarco, Valentina Filice, Vincenzo Chillelli, Karen D'Urso

7 La traccia è stata definita in relazione alle ipotesi-guida da esplorare e comprendere con un focus su quattro specifiche dimensioni: storia della collaborazione professionale, organizzativa e istituzionale con il Corso di Laurea; punti di forza e punti di debolezza; valutazione e apprendimenti dall'esperienza; suggerimenti o possibili linee strategiche per affrontare le sfide future

centrale che questo approccio riserva ai soggetti partecipanti alla ricerca, è stato possibile comprendere il modo con cui le persone hanno dato senso alle proprie esperienze sia attraverso un “dare voce” (una riflessione sulle principali rivendicazioni e preoccupazioni degli stakeholder) e un “dare senso” (offerto dall’interpretazione del materiale che emerge nelle relazioni) (Larkin et al., 2006).

5. L’indagine sul campo: i risultati

L’indagine sul campo ha coinvolto 5 distretti sociosanitari (Cosenza, Rende, Catanzaro, Lamezia Terme, Vibo Valentia) e 52 stakeholder (tra responsabili di servizio, assistenti sociali ed operatori sociali di Enti pubblici, Cooperative sociali, Associazioni, Fondazioni, Amministrazioni pubbliche; e docenti interni ed esterni al Corso di Laurea titolari di insegnamenti nel Corso di Laurea nel corso dei 20 anni).

L’analisi dei dati ha evidenziato opportunità e criticità del Corso di Laurea che indicano le sfide che questo ha di fronte anche in relazione ai continui cambiamenti che caratterizzano l’ambiente esterno in cui l’Università opera. I temi emersi possono essere raggruppati in tre macroaree:

1. Teoria-prassi
2. Ruolo del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali (DISPeS)
3. Sfide future

Il primo macro-tema chiama in causa il mondo accademico e quello della pratica e la loro relazione. Difatti, l’attività predominante in cui il DISPeS e il Corso di Laurea in Servizio sociale hanno incontrato i contesti ed i professionisti del servizio sociale è stata quella del tirocinio formativo. Questo è stato lo spazio più significativo, secondo gli intervistati, dell’impatto che in vent’anni ha avuto il Corso di Laurea. Tutti gli intervistati sono stati concordi nel sostenere che la costruzione di professionalità debba avvenire in un costante raccordo fra discipline teoriche e prassi del servizio sociale. Il risultato di questa interazione “creativa e feconda” viene descritto, da una parte, come positivo per la professionalizzazione dello studente e, dall’altra, come utile alle organizzazioni che offrono il tirocinio. In questa dinamica l’interazione

Università-servizi sociali contribuisce a mantenere viva la circolarità tra teoria e pratica indispensabile a stimolare nuovi apprendimenti, intuizioni e cambiamenti per tutti gli attori coinvolti.

Dalle interviste sembrerebbero emergere anche dei nodi critici. Se è indubbio, per un verso, che vent'anni di lavoro e di impegno del DISPeS hanno reso questo Corso di studi altamente professionalizzante e interdisciplinare, è anche altrettanto indubbio, per altro verso, che forte è la necessità di investire ulteriormente sulle materie proprie della professione e su un'offerta didattica che stia al passo coi tempi, che abbia un respiro internazionale, che tenga conto delle trasformazioni in atto e dei bisogni emergenti. Allo stesso tempo, per realizzare appieno la circolarità tra teoria e pratica sembrerebbe necessario rivedere la progettazione stessa dei tirocini, aumentandone le ore e diversificandone i percorsi - non solo nel settore pubblico, ma investendo anche nel privato e nel terzo settore.

L'interdipendenza tra mondo accademico e mondo della pratica resta il filo conduttore che conduce al secondo macro-tema emerso e che conferisce al DISPeS un ruolo di formatore e facilitatore. Gli intervistati descrivono il mondo accademico come capace di orientare, formare, educare, promuovere il dialogo e il confronto. La presenza universitaria è percepita come fonte di orientamento e formazione continua, e per questo è assunta come risorsa aggiuntiva per la promozione di una (matura e consapevole) cultura del lavoro in rete. Gli intervistati auspicano, attraverso una maggiore soggettività dell'attore accademico, il superamento di atteggiamenti autoreferenziali (che sembrerebbe essere il rischio maggiore) ed il miglioramento delle pratiche volte a favorire una progettazione realmente condivisa. Da questo punto di vista, emerge come il Corso di Laurea in Servizio sociale sia percepito e rappresentato come uno dei potenziali soggetti autorevoli capaci di incrinare "mentalità silos".

L'ultimo macro-tema, quello delle sfide future, lascia aperte molte questioni: una prima sfida che sembrerebbe emergere è quella di ridurre il gap tra formazione e mondo del lavoro (domanda e offerta). Un corso altamente professionalizzante, capace di formare professionisti molto competenti, non trova giusto accesso in un contesto, come quello calabrese, caratterizzato da un welfare molto debole, da un'inefficienza quasi cronica del settore pubblico dei servizi e da un privato sociale a sviluppo assai diversificato. Gli intervistati

indicano che una possibilità diretta a favorire e stimolare l’occupazione degli assistenti sociali risiede nell’affrontare creativamente le difficoltà presentate nella precedente macroarea, cioè preparare e formare assistenti sociali capaci di incrinare le “mentalità silos” è un prerequisito della modifica della relazione tra domanda e offerta.

Sulla base di ciò, non stupisce il fatto che le parole chiave emerse dalle interviste si colleghino a termini quali: coinvolgimento, confronto, complessità, collaborazione, riflessione, passione, motivazione⁸.

6. Il convegno: i principi metodologici

Oltre alla ricerca azione, questa indagine sociale è stata informata anche dall’approccio del community engagement. L’idea di fondo del progetto era che non sarebbe utile organizzare una “fredda” rilevazione delle informazioni (ad esempio un questionario) tra gli stakeholder, ma era necessario pensare ad una raccolta dati più “calda” che potesse coinvolgere il più possibile e rappresentare un esercizio collettivo di riflessione e apprendimento per mobilitare energie ed interesse negli stakeholder rispetto a percorsi di obiettivi di cambiamento per affrontare le sfide che un contesto sempre più dinamico, complesso ed in continua evoluzione pone.

Università aperte al territorio, ed in relazioni sinergica e strategica con esso, sono in grado di integrare insegnamento, ricerca e sviluppo di servizi e di riconoscere le istanze, le preoccupazioni e le sfide che vi provengono (Mayfield, 2011). Per questo, il progetto in ogni sua fase ha voluto ascoltare la voce di tutti quegli stakeholder, interni ed esterni, che contribuiscono quotidianamente alla produzione di conoscenza, e di conoscenza pratica. Ci riferiamo, in altri termini, alla co-produzione di senso dell’esperienza con gli stakeholder: non avremmo mai potuto apprendere da questa esperienza

⁸ L’analisi dei dati mediante IPA può essere eseguita con o senza l’ausilio di un pacchetto base di elaborazione dei testi o mediante l’utilizzo di software di analisi qualitativa assistita da computer, come *Nvivo* (Coppola, 2010). Lo strumento scelto per questa ricerca. Nvivo è pensato per coadiuvare il ricercatore dall’inizio alla fine di un processo di ricerca qualitativa e si adegua alle molteplici strategie di analisi (studio dei casi, biografie, *grounded-theory*, etnografia, analisi narrativa, del discorso, delle storie di vita, osservazione partecipante). La *word frequency*, su presentata, è una rappresentazione grafica che Nvivo ci offre, quale strumento utile a legittimare la clusterizzazione dei temi emersi, nonché ad interpretare l’importanza di alcune parole che nel corso dell’intervista vengono ripetute di frequente.

senza processi locali di *sensemaking*, e cioè di comprensione del senso e del significato che questa esperienza ventennale di relazione e collaborazione professionale e organizzativa ha avuto per ciascun attore.

La restituzione dei dati di questa indagine sociale come momento centrale all'interno del convegno, ha voluto riconoscere non solo l'apporto delle diverse voci, senza le quali non avremmo oggi consapevolezza dei buoni risultati e delle permanenti criticità, ma anche e soprattutto che la generazione di conoscenza ed ogni (anche piccolo) cambiamento sono intrinsecamente connessi: e questo necessita di essere riconosciuto per poter affrontare i problemi che l'Università ed il suo territorio stanno conoscendo allo scopo di influenzarne le soluzioni.

Il riaffermare la centralità della relazione con il territorio, e da questa ripartire, è stata visibile nella stessa organizzazione del convegno, quale momento celebrativo finale di un lungo percorso durato dieci mesi. Questo ci porta ad un altro approccio che ha informato il progetto: il sistema sociotecnico.

L'approccio del sistema sociotecnico ha permesso al BSG di poter immaginare e costruire il convegno finale come un'organizzazione complessa temporanea con i suoi sottosistemi, i suoi compiti ed i suoi processi. Data la sua natura complessa, che non avrebbe mai permesso una precisa pianificazione, il BSG ha ritenuto che il principio sociotecnico del *critical minimum specification* (Cherns, 1976) potesse tenere assieme, e armonizzare, le istanze dell'incertezza ed imprevedibilità con quelle di un ordine minimo possibile - così come la teoria della complessità insegna (Stacey, 1996).

Con questo principio, quindi, il BSG ha definito solo ciò che ai fini dell'evento finale era strettamente necessario, limitandosi ad una funzione di "facilitazione" in modo da creare quelle "condizioni facilitanti" che permettessero la democratizzazione dei processi attraverso il coinvolgimento delle persone e l'autonomia nell'organizzare il proprio compito.

Il Convegno è stato organizzato in una giornata e mezza di attività: sei sessioni di lavoro, quattro panel, dieci sessioni parallele (Tratta; Salute Mentale; Migranti; Minori; Disabilità; Giustizia; Povertà e Disagio sociale; Famiglia e Genitorialità; LGBTQ; Rom, Nomadi, Viaggianti e Sinti) con 47 organizzazioni coinvolte. Ha visto la partecipazione di 318 persone (tra assistenti sociali, docenti, studenti e operatori sociali) e 77 sono stati i relatori.

Le sessioni parallele, in particolare, sono state concettualizzate come “gruppi di lavoro semi-autonomi”, per superare la vecchia e antidemocratica separazione tra “chi pensa” e “chi organizza”: le colleghe e i colleghi che hanno moderato ciascuna delle 10 sessioni parallele sono state e sono stati considerate e considerati *gatekeeper* di una porzione del capitale sociale che il Corso di Laurea ha sviluppato in questi 20 anni. Un capitale sociale che, attraverso le relazioni professionali parla del rapporto con il territorio quale caratteristica peculiare di questo Corso di Laurea, è rappresentato dai relatori che sono stati identificati dai moderatori e dalle moderatrici. Questo approccio ha anche informato l’organizzazione del Social Work Day 2020.

Bibliografia

- Bonsall, D.L., Harris, R.A., & Marczak, J.N. (2002). The community as a classroom. *New Directions for Student Services*, 2002(100), 85–96.
- Bruning, S.D., McGrew, S., & Cooper M. (2006). Town–gown relationships: Exploring university–community engagement from the perspective of community members. *Public Relations Review*, 32(2), 125–130.
- Cherns, A. (1976). The principles of sociotechnical design. *Human relations*, 29(8), 783–792.
- Coppola, L. (2010). *Nvivo: un programma per l’analisi qualitativa*. Franco Angeli
- Elden, M., & Chrisholm, R. (1993). Emerging varieties of action research: Introduction to the special issue. *Human Relations*, 46(2), 121–143.
- Larkin, M., Watt, S., & Clifton, E. (2006). Giving voice and making sense in Interpretative Phenomenological Analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 102–120.
- Mayfield, M. (2011). Creating training and development programs: using the ADDIE method. *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, 25(3), 19–22.
- Neumann, J. (2017). *Apprendere per cambiare. La ricerca azione per il cambiamento e la consulenza organizzativa*. Maggioli Editore.
- Neumann, J., & Samà, A. (2009). *Beyond the top slice: discovering how to enable integrated health and social services through a network of providers, workforce,*

- cares and people who use services*. Paper presented at the STS Round-table Annual Meeting, Chicago, IL.
- Neumann, J., & Samà, A. (2012). *'I would love to!' Using feasibility studies for knowledge exchange*. KE Master Class, Canterbury Christ Church University, Kent, 3rd July 2012.
- Scottish Community Development Centre (2015–2016). *National standards for community engagement*. Retrieved from https://static1.squarespace.com/static/5943c23a440243c1fa28585f/t/5c000b516d2a737f69d510e7/1543506813945/NSfCE+online_October.pdf
- Smith, J.A., Flowers, & P., Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. Sage.
- Stacey, R. (1996). *Complexity and creativity in organization*. Berret-Koehler
- Susman, G., & Evered, R. (1978). An assessment of the scientific merits of action research. *Administrative Science Quarterly*, 23(4), 582–60.