



UNIVERSITÀ
DI TRENTO

Avvicinamenti alla *Practice Research*

a cura di
Giulia Turrina e Teresa Bertotti

Atti del seminario di formazione: Fare “ricerca pratica” nel servizio sociale;
prospettive metodologiche ed empiriche - novembre 2022

Atti del convegno: La *Practice Research*, modi per reinventare il servizio
sociale - 1 dicembre 2022



DIPARTIMENTO DI SOCIOLOGIA E RICERCA SOCIALE

Università degli Studi di Trento
Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale

Avvicinamenti alla *Practice Research*

a cura di
Giulia Turrina e Teresa Bertotti

Atti del seminario di formazione: Fare “ricerca pratica” nel servizio sociale;
prospettive metodologiche ed empiriche - novembre 2022

Atti del convegno: La *Practice Research*, modi per reinventare il servizio
sociale - 1 dicembre 2022



UNIVERSITÀ DI TRENTO

Pubblicato da

Università degli Studi di Trento

Via Calepina, 14 – 38122 Trento – Italia

casaeditrice@unitn.it

www.unitn.it

Quaderni del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale (Online)

<https://teseo.unitn.it/quaderni-dsrs>

www.sociologia.unitn.it/quaderni

Comitato scientifico-editoriale:

Paolo Boccagni

Emanuela Bozzini

Andrea Mubi Brighenti

Natalia Magnani

Katia Pilati

Progetto grafico e impaginazione: Paola Capuana

Segreteria di Redazione: quaderni.dsrs@unitn.it

Quaderni del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale (Online), n. 9

Copyright 2025 © Gli autori

Prima edizione: 2025

ISSN 2465-0161

ISBN 978-88-5541-070-0

Quest'opera è distribuita con Licenza

[Creative Commons Attribuzione 4.0 Internazionale](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Indice

Avvicinamenti alla <i>Practice Research</i>	1
Prefazione	3
Seminario di formazione:	
Fare ricerca sulla pratica nel servizio sociale. Prospettive metodologiche ed empiriche.....	5
1. Prima giornata: Co-creazione e negoziazione nell'ambito della <i>Practice Research</i>	6
1.1. Introduzione	6
1.2. Perché fare <i>Practice Research</i>	7
1.3. Dibattito	10
1.4. Co-creazione e co-produzione; negoziazione in pratica	11
2. Seconda giornata: Approcci alla <i>Practice Research</i>	14
2.1. Dibattito	14
2.2. Quali approcci	14
2.3. Dibattito	16
2.4. Allargare lo sguardo	17
3. Terza giornata: Barriere e sfide nei metodi partecipativi della <i>Practice Research</i> nel servizio sociale	20
3.1. Conflitti, resistenze e possibilità	20
3.2. Dai risultati alla pratica, la questione dell'impatto sulla pratica e sulle politiche ..	22
3.3. Sperimentazione pratica.....	24
4. Quarta giornata: Aspetti metodologici (incidenti critici) e presentazione dei lavori	25
4.1. Critical incident reflection - riflessione sugli incidenti critici.....	25
4.2. Presentazione lavori di gruppo.....	27
Atti del Convegno: La <i>Practice Research</i> : modi per reinventare il servizio sociale	29
1. Saluti	31
2. Introduzione	33
3. Opportunità e barriere nella <i>Practice Research</i>	35
4. Collaborazione tra comunità e mondo accademico.....	38
5. Q&A	41
6. Dialoghi sulla <i>Practice Research</i>	43
7. Esperienze di <i>Practice Research</i>	45
8. CONCLUSIONI	48
Bibliografia	49

Avvicinamenti alla *Practice Research*

a cura di
Giulia Turrina e Teresa Bertotti

Abstract

La *Practice Research*¹ è un approccio alla ricerca che si sviluppa attraverso la collaborazione tra i diversi attori coinvolti nel servizio sociale: operatrici e operatori, utenti, ricercatrici e ricercatori, responsabili delle politiche. L'obiettivo è trasformare le evidenze raccolte in modalità innovative e stimolanti di fare lavoro sociale, ma anche promuovere un'analisi critica delle pratiche, delle teorie e dei metodi del servizio sociale stesso. Questo quaderno raccoglie gli atti dei seminari e del convegno tenuti da due tra i maggiori esperti internazionali sul tema: il professor Lars Uggerhøj dell'Università di Aalborg (Danimarca) e la professoressa Ilse Julkunen dell'Università di Helsinki (Finlandia). La loro visita presso il nostro Dipartimento ha rappresentato un'importante occasione per ampliare lo spazio di riflessione sulla ricerca nelle e sulle pratiche del servizio sociale.

Practice Research consists of an approach that involves conducting research in collaboration with the different stakeholders in social work: the practitioners, the people users, the researchers, and the policy makers in order to transform findings into new and exciting ways of doing social work, but also to have a critical analysis of social work practice, theories, and methods. This paper will present the acts of the seminars and conference given by two of the major international experts in the field, Lars Uggerhøj from the University of Aalborg in Denmark and Ilse Julkunen from the University of Helsinki. Both visiting professors in our Department offer us the occasion to open up a space for reflection on the topic of research in and on the practices of Social Work.

Parole chiave: *Practice Research, costruzione di conoscenza, Servizio sociale, pratica; Practice Research, knowledge production, Social work practice*

Giulia Turrina, collaboratrice di ricerca presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento

Teresa Francesca Bertotti, professoressa associata di Sociologia e Servizio Sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento, coordinatrice del corso di Laurea di Servizio sociale

1 La traduzione in italiano risulta complessa, poiché potrebbe alterare o confondere le dimensioni e le specificità delle varie tipologie di PR, descritte approfonditamente in questo volume. Per questo si è deciso di mantenere nella massima misura possibile la nominazione inglese

Prefazione

L'attuale contesto globale di crescente incertezza e complessità richiede ai professionisti una pratica sempre più efficace ed i cambiamenti economici e sociali richiedono una maggiore responsabilità, spesso complessa da raggiungere. In riferimento allo sviluppo del lavoro sociale è andata sempre più intensificandosi la richiesta di valutazione, indagine e ricerca al fine di far progredire nuove conoscenze, metodi e strumenti per la pratica.

Al fine di sostenere tali sviluppi, gli approcci di ricerca tradizionali risultano insufficienti sollecitando come urgente un cambiamento nel modo di guardare alla pratica; a tal fine la *Practice Research* costituisce un concetto centrale per avviare un dialogo paritario e colmare il divario tra il mondo della ricerca e quello della pratica, mettendo in discussione uno degli assunti principali secondo cui è solamente la ricerca a guidare l'azione.

La *Practice Research* consiste in un approccio che prevede la realizzazione di ricerche in collaborazione insieme ai diversi soggetti interessati al servizio sociale: le operatrici/gli operatori, le persone utenti, i ricercatori e le ricercatrici, i responsabili e le responsabili delle politiche e rappresenta uno dei modi per ripensare e innovare i servizi in un'ottica partecipata ed in una prospettiva formativa per tutti i soggetti coinvolti. Tale collaborazione e negoziazione rende possibile la costruzione di nuovi modi di produzione della conoscenza al fine di trasformare le scoperte in modalità nuove e stimolanti di fare lavoro sociale, ma anche di avere un'analisi critica della pratica, delle teorie e dei metodi del lavoro sociale.

Nel corso degli anni sono state intraprese diverse iniziative al fine di sviluppare una ricerca sempre più vicina alla pratica. Un momento centrale di tale processo è rappresentato dalla Conferenza avvenuta a Salisbury, nel Regno Unito, nel 2008, quando 25 ricercatori internazionali si sono incontrati per discutere e sviluppare la PR a partire dall'interrogativo *Come si può migliorare la ricerca sulla pratica professionale, per fornire una base per il miglioramento della pratica stessa?* Costruendo una mappatura delle possibili risposte a questa questione, è stata formulata una dichiarazione internazionale sulla *Practice research*, non con carattere definitivo e conclusivo, ma al fine di tracciarne i contorni e definirne le dimensioni sostanziali (Salisbury Forum Group, 2011).

A partire da quel momento la comunità internazionale (<https://www.icprsw.com>) si è consolidata ed ogni conferenza successiva, tra cui Helsinki, New York, Hong Kong, Melbourne e la più recente conferenza ad Aalborg (<https://www.en.soc.aau.dk/research/conferences/practice-research-2023/>), ha contribuito all'evoluzione della definizione di *Practice Research*, esplorando la complessità della pratica del lavoro sociale e valorizzando le dimensioni di collaborazione, dialogo e di ricerca inclusiva.

In risposta all'enfasi contemporanea attorno alla PR, anche all'interno della European Social Work Research Association (Eswra) è nato uno Special Interest Group (SIG) dedicato alla PR (https://www.eswra.org/sig_page_single.php?i=8) con l'obiettivo di rafforzare, a livello europeo, le opportunità di una pratica del lavoro sociale fondata sulla conoscenza.

Situato all'interno della Facoltà di Scienze Sociali e della disciplina del lavoro sociale dell'Università di Helsinki, il lavoro portato avanti dall'*Helsinki Practice Research Centre* (HPRC)² si muove nella stessa direzione; promuovere il benessere, la partecipazione e

2 <https://www.helsinki.fi/en/networks/helsinki-practice-research-centre>

l'uguaglianza realizzando ricerche nell'ambito lavoro sociale rilevanti per la pratica, sostenute da strette collaborazioni accademico-pratiche. L'HPRC integra la ricerca condotta presso gli Istituti Heikki Waris di lingua finlandese e Mathilda Wrede di lingua svedese ed il cuore del suo lavoro è costituito da progetti di ricerca co-pianificati e co-condotti da ricercatori ed attori della pratica. Il dialogo e la negoziazione accompagna l'intero processo; dalla definizione delle domande di ricerca, alla conduzione, all'interpretazione dei risultati ed al loro trasferimento alla pratica. L'obiettivo ultimo è quindi quello di utilizzare i risultati al fine di migliorare la pratica del lavoro sociale e promuovere un benessere sostenibile.

Allo stesso modo, anche in Italia, la Conferenza biennale della Ricerca italiana di Servizio sociale (CIRSS) organizzata dalla Società italiana di Servizio sociale (SOCISS) le cui precedenti edizioni si sono svolte a Torino, Trento, Roma rispettivamente nel 2017, 2019 e 2022, ricopre un ruolo fondamentale nel rendere visibile e potenziare lo sviluppo del servizio sociale come professione e come disciplina scientifica. La conferenza porta al centro l'idea di una ricerca che cresce attraverso la contaminazione tra i saperi che si producono nella pratica di servizio sociale e quelli che si sviluppano in contesti accademici. Si tratta di un momento aperto ad assistenti sociali, docenti, ricercatori, studiosi ed esperti di servizio sociale e si propone come spazio per riflettere e fare il punto sullo stato della ricerca di servizio sociale in Italia, mediante il coinvolgimento di tutti i soggetti attivi in tale campo.

Sulla scia di tali importanti iniziative internazionali e nazionali, l'Unità di ricerca '*Social Work and Social Policy*', nelle figure della prof.ssa Teresa Bertotti e della prof.ssa Silvia Fargion con la collaborazione del professor Alessandro Sicora, ha deciso di portare avanti una serie di proposte nate con l'obiettivo di aprire uno spazio di riflessione all'interno del Dipartimento sul tema della ricerca nelle e sulle pratiche del Servizio sociale con l'*International Community for Practice Research in Social Work* (<https://www.icprsw.com>). Questa è una piattaforma condivisa tra ricercatori e ricercatrici, operatori e operatrici, persone utenti dei servizi e politici/che di tutto il mondo impegnata a condividere i risultati della ricerca, le metodologie e le pratiche, oltreché a promuovere l'apprendimento interculturale e le discussioni tra colleghi ed agenzie internazionali.

La visita dei professori ospiti, Lars Uggerhoj e Ilse Julkunen nell'autunno 2022 ha permesso la realizzazione di diverse iniziative rivolte a docenti, dottorandi e dottorande, studenti e studentesse e professionisti e professioniste.

In questo volume, nato dal desiderio di tenere traccia di questa preziosa occasione di incontro, sono raccolti gli atti relativi a due momenti centrali; il seminario di approfondimento rivolto agli studenti durante il mese di novembre ed il convegno svoltosi in modalità ibrida nel mese di dicembre, aperto all'intera comunità accademica e professionale; le cui registrazioni sono disponibili sul sito dell'Unità di ricerca; <https://swsp.soc.unitn.it>.

Tale iniziativa è stata resa possibile grazie alla collaborazione con l'Ordine degli Assistenti sociali Regione Trentino Alto-Adige Südtirol (CROAS), che ha coinvolto i coordinatori dei servizi e con la Società Italiana di Servizio Sociale (SOCISS), che ha sostenuto e diffuso l'iniziativa tra i soci.

Fare ricerca sulla pratica nel servizio sociale. Prospettive metodologiche ed empiriche

Atti del seminario

18, 19, 25, 26 novembre 2022

Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale,
Università di Trento

Il seminario si è rivolto agli studenti e alle studentesse della laurea triennale e magistrale di Servizio sociale, e si sono articolati su quattro giornate di lavoro, condotti dai professori ospiti con una prima parte di lezione teorica frontale ed un momento di confronto aperto. La prima giornata di seminario ha visto il coinvolgimento attivo di alcuni coordinatori assistenti sociali impegnati sul territorio. I seminari sono stati condotti in lingua inglese, con la traduzione dei docenti proponenti.

Al seminario di formazione sono intervenuti:

Lars Uggerhøj, professore di Servizio sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Servizio sociale dell'Università di Aalborg in Danimarca. È coordinatore del Dottorato internazionale dei Paesi nordici e baltici di Servizio sociale, direttore della comunità internazionale dedicata alla *Practice Research*, editore capo della nuova rivista *European Social Work Research*. Ha portato avanti per circa trent'anni il tema della *Practice Research*, focalizzandosi in particolare sul coinvolgimento delle persone utenti.

Ilse Julkunen, professoressa di Servizio sociale presso il Dipartimento di Ricerca sociale dell'Università di Helsinki in Finlandia. È responsabile del Master in Servizio sociale. È codirettrice del Centro di Practice Research di Helsinki inaugurato ad aprile 2022.

Teresa Francesca Bertotti, professoressa associata di Sociologia e Servizio Sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento, coordinatrice del corso di Laurea di Servizio sociale

Silvia Fargion, professoressa ordinaria di Sociologia e Servizio sociale presso il Dipartimento di Psicologia e Scienze cognitive dell'Università di Trento, presidente della Società Italiana di Servizio Sociale (SOCISS)

Alessandro Sicora, professore associato di Sociologia e Servizio sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca sociale dell'Università di Trento, coordinatore dell'Unità di ricerca 'Social Work and Social Policy' dell'Università di Trento e Presidente dell'*European Social Work Research Association* (ESWRA)

Diletta Mauri, assistente sociale, dottoranda di Servizio sociale presso il Dipartimento di Psicologia e Scienze cognitive dell'Università di Trento

1. Prima giornata: Co-creazione e negoziazione nell'ambito della *Practice Research*

Durante la prima giornata di seminario (18 novembre 2022) gli studenti e le studentesse ed i coordinatori e le coordinatrici assistenti sociali sono stati accompagnati nell'esplorazione delle caratteristiche della *Practice Research* sottolineandone il valore in quanto strumento prezioso per trasformare un fenomeno della pratica in oggetto di ricerca.

1.1. *Introduzione*

Ilse Julkunen, Professor at University of Helsinki

Per potersi inserire concretamente nella tematica e nel cuore della *Practice Research*, il seminario prende l'avvio con un'attivazione dei partecipanti alla prima giornata (studenti e studentesse e assistenti sociali coordinatori e coordinatrici). Ad essi viene chiesto di riflettere e proporre un'idea di ricerca a partire dalle questioni e dalle problematiche affrontate quotidianamente nella propria pratica lavorativa, all'interno della propria organizzazione.

Dopo una vivace discussione le partecipanti scelgono di dedicare attenzione alla questione particolarmente urgente nell'ultimo periodo post pandemico, del disagio giovanile e delle problematiche riguardanti la fascia d'età dei pre-adolescenti. Dall'abbandono scolastico alle questioni del bullismo, dall'isolamento agli atti di devianza in generale. Molta attenzione viene rivolta anche alle difficoltà vissute da parte dei genitori nel gestire i rapporti con i propri figli e le proprie figlie. Alcuni coordinatori e coordinatrici di servizio riferiscono del tentativo di costruire una rete di soggetti impegnati sul territorio, per provare a lavorare in maniera coordinata su queste tematiche.

I partecipanti vengono ulteriormente sollecitati a proporre una possibile idea di ricerca su tale tematica. Viene richiesto loro di riflettere rispetto a quale potrebbe essere lo scopo di un disegno di ricerca di questo tipo; ad esempio quello di sviluppare nuove pratiche con i giovani o di comprendere meglio il fenomeno. *In quale direzione potrebbe essere interessante impostare un disegno di ricerca? Come si può tradurre in una ricerca? Come affrontereste questa questione, come ricercatori? Quale pista di ricerca?*

Una coordinatrice assistente sociale impegnata sul territorio racconta di come nel corso degli ultimi anni il lavoro con i giovani sia mutato radicalmente; mentre in passato ci si trovava spesso a lavorare con famiglie provenienti da contesti di povertà culturale e ricorda come fosse più difficile coinvolgerli in un'analisi del progetto condivisa. Ad oggi i genitori si presentano come maggiormente competenti, più capaci di valutare come procede il lavoro degli operatori e delle operatrici. È con essi che spesso ci si confronta sulle modalità ed i metodi messi in atto dal servizio sociale (es.: utilizzo della mail, dei social nella comunicazione con gli adolescenti). Sarebbe interessante provare a valutare quanto queste nuove metodologie stiano funzionando o meno, coinvolgendo genitori e minori nell'esplorare l'impatto di questi nuovi metodi, l'efficacia ed il loro vissuto.

A conclusione di questa prima attivazione, viene illustrata la metodologia adottata presso l'Università di Helsinki, dedicata agli studenti e alle studentesse magistrali che frequentano

il corso riguardante la *Practice Research*. Essi hanno il compito di immaginare e costruire progetti di ricerca a partire dai bisogni emergenti nella comunità, condivisi dagli operatori ed operatrici che quotidianamente se ne occupano. Ogni anno vengono quindi presentati un centinaio di progetti su tematiche molto variegate, sviluppate a partire dalle idee degli operatori e delle operatrici impegnati nella pratica quotidiana.

A seguito della prima riflessione su una possibile ricerca, in una lezione teorica il prof. Lars Uggerhøj presenta le ragioni della *Practice Research*.

1.2. *Perché fare Practice Research*

Lars Uggerhøj, Professor at Aalborg University

Fare *Practice Research* costituisce una modalità di *avvicinare la ricerca alle pratiche*. Non si tratta solamente di una modalità per dare voce ai soggetti, operatori e persone utenti, ma di includerli all'interno dell'intero processo di ricerca. Si tratta di un'attivazione che avviene in due direzioni; la prima è quella di rendere gli assistenti sociali e le persone che si rivolgono al Servizio Sociale attive nel processo di ricerca e viceversa rendere i ricercatori attivi nel processo di lavoro, coinvolgendo i ricercatori nell'apprendere nella e dalla pratica.

La *Practice Research* costituisce un passo concreto verso la *democratizzazione della scienza*; un'occasione per aprire la 'scatola nera' della ricerca, che da sempre è rimasta esclusiva proprietà a disposizione dei ricercatori e degli scienziati. L'idea è quella di rendere la ricerca accessibile a tutti i soggetti coinvolti nella pratica.

Non si tratta di un processo di sola collaborazione, ma di *un processo di negoziazione continuo*, in cui si confrontano differenti soggetti con differenti mandati per trovare soluzioni comuni. Non è sufficiente stabilire un accordo, ma si prevede che la negoziazione sia un processo continuo, che accompagna l'intero processo di ricerca.

La *Practice Research* potrebbe essere vista come quel *punto di incontro mancante tra la pratica e la ricerca*. Per gli operatori e le operatrici esiste un bisogno di fare e conoscere la ricerca per poter sviluppare conoscenza su quello che si mette in pratica ogni giorno; mentre i ricercatori e le ricercatrici hanno bisogno del contatto con gli operatori e le operatrici, poiché soltanto in questo modo la ricerca diviene utile e piena di senso, altrimenti è una ricerca astratta e vuota; spesso infatti la conoscenza appresa in Università diventa facilmente vecchia ed obsoleta. L'esperienza si costruisce sul campo, nella pratica quotidiana. Tuttavia, per questo tipo di lavoro è fondamentale mantenere un legame con la ricerca, che talvolta risulta essere la forma di conoscenza più difficile da integrare e la più distante dalla pratica professionale.

La società ha quindi bisogno di nuovi approcci per generare *conoscenza, partendo dal basso, dal contesto concreto, per poi elevarsi a livelli più astratti (approccio bottom-up)*. Se si vuole che la conoscenza scientifica, ed in particolare l'evidenza empirica, possa giocare un ruolo efficace nell'azione professionale è necessario concentrarsi, focalizzarsi sui contesti in cui i processi di generazione della conoscenza prendono effettivamente forma, cioè all'interno delle organizzazioni impegnate nel lavoro sociale, direttamente coinvolte. Sicuramente si incontreranno prospettive diverse, ma questo non deve spaventare, non è un problema, ma fa parte della soluzione. Le prospettive diverse rappresentano infatti il punto di partenza.

La partecipazione alla ricerca pratica non si limita al singolo progetto, ma consente ai partecipanti di influenzare direttamente le leggi, le politiche sociali e la pratica del servizio

sociale in generale; in questo senso avviene un processo di democratizzazione. Poiché la ricerca e la scienza arrivano ad influenzare la società, le scelte, le decisioni, prendere parte attiva ad un progetto di ricerca significa anche diventare attivi ed avere una voce politica che verrà ascoltata. La PR ha la possibilità di creare una cornice per lo sviluppo ed il sostegno dell'agency di tutti e tutte le partecipanti.

La PR è una sfida per gli e le assistenti sociali e per le persone che si rivolgono al Servizio, ma è una sfida anche per i ricercatori e le ricercatrici. Non esiste semplicemente '*una stanza della ricerca*', ma in quanto ricercatori è necessario essere in grado di sviluppare altre competenze relative alla comunicazione, al dialogo democratico, alla comprensione delle dinamiche di potere ed una postura di riflessività durante l'intero processo. L'apprendimento non è quindi in una direzione sola; gli e le assistenti sociali si rivelano competenti nella gestione del dialogo e delle relazioni di potere. Per questo, a tale livello saranno loro ad insegnare ai ricercatori ed alle ricercatrici come gestire tali dinamiche.

Il dialogo sostiene gli elementi partecipativi della ricerca pratica. Una comunicazione dialogica stabilirà *una negoziazione tra le diverse forme di conoscenza*:

- le persone utenti che possiedono la conoscenza rispetto al vivere, al sopravvivere all'interno delle problematiche oggetto di ricerca
- gli e le assistenti sociali hanno l'esperienza del lavoro con le persone, del progetto di aiuto
- i ricercatori e le ricercatrici hanno la conoscenza delle teorie e degli esiti della ricerca

La conoscenza si sviluppa quindi attraverso il dialogo tra questi livelli di conoscenza, collettivamente.

Rispetto alla definizione della *Practice Research*, si è sviluppato un ampio dibattito, secondo il quale ogni qualvolta viene scelta una definizione il rischio è che questa divenga uno schema fisso, mentre uno dei presupposti fondanti della PR è la sua capacità di rimanere dinamica e flessibile. Tenendo a mente tale assunto, appare necessario però individuare delle definizioni, che traccino le caratteristiche fondanti della PR. Esiste quindi una formulazione (su cui si può essere d'accordo o meno) che permette di fissare qualche punto di riferimento; si tratta di una definizione che continua ad allungarsi e a dettagliarsi nel corso del tempo.

La PR è qualsiasi indagine disciplinata di tipo empirico (ricerca, valutazione, analisi) o analisi teorica/concettuale (lavoro teorico di ricerca delle letteratura), condotta da e/o negoziata tra ricercatori e ricercatrici, operatori e operatrici e/o persone utenti dei servizi, che ha lo scopo, in tutto o in parte, di:

- *far luce (anche solo comprendere meglio) e/o*
- *sostenere i processi di apprendimento o spiegare l'intervento/pratica di servizio sociale, con lo scopo di qualificare il servizio sociale attraverso nuova conoscenza e/o*
- *sviluppare azioni di cambiamento*

Le caratteristiche principali della *Practice Research* sono:

- la gestione comune del processo di ricerca
- la negoziazione continua tra i partner, l'attenzione ai processi di apprendimento e allo sviluppo del lavoro sociale
- l'apertura verso cambiamenti più o meno grandi. Tracciando la differenza tra la ricerca-azione e la PR; la ricerca-azione si colloca sempre all'interno di un più ampio processo di intervento e di cambiamento, mentre la PR non ha sempre un obiettivo diretto di cambiamento. Esiste la possibilità che il cambiamento avvenga, ma non è quello il suo l'obiettivo principale.

Uno degli interrogativi centrali rispetto alla PR è connesso con il suo obiettivo; si tratta di ricerca per produrre conoscenza oppure semplicemente di un aiuto agli operatori, una forma di consulenza alla pratica, ma che non costituisce però scienza 'vera'? È possibile intendere la PR come scienza o è solo un modo più sofisticato di realizzare i processi di sviluppo e apprendimento nel servizio sociale?

Per provare a rispondere a questi interrogativi, vengono presentati due approcci: si parla di Modo 1 e Modo 2 di produzione della conoscenza.

Il Modo 2 di produzione di conoscenza si distingue dal Modo 1, dalla tradizionale produzione di conoscenza scientifica (top-down) calata dall'alto poiché si caratterizza per un orientamento della ricerca verso l'applicazione della conoscenza. *Una conoscenza che si confronta con le questioni della sua applicabilità già in partenza*. Secondo questo approccio, sia i quadri di riferimento sia i risultati vengono discussi e valutati da una pluralità di soggetti, comprese persone non professioniste o non esperte del settore. La produzione di conoscenza si fonda su una logica condivisa, che le partecipanti e i partecipanti sono chiamate a sviluppare insieme, per poter agire in modo collaborativo e orientato alla risoluzione del problema

Il concetto della *scienza del concreto*, proposta da *Bent Flyvbjerg*, (2001) costituisce il quadro teorico e metodologico per la PR nel lavoro sociale, con i seguenti elementi chiave:

- avvicinarsi alla realtà; la ricerca viene condotta a contatto con il soggetto studiato
- enfatizzare le piccole cose; riuscire a cogliere micro-fenomeni come base per comprendere fenomeni di più ampia portata
- guardare alla pratica prima che al discorso, alla teoria
- studiare casi e contesti concreti, la ricerca si sviluppa infatti metodicamente sui casi di studio
- unire l'azione e la struttura; tenere presente non solo l'azione individuale, ma considerare anche la struttura dentro cui gli individui agiscono, si muovono e come questa li condiziona assumendo quindi un'ottica bifocale sull'attore e sul sistema
- dialogare con una polifonia di voci; la ricerca diventa un processo dialogico in cui nessuna voce rivendica un'autorità superiore

Flyvbjerg critica le regole della ricerca, la logica, la razionalità analitica e l'analisi concettuale/teorica, ma mette in discussione la predominanza di questi elementi ed il fatto che questa sia l'unica forma di conoscenza accettata.

Associando questi due paradigmi, la Scienza del concreto ed il Modo 2 di produzione della conoscenza, si può produrre una conoscenza maggiormente contestualizzata, orientata al dialogo, alla riflessione critica ed al partenariato. Questi elementi si integrano efficacemente con l'approccio della *Practice Research*, ne alimentano l'ispirazione e contribuiscono a definirne il posizionamento teorico e metodologico.

La conoscenza tradizionale risulta fortemente sbilanciata a favore della teoria. La *Practice Research* propone di rovesciare questa prospettiva, ponendo la teoria sotto lo sguardo della pratica. Entrambe rappresentano forme di sbilanciamento: non si può affermare che una sia intrinsecamente superiore all'altra, così come non è più legittimo criticare l'influenza della pratica rispetto a quella della teoria. Le 'lenti' della teoria e quelle della pratica offrono punti di vista differenti, ma ugualmente rilevanti.

1.3. *Dibattito*

La Practice Research è scienza?

Viene portato alla luce da alcuni partecipanti la difficoltà di lavorare attualmente a progetti di ricerca che abbiano una prospettiva sulla pratica. Viene invece richiesto loro di produrre conoscenza, basandosi su dati quantitativi seguendo un'impostazione di produzione della conoscenza che incarni le caratteristiche del Modo 1.

Lars Uggerhøj sottolinea come sia necessario guardare anche in una prospettiva storica lo sviluppo di alcune discipline, in particolare della sociologia. Inizialmente non considerata una scienza, ha avuto bisogno di molto tempo per raggiungere una propria legittimazione. Lo stesso può avvenire con la PR, soprattutto perché la scienza 'tradizionale' applicata al nostro ambito ha un impatto limitato e sempre più spesso nelle presentazioni di progetti di ricerca di servizio sociale viene richiesto quale tipo di impatto avrà nella pratica. Questa potrebbe essere la carta vincente per la PR.

Quando si parla di Practice Research?

Lars Uggerhøj sottolinea come esistono diversi tipi di PR; è difficile che ogni tipo di pratica possa essere considerata PR. Ad esempio, la pianificazione può essere PR, ma non necessariamente. Per esserlo deve esservi inserita una dimensione di ricerca, una dimensione di costruzione di conoscenza ed essere presente una persona responsabile che si occupi di gestire il processo di ricerca. La *Practice Research* si fonda sull'idea che diversi soggetti, con interessi differenti – dal professionista che esprime la necessità di supporto nel proprio lavoro, all'utente che richiede un miglioramento della qualità della propria vita – interagiscono e si intrecciano nella costruzione di un progetto di ricerca. Non si tratta di un disegno di ricerca tradizionale, bensì di un processo collaborativo e negoziato, in cui il progetto si sviluppa insieme ai diversi attori coinvolti.

Da dove iniziare?

Ilse Julkunen presenta un esempio di coinvolgimento di giovani utenti in un'esperienza portata avanti ad Helsinki. Inizialmente l'obiettivo era raccogliere il loro punto di vista rispetto

ai Servizi, capire che cosa si aspettavano dai servizi, che tipo di servizi desideravano. Pian piano si sono auto-organizzati diventando ‘mediatori di conoscenza’; è un esempio concreto di connessione tra le persone utenti e la politica di democratizzazione della conoscenza. Sono diventati un gruppo di mediazione tra i risultati della ricerca e coloro che li utilizzano al fine di sviluppare processi decisionali.

Una strategia per poter portare la voce delle persone utenti ai politici può essere avviata interrogando le persone-utenti con una domanda molto generica; *Che cosa funziona? Dimmi cosa non funziona? Dimmi cosa pensi di questa situazione?*. Dalle risposte emergeranno dei temi, da ridiscutere poi con gli assistenti sociali e da rivolgere poi all’attenzione dei politici, che spesso reagiscono con grande stupore e meraviglia rispetto alle questioni poste, di cui non hanno spesso alcuna percezione.

Lars Uggerhøj racconta il percorso portato avanti dal gruppo di Helsinki. Il gruppo di lavoro ha iniziato a lavorare nel 2008, facendo dei piccoli passi, piccoli progetti.

Sollecita gli operatori e le operatrici presenti ad iniziare tale percorso, confrontandosi con i colleghi presenti in Università per costruire un proprio progetto. Evidenzia come l’attesa non generi alcuna trasformazione.

1.4. Co-creazione e co-produzione; negoziazione in pratica

Ilse Julkunen illustra la Dichiarazione di Roma sulla ricerca ed innovazione responsabile in Europa (2014) che dichiara: *l'eccellenza oggi è più che fare delle scoperte, ma include apertura, responsabilità e soprattutto co-produzione della conoscenza*. Si tratta di una prospettiva diffusa in varie discipline, non soltanto nel servizio sociale.

Il discorso sulla *Practice Research* è ad oggi diffuso e riconosciuto.

Si tratta di un concetto ombrello che comprende moltissimi concetti come co-pianificazione, co-produzione, co-finanziamento, co-progettazione, co-gestione, co-creazione, co-esecuzione e co-valutazione. Ma *il cuore di questo concetto è il coinvolgimento e l'interazione dei cittadini e delle cittadine e degli agenti pubblici*, che può avvenire a livello individuale, di gruppo o collettivo e seguendo diverse fasi. Co-produrre significa porre l’accento sul produrre qualcosa insieme ed è differente rispetto alla collaborazione.

Una caratteristica centrale di questo approccio è *l'enfasi sull'importanza dell'esperienza e delle emozioni delle persone utenti* (cfr. Beresford 2011 e il loro coinvolgimento attivo), oltre che su concetti chiave quali proprietà e potere, considerati fondamentali nel processo di cambiamento e nell’applicazione pratica di tali metodologie. Si tratta tuttavia di un passaggio complesso da realizzare.

Si tratta di assumere un *approccio trialogico alla conoscenza* (Paavola et al. 2010); grazie al quale emerge la possibilità di costruire qualcosa insieme. Partendo da un vertice monologico (“io penso da solo e rifletto”) ad un approccio dialogico (“mi confronto con gli altri”), fino ad un approccio ‘trialogico’ in cui il confronto si trasforma in azione e si crea qualcosa insieme (un processo di cambiamento). È fondamentale partire da un oggetto condiviso – un caso o una situazione – che coinvolga tutti i soggetti partecipanti. Il caso rappresenta il punto di convergenza che unisce i diversi attori coinvolti.

Mike Fisher (2020) illustra il percorso partendo da un problema, sviluppando poi una metodologia:



Figura 1

- Cosa sappiamo già; individuare quali sono i dati esistenti attraverso revisioni sistematiche
 - Quali sono le nostre risorse (per portare avanti la raccolta dei dati, la partecipazione, e l'analisi)
 - Quali sono i nostri tempi, i quali devono considerare anche i tempi della pratica
 - Come comunichiamo gli esiti della ricerca, trovando dei canali alternativi
 - Quali sono le raccomandazioni per la pratica, basate sui risultati della ricerca

La *Figura 1* rappresenta la ruota della conoscenza; al centro ci sono le persone utenti, i professionisti e le professioniste e le reti sociali. Loro sono il cuore di questa ruota della conoscenza.

Anche se la collaborazione può apparire come un processo, complesso e difficile, un buon processo di negoziazione permette di comprendere le origini delle questioni più preoccupanti, complesse o difficili.

Non c'è mai una soluzione che mette tutti d'accordo, gli interventi non sono mai a taglia unica, *la negoziazione è costante e l'obiettivo rimane quello di raggiungere una gratificazione per tutte le persone coinvolte*.

La PR viene negoziata ogni volta e in ogni contesto in cui viene istituita.

Portiamo l'esempio di un processo di negoziazione; i Comuni in Finlandia si lamentavano del fatto che i ricercatori e le ricercatrici portano sempre risultati negativi e che appesantiscono il lavoro degli assistenti sociali. I Comuni chiedevano quindi di coinvolgere famiglie che avessero vissuto esperienze positive di contatto con il Servizio. I ricercatori e le ricercatrici alla fine accettano di impostare in questo modo il disegno di ricerca, ma applicando le teorie del potere (che già inizialmente avevano proposto ai Comuni, e che anche a questo avevano reagito con disappunto).

Essere coinvolti nella PR implica una curiosità per la pratica. Questa curiosità, tuttavia, è più di un semplice sguardo sulla pratica, perché è “altamente relazionale”.

Risulta necessario infatti, entrare in contatto con soggetti differenti, creare reti e connettersi anche con il livello politico. È stato dimostrato che la fiducia aumenta la cooperazione, migliorando la flessibilità, riducendo i costi di coordinamento delle attività e aumentando il trasferimento di conoscenze e il potenziale di apprendimento e innovazione.

Richard Sennett (2012) nelle sue discussioni sull'architettura della collaborazione, sostiene la necessità di una *curiosità empatica*, una curiosità che sia relazionale. Una cooperazione significativa deve resistere all'omogeneizzazione delle esperienze umane, che sono per

definizione ricche di diversità e unicità, per mettere in evidenza le differenze. Per raggiungere questo obiettivo è necessaria la disponibilità ad aprirsi all’altro e alla sua esperienza; si tratta di esercitare la curiosità empatica le cui quattro caratteristiche possono delinearsi nel:

- l’invito a diverse voci in una conversazione dialogica si concentri sulla comprensione, più che sul raggiungimento di un accordo
- prestare un’attenzione dettagliata al quotidiano, al vivere ordinario, alle piccole cose
- imparare ad essere informali; la genialità di questo lavoro consiste nel mostrare come l’informalità e la reciprocità possano essere iniettate anche nella riunione più rigida, permettendo alle voci di emergere. *Si impara dalle persone utenti qualcosa di veramente diverso, quando viene spontaneo.... Questo è ciò che mi piace di più: si entra in contatto con alcuni aspetti del tema in discussione da cui partire, esplorare e creare qualcosa di nuovo.*
- l’applicazione di una forza minima come metodo efficace per lavorare con la resistenza. Se ci sono conflitti con le persone utenti, continuiamo a lavorare senza sosta. A volte può succedere che all’inizio ci sia resistenza, che le persone utenti del servizio costruiscano un muro di sicurezza, ma quando non ci tiriamo indietro, ma restiamo fermi e siamo lì per loro, alla fine la fiducia cresce.

2. Seconda giornata: Approcci alla *Practice Research*

Durante la seconda giornata di seminario (19 novembre 2022) sono stati esplorati i differenti approcci possibili di *Practice Research* e le diverse modalità e strumenti con cui poter intersecare pratica e ricerca allargando lo sguardo.

2.1. *Dibattito*

Ilse Julkunen torna a sottolineare come la questione del rapporto tra teoria e pratica è ed è sempre stata una questione complessa e controversa. Adottando un approccio bottom-up, uno degli elementi centrali è la generazione di nuove concettualizzazioni. Questo processo occupa una posizione intermedia, poiché da un lato contribuisce alla costruzione teorica e, dall'altro, influisce concretamente sulla pratica. Un esempio significativo è rappresentato dalla figura degli 'esperti per esperienza', che costituisce una nuova forma di concettualizzazione.

Qual è il metodo di ricerca migliore da applicare alla PR?

Lars Uggerhøj spiega che all'interno di un progetto di *Practice Research* è possibile utilizzare differenti metodi di ricerca. La scelta del metodo spetta al gruppo di ricerca. Se, ad esempio, è necessaria una survey, si opterà per un approccio quantitativo. Non esiste un metodo specifico per la ricerca partecipativa: si utilizzano metodi della ricerca in continua evoluzione, combinando quelli tradizionali con approcci nuovi, come nel caso dello sviluppo costante di tecniche per intervistare bambini e ragazzi.

Ilse Julkunen sostiene come la scelta del metodo dipenda anche dall'approccio epistemologico che viene scelto; ad esempio se si tratta di un approccio costruttivista saremo interessati alle modalità con cui si costruisce la realtà, mentre se si tratta di un approccio post-umanistico esploreremo quale impatto ha la tecnologia e come la tecnologia cambia le relazioni sociali e di conseguenza adatteremo il metodo di ricerca più adeguato.

2.2. *Quali approcci*

Lars Uggerhøj sottolinea come non esista un approccio migliore o peggiore, ma che la scelta della tipologia dipende dalla domanda di ricerca, dal problema che si vuole indagare. Qui elencate le quattro tipologie individuate di *Practice Research*:

- *Practice Research on Social Work*; le domande e la progettazione della ricerca, la raccolta dei dati, l'analisi e le informazioni sulla ricerca sono guidate e dirette da ricercatori e ricercatrici esterni. I professionisti e le professioniste sono coinvolti, ma il processo è guidato dai ricercatori e della ricercatrici, il cui impegno principale è tradurre i risultati della ricerca in applicazioni pratiche. Queste sono le caratteristiche necessarie per rientrare nella categoria di PR; il fenomeno è comprensibile alla pratica, il problema può essere trasformato in una domanda di ricerca, è possibile raccogliere dati, è possibile applicare i risultati nella pratica, il processo e i risultati possono avere implicazioni e impatto sugli sviluppi del lavoro sociale di base.

- *Practitioner Research*; vede al centro i professionisti e le professioniste; è un tipo di ricerca, di valutazione e di indagine svolta da operatrici ed operatori del lavoro sociale.. È il fenomeno che si verifica quando gli gli assistenti sociali e le assistenti sociali si impegnano in qualcosa che chiamano ricerca nella loro pratica mentre, allo stesso tempo, praticano il lavoro sociale.
- *Participatory Practice Research*; la ricerca pratica è definita come una forma di indagine condotta in stretta collaborazione tra ricercatori, ricercatrici, professionisti e professioniste. Nessuna persona agisce come consulente dell'altra, ma ciascuna parte contribuisce principalmente con le proprie competenze. Gli operatori e le operatrici sociali si occupano del processo di apprendimento, mentre i ricercatori e le ricercatrici guidano quello scientifico. La responsabilità di garantire la qualità e la coerenza metodologica della ricerca ricade principalmente sui ricercatori, le ricercatrici e sugli istituti di ricerca qualificati
- *Service user focused research*: si concentra specificamente sulla partecipazione delle persone utenti ai processi di ricerca, dove essi possono essere consulenti dei ricercatori e delle ricercatrici o titolari della ricerca (in cui la ricerca è controllata e condotta dalle persone utenti dei servizi e gli operatori, operatrici, ricercatori e ricercatrici diventano loro consulenti).

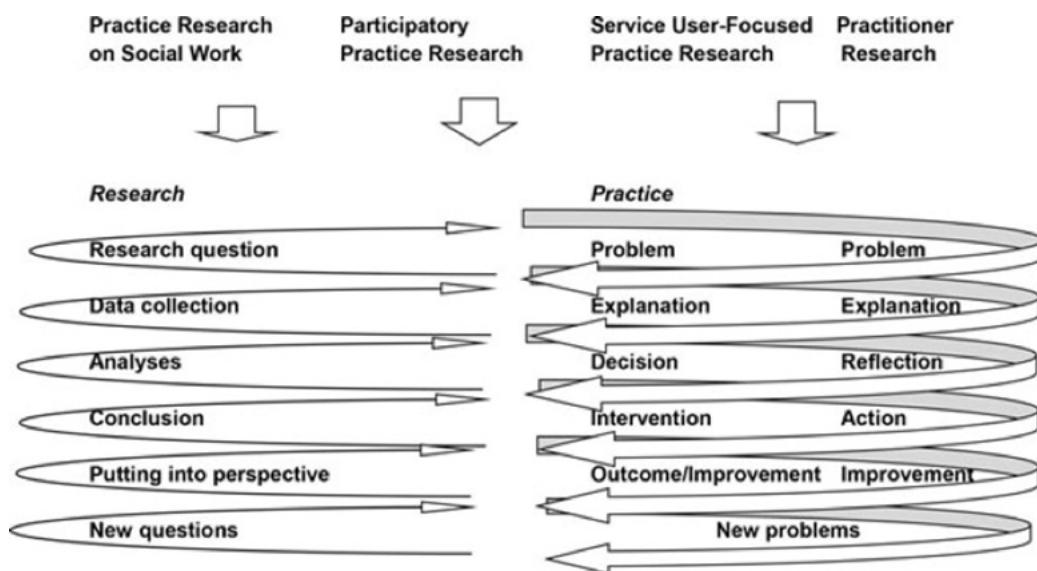


Figura 2

La Figura 2 illustra le diverse fasi dei quattro tipi di *Practice Research*, mettendo a confronto i due processi distinti ma paralleli della ricerca e della pratica, ciascuno caratterizzato da fasi specifiche.

La ricerca prende avvio da una domanda di ricerca, mentre la pratica si sviluppa a partire da un problema, da una situazione problematica. Nella ricerca a partire dall'interrogativo si procede con la raccolta dati, mentre nella pratica si prova a dare delle spiegazioni rispetto al problema riscontrato. La ricerca procede poi con l'analisi dei dati raccolti, mentre la pratica si sofferma a riflettere sul problema. L'analisi di ricerca porta a delle conclusioni, mentre la

riflessione nella pratica porta poi ad agire, a mettere in atto un intervento. Le conclusioni della ricerca vengono collocate nel panorama delle ricerche, mentre nella pratica si cerca di apportare dei miglioramenti diretti nell’azione. Emergono quindi nuove questioni di ricerca, definiti nuovi problemi nella pratica.

Nella *Participatory Practice Research* è necessario riuscire a connettere questi due processi paralleli.

Vengono descritti quattro approcci, ma è possibile che quando si avvia una ricerca su modello della PR si faccia riferimento ad un quinto o ad un sesto approccio, che non corrisponde nello specifico ad uno di quelli illustrati nella Figura 2. È comunque importante tenerli presenti per essere consapevoli delle posizioni che si assumono, a seconda che ci si collochi più nell’ambito della ricerca o in quello della pratica. Alla base di tutti e quattro gli approcci vi è la collaborazione tra ricercatori con una mentalità pratica e professionisti con un orientamento alla ricerca.

2.3. *Dibattito*

Come diventare ricercatori con mentalità pratica e professionisti con mentalità aperta alla ricerca?

Lars Uggerhøj Il primo strumento è il dialogo e la negoziazione. Ad esempio, può accadere che gli operatori e le operatrici si sentano intimiditi dai tempi della ricerca o percepiscano il processo come astratto e distante, come qualcosa che li pone su un piano diverso. Attraverso la negoziazione, però, è possibile decostruire questi pregiudizi e aprire nuovi modi di relazionarsi e collaborare tra ricercatori, ricercatrici e operatori, operatrici. Diventa quindi fondamentale che la formazione, anche di base, nel Servizio sociale integri la dimensione della ricerca, così come è importante che la formazione dei ricercatori si apra concretamente alla pratica.

Come rendere davvero le persone utenti parte attiva dei processi di ricerca spiegando loro i vantaggi e condividendo con loro i risultati emersi?

Lars Uggerhøj sostiene come sia importante contrattare con le persone la definizione del loro ruolo e del loro coinvolgimento all’interno del processo di ricerca arrivando a definire un contratto dove si stabilisce l’obiettivo, quali sono i differenti ruoli dei partecipanti, per permettere di capire a loro dove si collocano e quale ruolo hanno. Il tentativo deve essere quello di provare ad inventare ed utilizzare nuove metodologie di messaggio e di approccio;

- lavoro sul futuro; accompagnare le persone a pensare al futuro; *Quali sono i tuoi sogni, cosa ti immagini nel tuo futuro, cosa non funziona adesso...* Successivamente, è utile entrare nel dettaglio di ciò che si desidera modificare all’interno del Servizio, individuare i punti di disaccordo e, insieme, cercare di comprendere quali cambiamenti siano realmente realizzabili. Cercare di coinvolgere le persone all’interno del processo di ricerca in modo creativo, inventando messaggi creativi.
- teatro dell’oppresso; è un teatro che rende attivo il pubblico e serve ai gruppi di “spettatori e spettatrici” per esplorare, mettere in scena, analizzare e trasformare la realtà che essi stessi vivono. Promuovere l’utilizzo di metodi alternativi proprio per cambiare atteggiamento.

Una delle sfide del ricercatore è saper adattare il proprio linguaggio, spesso tecnico e professionale, che può risultare poco accessibile per le persone utenti. È fondamentale cercare di comprendere e valorizzare il linguaggio dell’altro, trovando un punto d’incontro che permetta una reale comprensione reciproca.

Ilse Julkunen sostiene quanto sia importante investire sulla formazione, ad esempio avviando un corso di servizio sociale in cui studenti e studentesse, assistenti sociali ed ‘esperti per esperienza’ si formino insieme e dialoghino tra loro.

2.4. Allargare lo sguardo

Ilse Julkunen allarghiamo ci invita ad allargare lo sguardo sui diversi modi di costruire conoscenza. In questo contesto verrà presentato un modello di tipo pragmatico, sviluppato da Goldkuhl (2008), ricercatore nel campo dell’informatica, che costituisce una delle basi teoriche della *Practice Research*.

La conoscenza porta avanti differenti interessi:

- La conoscenza intesa come uno strumento per migliorare la pratica: deve essere utile e orientata alla comprensione di un problema concreto, secondo una logica di pragmatismo funzionale.
- Conoscenza basata sull’azione: è fondamentale comprendere le attività, le azioni e le condizioni coinvolte, anche quando il fenomeno non è ancora chiaro, secondo il pragmatismo referenziale.
- Conoscenza prospettica: il pragmatismo metodologico sostiene che la comprensione della pratica si sviluppa attraverso l’azione. Quando il fenomeno è poco chiaro, la ricerca assume un carattere esplorativo, come nel caso della supervisione considerata come contesto di indagine

Callon (1846) nell’analisi di un’indagine sul declino della popolazione di capesante riporta questo modello:



Figura 3

Callon ha rilevato che per poter analizzare un tema di ricerca complesso è necessario affrontare quattro questioni chiave:

- la prima riguarda la problematizzazione. È importante *chiedersi quale sia il problema da risolvere e come venga identificato dai diversi attori*; per farlo è necessario dialogare con tutti i soggetti coinvolti

- la seconda domanda riguarda i differenti interessi e il grado di impegno degli attori e delle attrici rilevanti nella soluzione del problema
- la terza domanda riguarda la distribuzione dei ruoli in una prospettiva futura. *Quali sono le visioni, cosa vedono gli attori e le attrici nel loro ruolo in un nuovo contesto e come si possono trasformare questi interessi comuni in potenziali alleanze di conoscenza?*
- la quarta domanda riguarda la mobilitazione e l'ancoraggio. In questa fase è importante chiedersi se c'è un ampio sostegno per i risultati attesi. I e le rappresentanti riescono realmente a farsi portavoce efficaci dei loro gruppi? E in che modo si può mobilitare un'alleanza basata sulla conoscenza? È fondamentale coinvolgere e motivare persone realmente interessate e impegnate.

Viene riportato di seguito l'esempio di una ricerca che ha visto coinvolti i giovani e le giovani a proposito della salute mentale. Il progetto è iniziato raccogliendo 100 interviste per individuare il problema principale, che risultava essere la mancanza di collaborazione intra-professionale. Per affrontare questa questione è stato organizzato un seminario con l'obiettivo di avviare la collaborazione; inizialmente il gruppo era molto ampio, ma col tempo si è ridotto a 20 operatori. Successivamente abbiamo intervistato 32 giovani, di cui 6 sono diventati partner di ricerca stabili. Il gruppo si è così stabilizzato, rendendo fondamentale continuare a facilitare il dialogo tra giovani e operatori ed operatrici, fino a realizzare un seminario interattivo con tutti i e le partecipanti.

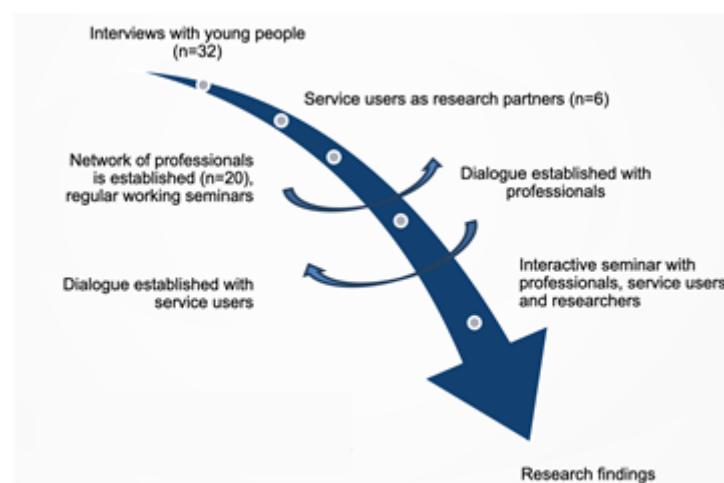


Figura 4

Quando si tratta di questioni complesse e interessi diversi è necessario avere dei mediatori, per poter raggiungere risultati robusti. Inoltre l'inclusione delle prospettive delle persone utenti dei servizi e di altre parti interessate nel miglioramento dei servizi della società è un elemento centrale.

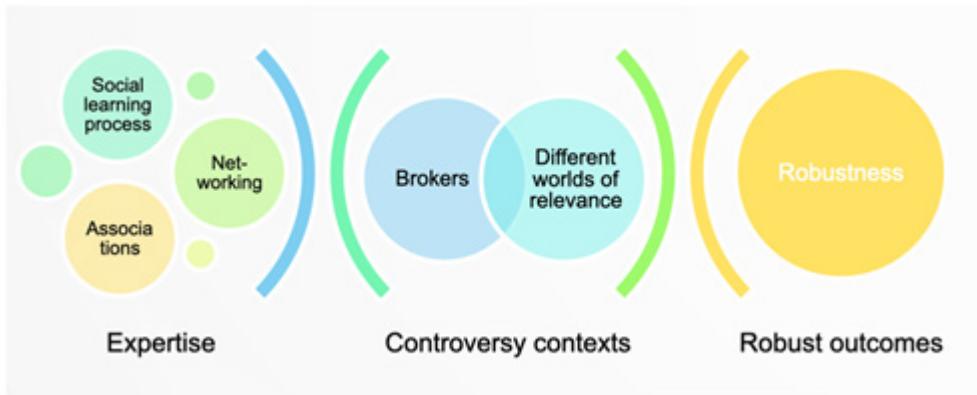


Figura 5

Beresford et al. (2011), basandosi su una collaborazione tra persone disabili, operatori ed accademici, sottolineano l'importanza di creare un approccio inclusivo e collaborativo nello sviluppo della ricerca fin dal primo momento; *“Tutti gli elementi ontologici, epistemologici e metodologici associati sono stati discussi e concordati da tutti noi”*. Questo significa coinvolgere tutte le parti interessate sin dal primo momento, non solo come soggetti di studio ma come veri e propri co-ricercatori e co-ricercatrici. Nel loro lavoro, sottolineano come tutti gli aspetti ontologici (la natura della realtà studiata), epistemologici (le modalità di acquisizione della conoscenza) e metodologici (le strategie e tecniche di ricerca) siano stati discussi e condivisi collettivamente, garantendo così una piena partecipazione e consenso tra tutti i membri del gruppo. Questo processo non solo rafforza la legittimità e la rilevanza della ricerca, ma contribuisce anche a costruire un sapere più autentico e rappresentativo, che riflette le esperienze e le prospettive di tutti i partecipanti.

3. Terza giornata: Barriere e sfide nei metodi partecipativi della *Practice Research* nel Servizio Sociale

Durante la terza giornata di seminario (25 novembre 2022) è stato dato spazio al confronto sulle possibili resistenze ed ostacoli sperimentati in un processo di *Practice Research*. Dopo aver analizzato la questione dell'impatto sulle politiche e sui vari soggetti coinvolti, viene proposta al gruppo una sperimentazione pratica.

3.1. *Conflitti, resistenze e possibilità*

Lars Uggerhøj, Professor at Aalborg University

La *Practice Research* costituisce il punto di convergenza tra ricerca e pratica del Servizio sociale, ma anche il punto di contatto tra soggetti diversi coinvolti in una mutua comprensione. È un punto di incontro per le differenze; incontro tra interessi, percezioni, comprensioni ed esigenze diverse. Una parte molto importante della *Practice Research* è *la consapevolezza delle differenze e la loro inclusione nel lavoro*.

Quali sono i ruoli dei differenti soggetti nella collaborazione?

Emerge come sia necessario definire per ciascuno dei soggetti coinvolti nella negoziazione, alcuni punti di partenza:

- discutere se si vuole lavorare con un approccio di *Practice Research*, se è l'approccio adatto
- decidere quali partner parteciperanno come portatori di interesse
- cercare di definire la comune intesa rispetto al progetto di ricerca ed ai processi di apprendimento
- discutere e decidere l'approccio di PR
- decidere le diverse responsabilità e i ruoli nel processo
- elaborare un piano per gli incontri nella consapevolezza che gli assistenti sociali sono molto occupati
- essere pronti a difendere i propri interessi, le proprie posizioni, ma anche ad avere una mentalità aperta nei confronti degli altri

I partecipanti nella PR hanno necessità di sapere:

- se sono consulenti o portatori di interessi; c'è una chiara differenza tra essere l'uno o l'altro. I consulenti offrono competenze specialistiche e supporto tecnico basato sulla loro esperienza professionale, contribuendo con analisi, suggerimenti e valutazioni che aiutano a orientare decisioni o pratiche. I portatori di interessi, invece, rappresentano specifici gruppi o comunità, facendo da voce diretta delle loro esigenze, valori e aspettative. Essere portatore di interessi significa quindi impegnarsi attivamente a difendere e promuovere gli interessi di un collettivo, mentre il ruolo del consulente è più neutrale e orientato all'apporto tecnico.
- qual è il loro ruolo all'interno del processo

- che tipo di interessi sono in gioco; come possiamo inserire e far dialogare differenti interessi nel progetto

Tali chiarimenti iniziali risultano necessari al fine di evitare che i partecipanti e le partecipanti vadano verso due direzioni diverse, seguano due differenti agende e che all'interno della PR ci siano differenti incomprensioni, differenti significati. *Il successo della PR sembra essere legato alla comprensione delle differenze tra le parti interessate e alla possibilità di negoziare una piattaforma comune per tutti i partecipanti e le partecipanti.*

Una piattaforma condivisa non nasce da un'unica interpretazione, ma dall'integrazione di significati diversi, comprensioni multiple e interessi rilevanti per ciascuno e per la società nel suo complesso. Diventa quindi fondamentale valorizzare queste differenze; piuttosto che cercare un equilibrio tra esse, è importante illuminarle e comprenderle.

In questo contesto, i disaccordi non sono qualcosa da superare o risolvere, ma rappresentano un'opportunità preziosa: attraverso l'espressione e la discussione degli interessi è possibile raggiungere una comprensione reciproca più profonda. Senza confronto, infatti, non può nascere vera comprensione. Spesso, ad esempio, gli e le assistenti sociali ritengono che i ricercatori e le ricercatrici si affidino troppo alla teoria; tuttavia, quando c'è la possibilità di spiegare e dialogare, riescono a capire il motivo e a vedere come la teoria derivata dalla ricerca possa essere effettivamente applicata al loro lavoro.

È possibile identificare i seguenti soggetti interessati alla PR, con i propri differenti interessi:

- *persone utenti del servizio*; hanno un interesse naturale a ricevere un'assistenza individuale il più possibile qualificata
- *operatori/operatrici sociali*: sono legati, come parte del loro lavoro, a un contesto politico, organizzativo e professionale. Possono rappresentare non solo il proprio personale punto di vista, ma anche quello di altri e le altre assistenti sociali. Hanno una loro comprensione della realtà, influenzata anche dal proprio percorso di studi
- *responsabili della gestione amministrativa e del quadro organizzativo* (chi coordina e gestisce l'erogazione dei Servizi sociali): sono influenzati da confini definiti politicamente, da culture e tradizioni politiche locali
- *politici*: hanno interessi a focalizzarsi sugli strumenti per misurare l'effetto delle decisioni politiche
- *ricercatori/ricercatrici*: sono influenzati dalla propria area di ricerca e dai requisiti di gestione dell'università per qualificarsi in ambito accademico

La *Practice Research* deve svilupparsi e connettersi sia attraverso l'analisi delle contraddizioni sia dalla consapevolezza della necessità di una collaborazione autentica. Questa collaborazione richiede nuovi approcci e ruoli per i ricercatori e le ricercatrici, così come per gli operatori e le operatrici; pur mantenendo la propria specifica funzione, è possibile integrare e assumere aspetti dei ruoli degli altri attori coinvolti.

La necessità è quella di ricevere dei *feedback fastidiosi*. La PR deve 'disturbare' la pratica quotidiana, così come deve disturbare la pratica tradizionale della ricerca. La negoziazione nella PR si concentrerà piuttosto sul disturbare, dare fastidio che sul consenso.

La PR necessita di avere una ‘stanza per la comunicazione’, non solo una ‘stanza per la ricerca’; i ricercatori devono possedere capacità di comunicazione e di dialogo democratico. Devono essere in grado di comprendere le questioni di potere nella collaborazione e di riflettere su questo aspetto durante l’intero processo. Il dialogo deve sostenere gli elementi partecipativi della *Practice Research*.

Una comunicazione di ricerca dialogica stabilirà una negoziazione tra diverse forme di conoscenza:

- conoscenza basata sulla vita delle persone utenti dei servizi
- conoscenza basata sull’esperienza degli operatori sociali e delle operatrici sociali
- conoscenza basata sulle teorie e sui risultati dei ricercatori e delle ricercatrici

La conoscenza viene condivisa e la nuova conoscenza viene sviluppata collettivamente, infatti nessun individuo è abbastanza esperto da fornire risposte sufficienti. Il ruolo del ricercatore/ricercatrice e dell’operatore/ricercatrice è quello di proporre parti della risposta come input in un dialogo continuo sui problemi e sui rischi che l’essere umano deve affrontare e su come eventualmente risolverli.

La ricerca e la pratica possiedono sia una parte della risposta che una parte della soluzione - in questo modo tutti (ricercatori/ricercatrici, operatori/operatrici e persone utenti dei servizi) producono conoscenza.

3.2. Dai risultati alla pratica, la questione dell’impatto sulla pratica e sulle politiche

A seguire, *Ilse Julkunen* affronta il tema dell’impatto e si collega con la precedente questione dei diversi interessi e dei feedback fastidiosi e disturbanti. Affinché la ricerca possa essere utilizzata deve essere rilevante per i dilemmi che gli operatori e le operatrici i responsabili politici e le responsabili devono affrontare.

Rimane necessario stabilire con chiarezza nelle prime fasi di definizione del problema in questione di come il tema trattato sia rilevante per la pratica, rafforzando costantemente la comunicazione e la collaborazione tra operatori, operatrici organizzazione e ricercatore, ricercatrici durante l’intero processo.

“La conoscenza può essere definita come un’informazione che cambia qualcosa o qualcuno, diventando motivo di azione o rendendo un individuo o un’istituzione capace di un’azione diversa o più efficace” (Drucker, 1989); viene posta enfasi alle dimensione relazionale nello sviluppo della conoscenza e di come la dimensione relazionale consente di modificare i processi.

La questione della fiducia e dell’impegno nello scambio di conoscenze:

- nelle alleanze a lungo termine orientate all’apprendimento con alti livelli di incertezza del compito, è probabile che alti livelli di fiducia migliorino lo scambio di conoscenze
- queste relazioni a lungo termine, tipiche dei contesti di collaborazione nella *Practice Research*, si caratterizzano per bassi livelli di specificità contrattuale e per un’elevata incertezza rispetto ai compiti e agli esiti. Ciò implica che non tutto può essere definito in anticipo o regolato in modo rigido. Un elemento centrale di queste relazioni è la cosiddetta “co-specializzazione umana”: una forma di cooperazione in cui i confini tra

i ruoli non sono fissi ma restano aperti, consentendo una continua ridefinizione delle responsabilità attraverso il dialogo. Questa apertura favorisce una maggiore adattabilità reciproca e crea le condizioni per un apprendimento condiviso e per la costruzione di conoscenza comune.

- Le persone tendono a sviluppare un reale impegno verso la conoscenza quando ne riconoscono il valore, acquisiscono competenze per utilizzarla in modo efficace, mantengono una relazione attiva con essa e sono disposte a investire energie aggiuntive per integrarla nel proprio lavoro o nelle proprie pratiche.

Esiste una notevole confusione e mancanza di chiarezza attorno ai concetti di traduzione, trasferimento, scambio e utilizzo della conoscenza, così come rispetto a termini come implementazione, diffusione e disseminazione. Queste espressioni vengono interpretate in modi diversi da persone diverse. Tuttavia, come sottolinea Christa Fouché (2020), “tradurre i risultati della ricerca nella pratica è importante per tutti, perché serve a uno scopo”.

La domanda cruciale da porsi è: *che cosa intendete dire esattamente con questo? Qual è il significato che attribuite?*

Diventa quindi fondamentale essere consapevoli del fatto che ciascun termine può assumere significati differenti a seconda dei contesti e degli attori coinvolti - lo stesso vale per il concetto di impatto.

Come illustrato nella Figura 6, l'impatto rappresenta una questione altamente complessa, in quanto riflette la molteplicità degli interessi in gioco. Tali interessi non variano solo tra gruppi differenti (ad esempio tra ricercatori, ricercatrici, professionisti o decisori), ma si manifestano anche all'interno degli stessi gruppi. Tra i ricercatori e le ricercatrici, ad esempio, c'è chi attribuisce maggiore valore a risultati quantitativi, e chi invece privilegia approcci e dati qualitativi.

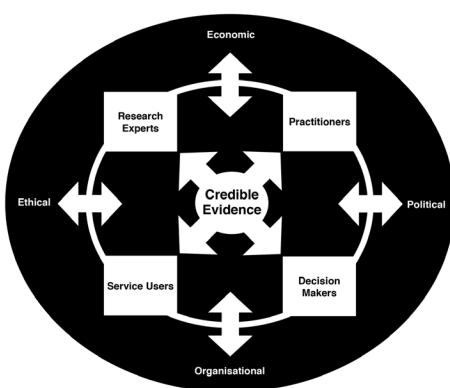


Figura 6

I decisori potrebbero anche richiedere di cancellare i risultati, perché a loro non piacciono.

Il concetto di *impact literacy* (letteralmente “alfabetizzazione all’impatto”) si riferisce alla capacità di comprendere, definire e comunicare in modo chiaro quali benefici concreti e significativi può generare una ricerca. Significa anche saper individuare le pratiche più adatte per ottenere tali benefici e comprendere come adattarle efficacemente a contesti diversi (Bayley & Phipps, 2019). Per questo, è fondamentale riflettere sull’impatto sin dalle prime fasi di un progetto di ricerca, già a partire dalla definizione del suo scopo.

Pensare all’impatto fin dall’inizio consente di orientare il percorso progettuale in modo più coerente e utile rispetto ai contesti in cui la ricerca sarà applicata.

Dobbins et al. (2009) hanno individuato quattro messaggi fondamentali per chi si occupa di mediazione della conoscenza e di implementazione di strategie per la sua traduzione nella pratica:

- Coinvolgere precocemente le persone che utilizzano i servizi, le organizzazioni e i progetti, per costruire insieme percorsi rilevanti e condivisi.

- Sviluppare reti come strumento per favorire l’interazione tra attori diversi e promuovere lo scambio di conoscenze.
- Dedicare tempo sufficiente alle attività di intermediazione della conoscenza, riconoscendole come parte integrante del processo di ricerca e cambiamento.
- Contestualizzare le evidenze all’interno degli ambienti politici e operativi, sia a livello intra-organizzativo che tra diverse organizzazioni, per garantirne la reale applicabilità e utilità.

Nel definire l’impatto come “il cambiamento generato da una ricerca”, è utile considerare due dimensioni fondamentali:

- Scopo e impatto della ricerca: l’attenzione si concentra sui risultati ottenuti e sui loro effetti a diversi livelli – individuo, gruppo, pratica professionale, politiche pubbliche, società e scienza. Tuttavia, se ci si focalizza esclusivamente sull’impatto come esito finale, si rischia di trascurare l’importanza del processo che ha condotto a quel cambiamento.
- Processo di ricerca: non conta solo ciò che la ricerca produce, ma anche il percorso che consente di far emergere criticità, stimolare riflessioni e contribuire all’inserimento di certe tematiche nell’agenda politica e pubblica.

Non è importante soltanto il risultato di una ricerca, ma anche il fatto di fare luce su alcune problematiche e di favorire l’inserimento dei temi nell’agenda politica.

Se vogliamo tradurre le molteplici conoscenze in pratiche e politiche in modo efficace e tempestivo, sarà necessario un nuovo modo di organizzare e condividere le evidenze. Esistono modalità tradizionali (libri, articoli, raccomandazioni per policy maker) e modi nuovi di comunicare i risultati:

- meccanismi basati sulle arti - rivolte ad un pubblico più ampio
- meccanismi destrutturati
- meccanismi basati sul web; Instagram, Tweet, Podcast
- meccanismi conversazionali; conferenze, seminari, circoli di discussione

3.3. *Sperimentazione pratica*

Gli studenti vengono invitati a portare avanti una riflessione critica sulle questioni emergenti nel lavoro sociale. A partire dalle questioni emergenti nel Servizio sociale, il compito sarà quello di scegliere un caso interessante in un gruppo di 2-3 studenti. Agli studenti viene dato il compito di consultare il “Book of Abstracts III Conferenza Italiana sulla Ricerca di Servizio Sociale” oppure di selezionare un caso dalla propria pratica/esperienza su questioni emergenti nel Servizio sociale, utili per una riflessione critica sulla necessità di fare ricerca a partire dalla pratica. Gli studenti hanno poi il compito di scrivere una sintesi del caso utilizzando le domande come guida:

- *Qual è il problema e che tipo di sfida viene affrontata nella questione scelta?*
- *Quali sono le vostre preoccupazioni immediate?*
- *Come fareste a fare ricerca su questo tema?*

4. Quarta giornata: Aspetti metodologici (incidenti critici) e presentazione dei lavori

Durante la quarta giornata di seminario (26 novembre 2022) viene illustrato uno strumento prezioso per ragionare e riflettere sulla pratica ovvero l'Analisi degli Incidenti Critici. Nella seconda parte della giornata gli studenti e le studentesse condividono i risultati dei propri lavori di gruppo.

4.1. *Critical incident reflection - riflessione sugli incidenti critici*

Lars Uggerhøj presenta uno strumento per riflettere sia sulla pratica, che sulla ricerca. Si tratta di un modello sviluppato nell'ambito del Nordic Network, una rete dedicata alla promozione della produzione di conoscenza nel campo del Servizio Sociale, con l'obiettivo di qualificarne e rafforzarne la pratica. È all'interno di questa stessa rete che abbiamo iniziato a sviluppare l'approccio della *Practice Research*.

La Riflessione sugli incidenti critici (CIR) trae origine dalla *Critical Incident Analysis* (Analisi degli Incidenti Critici), sviluppata inizialmente per comprendere gli errori dei piloti di aerei e successivamente utilizzata per la ricerca sulla sicurezza in anestesia. La dimensione dell'analisi non era sufficiente per il servizio sociale; serviva un termine che consentisse maggiore spazio e quindi si è deciso di chiamarla riflessione. L'inserimento della parola riflessione è in grado di accogliere i punti di vista di varie persone e svilupparle in un senso più collettivo, che non una stretta analisi razionale.

Tale strumento potrebbe assomigliare alla supervisione; ma nella supervisione si tratta di una relazione individuale ed il 'supervisore supervisiona il supervisionato'. Invece nell'approccio CIR l'idea è quella di creare una dimensione più collettiva, collaborativa dove tutte le persone coinvolte (persone utenti, studenti, studentesse, operatrici, operatori) potessero mettere sul piatto le questioni da condividere e le possibili soluzioni da mettere in campo.

Ilse Julkunen, racconta che, nel 2016, il gruppo è entrato in contatto con un modello molto strutturato, che si è poi cercato di adattare e sperimentare in uno studio pilota. Il modello CIR è stato sviluppato attraverso un processo di co-creazione e confronto, che ha coinvolto ricercatori e ricercatrici nordiche (6), professionisti e professioniste del lavoro sociale (5) e studenti e studentesse (15), con l'obiettivo di testare strumenti e metodologie di riflessione sulla pratica sociale. Durante la fase preparatoria, tutti i e le partecipanti hanno familiarizzato con il modello, scegliendo e documentando un caso critico. I e le professioniste hanno selezionato uno o più episodi significativi tratti dalla propria esperienza professionale, considerati utili per una riflessione approfondita sull'incidente critico.

Hanno messo per iscritto il riassunto del caso utilizzando il modello seguente:

- *Qual è il problema e che tipo di sfida dovete affrontare nella vostra pratica/ricerca?*
- *Quali erano le vostre preoccupazioni immediate?*
- *Quali sono i vostri pensieri attuali?*

Durante la presentazione ognuno ascoltava, tenendo in mente queste sei domande;

1. Cosa ho capito del caso descritto? Cosa ho compreso?

2. Quali sono le mie esperienze e conoscenze, utilizzo per interpretare questo caso. Questo caso a me cosa ricorda, quali sono i quadri concettuali con cui ascolto e interpreto quello che viene detto?
3. Quali sono i valori importanti sottesi a questo problema?
4. Quali metodi si potrebbero scegliere per studiare questo problema?
5. Quali passi potrebbero essere fatti?

A conclusione della presentazione si è aperta la riflessione, rivelatasi particolarmente complicata. La prima reazione degli ascoltatori è stata quella di chiedere come mai ci si fosse comportati in un certo modo, domandando perché non si avesse preferito fare diversamente o dando dei suggerimenti su come ci si sarebbe dovuti o potuti comportare. Come facilitatori si è cercato di trasformare queste domande in una riflessione; riformulare una richiesta immediata in una riflessione ('ascoltandovi ho pensato che questo aspetto a me ha colpito...' 'riflettendo su quanto mi hai raccontato, questo mi ha stupito'). Evitare quindi di reagire nell'immediato alle sollecitazioni ricevute, ma *pensare ai propri pensieri*. Durante la prima presentazione, chi raccontava si è sentito attaccato e questo è stato il primo grande apprendimento. Era necessario quindi costruire un ambiente costruttivo ed imparare ad astrarre il livello dal singolo caso specifico.

Poiché i soggetti coinvolti provenivano da contesti culturali diversi si è voluto provare ad interrogarsi su come emergono le dimensioni, differenze culturali nei modi di inquadrare, vedere, pensare alle questioni. Il primo passaggio è mettere a fuoco una visione comune; in cui ognuno potesse aggiungere il proprio punto di vista, di modo che la questione esposta da una persona singola divenisse una questione condivisa. Alcuni punti da tenere a mente:

- Le riflessioni sono delle domande, a cui però non è necessario dare delle risposte; la riflessione critica può essere utilizzata come una forma di dialogo, che aiuta l'apprendimento dalla propria esperienza e dall'esperienza altrui; riesce a mettere insieme il proprio modo di vedere insieme a quello degli altri e da questo imparare.
- Avere uno schema della presentazione del caso e avere delle domande con cui interrogare il caso aiuta ad avere una struttura.
- Uno strumento utile per riflettere insieme, per capire che esistono preoccupazioni comuni su unica situazione, anche all'interno di gruppi di lavoro multiprofessionali.
- Sia la struttura, sia la guida delle domande consentono di sviluppare la discussione in un ambiente sicuro, in cui si può con sicurezza affrontare i diversi passaggi; la creazione di un ambiente sicuro, rende possibile parlare anche delle emozioni che si hanno nella gestione di un caso.
- Questi pensieri, aiutano a svilupparsi dal punto di vista della competenza professionale.
- Questa condivisione aiuta a pensare ad un livello più generale (es.: che cosa ci dice questo caso rispetto al contesto? E rispetto ad un problema sociale più ampio? E come il servizio sociale agisce in modo diverso in diversi paesi).
- Discutere dei casi critici permette di vedere che cosa c'è dal punto di vista organizzativo che influenza, che potrebbe essere considerato meritevole di attenzione.

- Questo esercizio collettivo, aiuta il dialogo e sostiene un senso di maggior potere sia individuale che collettivo.
- Quando ci si incontra tra paesi diversi, questo allarga maggiormente lo sguardo, il pensiero.

Lars Uggerhøj Questo incontro tra studenti e studentesse, professionisti e professioniste, ricercatori e ricercatrici dà vita a uno spazio di dialogo in cui non si offrono soluzioni preconfezionate, ma si pongono domande aperte, capaci di generare confronto e riflessione condivisa. Sono proprio queste domande che permettono di esplorare insieme possibili percorsi per affrontare le situazioni. Questo è il contesto e l'orizzonte nel quale ci apprestiamo a sperimentare insieme oggi.

4.2. Presentazione lavori di gruppo

I partecipanti e le partecipanti presentano il loro lavoro ed i relatori propongono riflessioni e commenti.

❖ *La figura del caregiver e la sua valorizzazione all'interno dei servizi*

- Domanda di ricerca: Cosa funziona nelle/delle politiche di sostegno ai caregiver?
- Fasi di ricerca: Confronto con le equipe monoprofessionali di assistenti sociali. Focus group con i professionisti impegnati nei servizi per anziani (punti di vista multidisciplinari). Questionario diffuso sull'intera popolazione con poche domande costruite a partire dalle questioni emergenti negli incontri precedenti). Confronto diretto con i caregiver. Coinvolgimento con le politiche locali; tavoli di lavoro con professionisti, politici e caregiver stessi (raccogliendo le loro narrazioni, le loro storie).

❖ *Giovani vulnerabili e servizio sociale*

- Associazione di Terzo settore, che prende in carico minori inviati dai Servizi per progetti educativi ha notato delle problematiche, delle caratteristiche comuni tra questi minori e di come il Servizio sociale non avesse strumenti per farvi fronte. Caratteristiche minori; abbandono scolastico precoce, nessun coinvolgimento del mondo del lavoro e della formazione, isolamento sociale, povertà educativa...
- C'è la preoccupazione che questi e queste giovani rischino di diventare "invisibili". L'obiettivo è offrire loro un'opportunità, una possibilità concreta, ma spesso è estremamente complesso riuscire a entrare in contatto con loro e mantenere una relazione stabile, soprattutto all'interno di contesti giudiziari. La sfida è riuscire a restare presenti nel loro percorso anche oltre la dimensione obbligata dell'intervento giudiziario.
- Impostazione di ricerca collaborativa; ricercatore/ricercatrice insieme al / alla professionista.
- Percorso di ricerca: un primo focus group con operatori e professionisti, seguito da un secondo focus group dedicato a individuare strategie efficaci per coinvolgere i ragazzi.

- Sulla base dei risultati, introdurre piccoli cambiamenti nella pratica quotidiana, come creare reti di collaborazione, discutere apertamente delle problematiche e realizzare progetti educativi mirati alle specifiche vulnerabilità rilevate nei minori.

Ilse Julkunen Suggerimento di costruire una rete di soggetti con cui fare un'esplorazione del problema; quel problema (isolamento sociale) di cui si è scritto molto, oggi come si presenta, come funziona? Studiamo questi ragazzi qui ed ora? Costruiamo un problema comune con i soggetti della rete e chiediamoci qual'è la conoscenza che vogliamo trarre dalla ricerca? Mentre costruiamo la rete di esplorazione del problema è necessario documentare il più possibile, tenere nota di come si costruisce il problema comune.

❖ *Il fenomeno della dispersione scolastica*

- Analizzare le cause dell'abbandono, come prevenire e re-integrare i minori in abbandono scolastico.
- C'è una forte preoccupazione riguardo al rischio che questi giovani possano cadere nella condizione di NEET, ossia di non essere né inseriti in percorsi educativi né occupati o impegnati in attività formative. Questa situazione rappresenta una forma di esclusione sociale e lavorativa che può compromettere gravemente il loro sviluppo personale e la loro integrazione nella società.
- Fasi di ricerca; interviste con minori in abbandono scolastico, focus-group con insegnanti di diversi istituti ed i genitori.

Lars Uggerhøj Una possibile riflessione potrebbe essere quella di coinvolgere anche coloro che non hanno abbandonato, chiedendo loro un'opinione riguardo ai coetanei che invece hanno lasciato il percorso. *Ilse Julkunen* ha suggerito di considerare il fenomeno del drop-off non solo come un problema, ma anche come una possibile pausa di riflessione. Leggerlo esclusivamente come una difficoltà rischia di limitarci a una visione troppo rigida e chiusa. È invece fondamentale mettere il tema sul tavolo, mantenendolo aperto a molteplici punti di vista. Dedicare tempo alla definizione condivisa del problema da parte dei diversi soggetti coinvolti è essenziale, poiché questo processo consente di far emergere le varie sfumature e complessità legate alla questione.

A conclusione della presentazione e relativa discussione, i gruppi di lavoro sono invitati a preparare una loro partecipazione al Convegno.

La *Practice Research*: modi per reinventare il servizio sociale

Atti convegno 1 dicembre 2022

Aula Kessler del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale

Intervengono:

Lars Uggerhøj, professore di Servizio sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Servizio sociale dell'Università di Aalborg in Danimarca. È coordinatore del Dottorato internazionale dei Paesi nordici e baltici di Servizio sociale, direttore della comunità internazionale dedicata alla *Practice Research*, editore capo della nuova rivista *European Social Work Research*. Ha portato avanti per circa trent'anni il tema della *Practice Research*, focalizzandosi in particolare sul coinvolgimento delle persone utenti.

Ilse Julkunen, professoressa di Servizio sociale presso il Dipartimento di Ricerca sociale dell'Università di Helsinki in Finlandia. È responsabile dei Master in Servizio sociale. È codirettrice del Centro di Practice Research di Helsinki inaugurato ad aprile 2022.

Teresa Francesca Bertotti, professoressa associata di Sociologia e Servizio Sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento, coordinatrice del corso di Laurea di Servizio sociale.

Silvia Fargion, professoressa ordinaria di Sociologia e Servizio sociale presso il Dipartimento di Psicologia e Scienze cognitive dell'Università di Trento, presidente della Società Italiana di Servizio Sociale (SOCISS).

Alessandro Sicora, professore associato di Sociologia e Servizio sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca sociale dell'Università di Trento, coordinatore dell'Unità di ricerca 'Social Work and Social Policy' dell'Università di Trento e già Presidente dell'European Social Work Research Association (ESWRA).

Giuseppe Sciortino, Direttore del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento.

Angela Rosignoli, presidente del Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Trentino Alto Adige.

Federica Sartori, dirigente del Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento.

Susanna Frasson, assistente sociale presso il Comune di Trento.

Stefano Mascheroni, studente della laurea magistrale Metodologia, organizzazione, valutazione del Servizio sociale presso l'Università di Trento.

Martina Perot, studentessa della laurea triennale di Servizio sociale presso l'Università di Trento.

Elisa Rizzi, coordinatrice dei Servizi sociali della Val di Cembra.

Diletta Mauri, assistente sociale, dottoranda di Servizio sociale presso il Dipartimento di Psicologia e Scienze cognitive dell'Università di Trento.

Giulia Turrina, collaboratrice di ricerca presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento.

1. Saluti

Giuseppe Sciortino, Direttore del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento

Vi do il benvenuto a questo convegno dedicato ad un tema che anche l'alto numero dei partecipanti (presenti in sala e collegati on-line) indica essere maturo. Si tratta di un tema che nel Servizio sociale si pone in continuazione, quello del rapporto tra conoscenza e pratica professionale ed il tema della riflessività che tutte le pratiche veramente professionali, richiedono. L'idea che per innovare e per conoscere nel Servizio sociale occorra il coinvolgimento dei colleghi e anche delle persone utenti non è nuova, come tutte le buone idee, ma ha sicuramente bisogno di ulteriori sviluppi. Spero che questo convegno e che le molte attività di Ricerca sulle pratiche, portata avanti in questo Dipartimento possano essere utili per far portare questa idea ad un ulteriore livello di maturità. Vi auguro quindi un buon lavoro.

Angela Rosignoli, presidente del Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Trentino Alto Adige

Vi porto i saluti della comunità professionale in questo convegno che muove dal presupposto che la ricerca possa essere un elemento capace di contribuire alla visibilità ed al riconoscimento dei bisogni e dei problemi di cui ci occupiamo quotidianamente nella pratica. Credo che questo convegno sia un punto di partenza per sviluppare come professionisti un'attitudine alla ricerca come pratica che ci rende capaci di dare voce ai diritti delle persone, che aspettano di essere riconosciuti e di essere portati ai livelli decisionali. Credo sia importante che il Corso di laurea in Servizio sociale inizi ad aprire spazi per ragionare su questo tema, dirimente ed importante, visto anche il periodo storico che stiamo vivendo.

Silvia Fargion, presidente Società italiana di Servizio Sociale

Porto i saluti della Società italiana di Servizio sociale (SOCISS), nata molti anni fa come associazione dei docenti di Servizio sociale (AIDOSS). Otto anni fa si è trasformata nella Società Italiana per la Ricerca di Servizio sociale. Come SOCISS organizziamo annualmente la Conferenza Italiana della Ricerca nel Servizio sociale, svoltasi l'anno scorso a Roma e durante la quale abbiamo potuto ascoltare moltissime presentazioni di progetti di ricerca, portati avanti da colleghi e colleghi assistenti sociali. La ricerca di servizio sociale si sta sviluppando in modo estremamente intenso e si rileva in forte sintonia con la *Practice Research*, quindi immaginata e costruita a partire dalla pratica quotidiana degli operatori e delle operatrici del lavoro sociale.. La sfida oggi è crescere dal punto di vista metodologico ed in questo senso questo convegno è particolarmente prezioso.

Federica Sartori, dirigente del Servizio Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Trento

Vi ringrazio per l'invito e soprattutto per il tema che avete deciso di mettere al centro di questo convegno; molto centrale per noi operatori e operatrici dei servizi che a vario titolo cerchiamo di agire la teoria nella pratica. Poterci trovare in questa sala di Università dopo aver

iniziato anche noi i nostri studi di servizio sociale qui, poter tornare a confrontarci ancora con l'accademia e la ricerca è per noi un onore. Portando i saluti della Provincia e dell'assessorato, porgo davvero il ringraziamento per aver messo in luce l'importanza di questa relazione tra ricerca e pratica.

Si parlava prima di questa polifonia di voci; quello che noi possiamo portare è il punto di vista dei professionisti e delle professioniste che principalmente sono assistenti sociali e non ricercatori o ricercatrici sociali, però vedremo poi come portare avanti esperienze di ricerca sociale applicata sia possibile.

La relazione tra ricerca e pratica è importante; ne abbiamo bisogno per produrre nuova conoscenza e per migliorare il nostro modo di rispondere ai problemi che incontriamo, permette di migliorare la comprensione reciproca tra noi professionisti e professioniste ed i soggetti a cui ci rivolgiamo ed inoltre ci offre un ritorno rispetto agli indirizzi ed alle linee politiche che è giusto adottare. Credo che il servizio sociale in sé sia attraversato da una grande opportunità di revisione del proprio mandato, in termini di rappresentazione sociale. Si tratta di un ruolo che deve immaginarsi come più ampio non ponendo l'attenzione solo alle quote marginali della popolazione, ma diventando soggetto chiave di una politica che può essere trasversale a tutte le altre.

Questo circolo che abbiamo imparato sui libri, tra teoria, prassi e teoria torna nella pratica ed i professionisti e le professioniste nei servizi ne sono dei validi testimoni. Vediamo come condizioni inedite, e la pandemia da Covid19 ne sia un valido esempio, abbiano visto i professionisti e le professioniste reagire in maniera altrettanto inedita. Credo che la ricerca ci possa aiutare a rendere evidenti queste intuizioni, queste capacità della pratica di produrre nuovi modi di lavorare e di interpretare il ruolo del servizio sociale.

La pratica dei professionisti e delle professioniste porta ad affrontare per primi problemi e fenomeni che magari la teoria ha soltanto intuito; quindi credo che anche in questo la ricerca possa prendere spunto dalla pratica degli operatori e delle assistenti sociali per aiutarci a fare un passaggio in più.

Il valore della ricerca è evidente e quindi siamo onorati anche di poter portare il nostro contributo. La ricerca ci permette di sistematizzare le intuizioni e soprattutto ci permette di aiutare la pratica in quegli ambiti, in quei problemi che sono per noi particolarmente complessi e importanti da affrontare. Per esempio il tema degli interventi in emergenza o l'ambito della tutela minori sono aree di intervento di politica sociale che hanno bisogno di essere sostenute in termini anche innovativi e con conoscenza nuove.

La nostra disponibilità c'è tutta. Dopo il mio intervento sentiremo delle esperienze pratiche, anche locali che ci aiuteranno a vedere quello che il Trentino ha provato a fare per connettere ricerca e pratica.

Auguro a tutto il sistema di far crescere queste visioni condivise per costruire convergenza a partire dalla quale sviluppare la professione dell'assistente sociale e l'intero sistema dei servizi.

2. Introduzione

Teresa Francesca Bertotti, professoressa associata di Sociologia e Servizio Sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento, coordinatrice del Corso di Laurea di Servizio sociale

Noi siamo molto felici – dico noi perché questa è un'idea portata avanti da questo gruppo di Servizio sociale attivo all'interno del Dipartimento di Sociologia e Servizio sociale dell'Università di Trento. Si tratta di un gruppo di lavoro costituito da Alessandro Sicora, Silvia Fargion, Angela Rosignoli, Diletta Mauri. E con una comunità di riflessione sul Servizio sociale che si sta sempre più ampliando, con il professor Luca Fazzi, con i tutor di tirocinio, con gli operatori. Ci sentiamo dentro un processo di riflessione e pensiero.

Tradurre *Practice Research* in italiano non è semplice; ci siamo interrogati su quale nominazione fosse più adatta ‘la ricerca nelle pratiche, la ricerca sulle pratiche, la ricerca pratica’. Tanti nomi possono essere assegnati a questa modalità di fare ricerca, ma sono due le questioni che, a parer mio, sono centrali.

La prima è l'idea che connettere la pratica e la ricerca permette di riconoscere e valorizzare le conoscenze che si creano nella pratica. L'idea quindi che la conoscenza venga prodotta dal basso e sia co-prodotta. Si tratta di una potente sfida alla democratizzazione della conoscenza; una questione molto sfidante, specialmente per il contesto accademico, ma anche per il mondo dei servizi. L'idea che la conoscenza si costruisca insieme a partire da ciò che accade nella pratica, nell'affrontare i problemi. Riuscire a condividere i saperi che ognuno di noi mette in campo con le proprie caratteristiche e le proprie conoscenze.

La seconda parola chiave è partenariato, collaborazione. Al centro mettiamo questo processo di co-costruzione della conoscenza e l'idea che la conoscenza non è collocata solo da una parte o solo da un'altra, ma si crea nella collaborazione; processo non sempre facile. Le relazioni che costituiscono le lezioni magistrali di questo convegno, saranno dedicate a queste due questioni.

Il motivo per cui come corsi di laurea siamo molto interessati al tema è che ci sembra che sia importante mantenere non solo la connessione tra la ricerca e la pratica, ma anche tra la ricerca, la pratica e la formazione. Nel contesto internazionale si parla delle tre gambe del servizio sociale. La ricerca, la pratica e la formazione sono tre fattori che devono stare insieme interrogandosi e nutrendosi a vicenda, in un processo di differenziazione, ma anche di integrazione. Per questo come Presidente del Corso di laurea, insieme ai colleghi docenti, insieme alla rappresentanza degli studenti, agli operatori e insieme alle persone utenti cerchiamo di fare in modo che la formazione degli assistenti sociali del futuro sia sempre più vicina al rispetto ed al potenziamento dei diritti delle persone.

Questo Seminario avrà queste due lezioni magistrali da parte di Lars Uggerhøj dell'Università di Aalborg in Danimarca e di Ilse Julkunen dell'Università di Helsinki in Finlandia.

Come avrete visto dal programma questo seminario è la conclusione di un percorso in cui Lars Uggerhøj e Ilse Julkunen sono stati con noi come professori ospiti per due settimane. Abbiamo lavorato molto con loro, in particolare in un interessantissimo seminario di credito rivolto agli studenti e alle studentesse della laurea triennale e magistrale in Servizio sociale.

Quindi una parte sarà dedicata alla presentazione di questa esperienza da parte degli studenti e delle studentesse e poi due esperienze dal territorio del comune di Trento e della Comunità della Val di Cembra.

Alessandro Sicora, professore associato di Sociologia e Servizio sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca sociale dell'Università di Trento, coordinatore dell'Unità di ricerca 'Social Work and Social Policy' dell'Università di Trento e Presidente dell' 'European Social Work Research Association'

Ringrazio gli ospiti e Teresa Bertotti per aver promosso l'iniziativa odierna e questo periodo di lavoro e riflessione insieme ai colleghi dalla Danimarca e dalla Finlandia.

Aggiungo un paio di riflessioni da due punti di osservazione; uno locale, Trento, l'unità di Ricerca 'Social Work and Social Policy' e l'altro o continentale, dal punto di vista della *European Social Work Research Association*, che da più di dieci anni lavora nel multiforme campo della ricerca di servizio sociale per fornire e affinare gli strumenti necessari per un miglior lavoro degli operatori nei servizi.

Quello che trovo particolarmente interessante dell'approccio di cui sentiremo parlare oggi, la *Practice Research*, è il coinvolgimento non solamente dei ricercatori e delle ricercatrici che si occupano di comprendere meglio le situazioni e di come migliorarle, ma anche di tutti i soggetti che sono coinvolti nell'ambito del servizio sociale. Quindi i protagonisti diventano gli e le assistenti sociali e le persone utenti. Si tratta di un processo tutt'altro che scontato.

Spesso le persone utenti sono solamente oggetto di studio e di intervento mentre, nella *Practice Research*, il loro coinvolgimento negli interventi e nella ricerca diviene un aspetto essenziale. Ciò ha luogo non solamente perché rende le cose più "funzionanti", ma anche perché risponde meglio ai valori del rispetto e dell'unicità delle persone, ovvero ad alcuni riferimenti chiave della deontologia professionale in Italia e all'estero. All'interno dei soggetti da coinvolgere, come sentiremo, ci sono anche i policy maker e tutte le figure che ruotano attorno alla realizzazione delle politiche e degli interventi sociali.

Solamente lavorando insieme si può percorrere il cammino tracciato da chi si occupa di servizio sociale, qualunque sia il suo ruolo, o tenendo sempre presente quella che è la "stella polare" del servizio sociale; il benessere delle persone e la giustizia sociale.

In questo percorso, vi sono diverse "vetrine" per cogliere la ricchezza di quanto è presente sul campo: abbiamo il convegno di oggi che farà delle sottolineature molto importanti e per chi volesse approfondire, vi sono due risorse nazionali e internazionali.

Una è rappresentata dal libro degli Abstract delle Conferenze che sono state citate poco fa dalla presidente della Società Italiana di Servizio Sociale (<https://www.cirss.org>). E' molto ricco il panorama di ciò che abbiamo in Italia e che spesso è poco conosciuto. L'altra risorsa, a livello internazionale, è relativa agli esiti della Conferenza che annualmente si svolge in Europa (European Conference for Social Work Research) sullo stato della ricerca di servizio sociale in Europa. Tale conferenza il prossimo anno si svolgerà a Milano.

Invito ad andare a vedere la ricchezza di esperienze e di approcci teorici e metodologici che è disponibile ed aggiungo l'auspicio che la giornata di oggi non sia un punto d'arrivo, ma un punto di partenza e per approfondire e portare nel nostro lavoro quotidiano i temi di cui tratteremo.

3. Opportunità e barriere nella *Practice Research*

Lars Uggerhøj, professore di Servizio sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Servizio sociale dell'Università di Aalborg in Danimarca¹

Ringrazio molto per l'invito a questa conferenza, che è la conclusione di queste due settimane a Trento in cui abbiamo potuto incontrare coordinatori, coordinatrici, studenti, studentesse, colleghi e colleghi dell'Università. E' stato molto interessante.

Come forse avrete notato in queste nuove slide, ho invertito le parole 'barriere' ed 'opportunità'; mettendo le opportunità come prima parola invece della parola barriere. Quelle che andremo a discutere oggi sono i modi per reinventare il servizio sociale; ecco perché ho deciso di mettere prima la parola 'opportunità'.

Nella prima Conferenza dedicata a Salisbury (UK) nel 2003 questa è la definizione emersa di *Practice Research*:

La *Practice Research* implica *curiosità per la pratica*. Si tratta di identificare modi buoni e promettenti in cui aiutare le persone; e si tratta di *sfidare la pratica attraverso il suo esame critico* e lo sviluppo di nuove idee alla luce dell'esperienza. Si riconosce che questo lavoro si realizza al meglio quando professionisti, professioniste e ricercatori, ricercatrici collaborano, poiché questi ultimi hanno tanto, se non di più, da apprendere dai professionisti quanto i professionisti hanno da imparare dai ricercatori. Si tratta di un approccio inclusivo alla conoscenza professionale che mira a comprendere la complessità della pratica, unita all'impegno di potenziare e realizzare la giustizia sociale attraverso l'azione concreta.

Per supportare questa curiosità è necessario stabilire una vicinanza tra ricerca e pratica e da questo punto di vista non è solo necessario dare ascolto a questi ulteriori soggetti ovvero gli e le assistenti sociali e le persone utenti, ma è anche importante rendere questi soggetti portatori di interessi e renderli attivi all'interno del processo di ricerca. Allo stesso modo è essenziale rendere i ricercatori e le ricercatrici attivi nel processo di apprendimento e nella produzione di conoscenza nella pratica. Per stabilire questa vicinanza tra ricerca e pratica è importante e necessario attivare dei nuovi processi; che non partono dall'alto verso il basso, ma al contrario dal basso verso l'alto, proprio per far fronte alle sfide che la realtà ci pone.

Esiste molta conoscenza, sappiamo molte cose sulla pratica del servizio sociale, ma raramente queste teorie che conosciamo possono essere poi portate nella pratica quotidiana del servizio sociale.

Si tratta quindi di *un passo verso la democratizzazione della scienza* e questo significa che assistenti sociali e persone utenti non sono solo soggetti che danno le informazioni, ma sono soggetti che diventano *stakeholder*, portatori di interessi attivi nel processo di ricerca. In questo modo la *Practice Research* apre quella che è stata chiamata la 'scatola nera' della ricerca che per molti anni è stata accessibile solamente ai ricercatori e alle ricercatrici stesse.

Quanto detto può sembrare semplice, ma in realtà è difficile aprire questa 'scatola nera'; è necessario attivare negli operatori la curiosità ed un approccio critico verso le proprie pratiche di lavoro. È necessario quindi attivare processi democratici e i processi devono andare oltre la mera collaborazione, ma verso la negoziazione secondo cui diverse posizioni, intenzioni

1 Traduzione a cura di Alessandro Sicora

e mandati si incontrano e dialogano. La *Practice Research* deve essere negoziata ogni volta e ovunque venga applicata. È importante raggiungere un punto di incontro tra persone e organizzazioni diverse, che sono portatrici di conoscenza, comprensione e mandati diversi. Il processo di ricerca deve essere collegato a questioni locali, ai partner effettivi coinvolti, al loro contesto ed ai loro diversi interessi.

La *Practice Research* ha la possibilità di porre la base per lo sviluppo di spazi di azione per i diversi partecipanti; fa sì che i diversi partecipanti possano diventare più ‘collettivi’ e divenire agenti sociali interessati e attivi verso il bene comune.

La portata della ricerca non si limita al singolo progetto, ma tale ricerca consentirà anche ai e alle partecipanti di influenzare la dimensione legislativa, la politica sociale e la pratica del sociale in generale, se questo è ciò che viene deciso dai e dalle partecipanti stessi.

Dopo la definizione nel primissimo convegno nel 2003, ho provato a lavorare su una nuova definizione. Si tratta di un punto di partenza, in continuo mutamento proprio in ragione di questo continuo processo di apprendimento. *La Practice Research è qualsiasi indagine di tipo empirico (ricerca, valutazione, analisi) o analisi teorico/concettuale che è condotta da e/o negoziata tra ricercatori, professionisti e/o persone utenti del servizio. È indirizzata, interamente o in misura significativa, a fare luce, supportare i processi di apprendimento o spiegare la pratica dell'assistenza sociale. Con lo scopo di qualificare il servizio sociale attraverso nuove conoscenze e/o sviluppare nuove azioni di servizio sociale.*

La definizione sottolinea la connessione tra ricerca e pratica, la collaborazione tra ricercatori, ricercatrici, operatori, operatrici assistenti sociali e persone utenti e si focalizza sulle pratiche quotidiane del servizio sociale. Si tratta di una pratica sfaccettata, che non ha un unico aspetto; può essere empirica, basata sulla teoria, può generare nuove conoscenza, può produrre piccoli o grandi cambiamenti.

La *Practice Research* non presenta soltanto opportunità, ma affronta anche una serie di ostacoli; non è quindi solamente un punto d'incontro, ma è anche un punto su cui convergono diversi interessi, comprensioni, percezioni e bisogni – tra le persone utenti dei servizi, gli assistenti sociali, e le assistenti sociali l'amministrazione, l'organizzazione, i politici e le politiche e i ricercatori. Sono tutti i soggetti che hanno diverse comprensioni e diversi obiettivi. Una parte importante del processo di *Practice Research* è quella di giungere a consapevolezza di queste differenze e di includerle nelle attività di ricerca. I diversi interessi di questi attori sono molto importanti per ciascuno di loro e significativi per l'intera società. La qualità del servizio sociale dipende strettamente da come vengono valorizzate queste diversità; nessun soggetto coinvolto deve rinunciare ai propri interessi, ma piuttosto impegnarsi a difendere e promuovere le proprie istanze. Piuttosto che tentare di bilanciare o appiattire le differenze, è fondamentale farle emergere e renderle visibili.

Il successo della *Practice Research* sembra essere strettamente connesso al far emergere le differenze tra gli stakeholder e alla possibilità di *negoziare una piattaforma comune per tutti i partecipanti e le partecipanti*. Ci possono essere su questo cammino diversi ostacoli, ci saranno disaccordi e contraddizioni, ma questi non devono bloccare il processo di ricerca. La *Practice Research* si sviluppa a partire dalle contraddizioni e dal comprendere che è necessaria la collaborazione. Attraverso discussioni e negoziazioni i partner acquisiscono una maggior comprensione dei diversi interessi e si mettono nelle condizioni di trovare delle soluzioni migliori.

È naturale da un lato difendere le proprie posizioni, le proprie convinzioni ma è importante anche essere disponibili a cambiare sia da parte dei ricercatori e delle ricercatrici, che da parte degli assistenti delle assistenti sociali. La *Practice Research* richiede nuove posizioni e nuovi ruoli per i ricercatori e le ricercatrici – così come richiederà nuove posizioni e nuovi ruoli per i professionisti e le professioniste.

Fare il confronto con altri processi ci permette di individuare le modalità con cui affrontare questi processi di apprendimento. Laursen e Stegager (2011) dedicandosi ad analizzare tali processi; sostengono che non è possibile avere processi di apprendimento senza avere dei feedback disturbanti. La *Practice Research* deve ‘disturbare’ la pratica quotidiana, così come deve ‘disturbare’ la pratica della ricerca tradizionale. La negoziazione si concentra sul ‘disturbo’ piuttosto che sul consenso e l’elemento di disturbo deve essere inserito e non tralasciato.

È necessario discutere e decidere su una serie di punti: che tipo di problemi e preoccupazioni sta affrontando la pratica, se e perché questo potrebbe essere studiato in un processo di *Practice Research*, che tipo di approccio alla *Practice Research* è necessario, chi parteciperà, che tipo di ruoli avranno i diversi partecipanti (consulenti o parti interessate). Tutte queste decisioni vanno portate avanti in un continuo processo di negoziazione.

Ci possono essere molte discussioni su questo e tutto nasce dalla confluenza di tre diversi punti di vista rispetto a quali sono i problemi della società: quello delle persone utenti, degli e delle assistenti sociali, dei e delle ricercatrici. Io come ricercatore ho un punto di vista più teorico mentre l’assistente sociale avrà un punto di vista maggiormente basato sull’esperienza ed il punto di vista delle persone utenti si basa sul fatto di essere coloro che vivono direttamente le situazioni. Ci sono diversi modi di vedere che devono confluire nell’individuazione di domande di ricerca comuni.

Vorrei concludere con una citazione di Bent Flyvbjerg (2001), ricercatore danese, che parla della “scienza del concreto” e mette in luce il legame fondamentale tra scienza e pratica. Secondo lui, nessun cittadino è sufficientemente competente da fornire da solo risposte adeguate per risolvere i problemi. Il ruolo di ricercatori e professionisti è invece quello di contribuire con parti di risposta, inserendole in un dialogo continuo sulle sfide e i rischi che le persone affrontano, nonché sulle possibili soluzioni. Ricerca e pratica condividono entrambe una porzione della risposta e della soluzione: tutti partecipano alla produzione di conoscenza. È necessario creare una polifonia di voci per generare conoscenza, perché nessuna singola voce da sola può farlo.

4. Collaborazione tra comunità e mondo accademico

Ilse Julkunen, professoressa di Servizio sociale presso il Dipartimento di Ricerca sociale dell' Università di Helsinki in Finlandia, co-direttrice del Centro di Practice Research di Helsinki¹

Sono molto felice di essere qui ed è stata una gioia aver potuto condurre questi seminari con studenti, studentesse, professionisti e professioniste ed ascoltare le esperienze emerse.

La mia presentazione tratterà della collaborazione tra professionisti ed accademici.

In questo contesto il concetto di comunità è un concetto ampio, che va oltre la mera concettualizzazione di ‘territorio’, ma si apre ad una visione più ampia.

Questa lezione si baserà in parte sull’analisi della letteratura rispetto alla partnership ed alla collaborazione, ma anche sull’esperienza ventennale di ricerca e quindi la fondazione del Centro di Practice Research di Helsinki.

Questa semplice definizione (Webber, 2020) dice che la *Practice Research* inizia e finisce con la pratica. Come sono pluralistiche le domande che nascono dalla pratica, così devono esserlo i metodi di ricerca utilizzati per rispondervi. La *Practice Research* deve quindi, per definizione essere metodologicamente pluralistica. Lars ha parlato di una polifonia di voci e di molteplicità di prospettive; l’evidenza empirica della *Practice Research* nasce proprio da questo avere più prospettive, da questo essere sfaccettata.

Fouché e Hubb (2020) sostengono che se vogliamo tradurre le molteplici conoscenze in pratiche e politiche in modo efficace e tempestivo, sarà necessario un nuovo modo di organizzare e condividere le evidenze.

Per riuscire a colmare il divario tra conoscenza e pratica e per facilitare questa integrazione, i ricercatori e le ricercatrici, gli attori e le attrici della pratica hanno sviluppato partnership che “creano una struttura di impegno reciproco che collega il contesto accademico con quello della pratica del servizio sociale” (Joubert, Hocking, 2015)

Stiamo parlando di Servizio sociale, ma questa è una questione che riguarda la scienza in generale. Mi riferisco ai modelli di costruzione della conoscenza; il Modo 1 è quello che vede un coinvolgimento maggiore della comunità scientifica, mentre il Modo 2 è una modalità più collaborativa. Oggi si parla di Modo 3 che prevede un’ampliamento ulteriore dei soggetti coinvolti nella costruzione di conoscenza.

Nella Dichiarazione di Roma sulla ricerca sull’innovazione responsabile in Europa (2014) si sostiene che l’eccellenza oggi non si limita a scoperte rivoluzionarie, ma comprende anche l’apertura, la responsabilità e la coproduzione della conoscenza. Questo è anche un problema politico di come vengono allocati i fondi della ricerca, sempre più vengono richieste la collaborazione e/o la rilevanza pratica e politica e l’impatto sulla società - l’utilizzabilità della conoscenza.

CAP è la sigla che definisce questa partnership tra comunità e mondo accademico; caratterizzata da un controllo paritario, da una o più cause che siano rilevanti per la comunità di interesse, da degli obiettivi specifici per raggiungere uno o più obiettivi generali. Inoltre

1 Traduzione a cura di Silvia Fargion

coinvolge i membri della comunità (rappresentanti o enti) che conoscono la causa, e che hanno una conoscenza che vale come quella dei ricercatori e delle ricercatrici accademici (Drahota, 2016).

La collaborazione è definita come ‘un attività relazionale che consente un cambiamento duraturo e benefici a lungo termine per tutti i soggetti coinvolti’ (Fouché, 2015).

Gli elementi chiave della partnership comprendono la fiducia reciproca ed il rispetto reciproco, una comunicazione aperta e regolare ed è importante che ci siano dei professionisti e delle professioniste che ci credono, ma ci deve essere anche un investimento da parte dell’organizzazione. È necessario che tutti i partner siano impegnati attivamente e supportino il lavoro giungendo a delle visioni condivise.

Costruire fiducia e coinvolgimento è un processo che richiede tempo; se si sviluppa fiducia allora comincia ad esserci uno scambio di conoscenza. Infatti nelle alleanza orientate all’apprendimento a lungo termine con alti livelli di incertezza del compito, è probabile che alti livelli di fiducia migliorino lo scambio di conoscenze. Questo avviene se tutti i partner danno valore alla conoscenza, sviluppano competenza nell’utilizzare la conoscenza, mantengono un rapporto di lavoro con le conoscenze e sono disposti a fare uno sforzo supplementare per lavorare con la conoscenza (Nielsen, 2011).

Descriverò alcune delle barriere esistenti in questo processo; la mancanza di tempo e dei fondi necessari, la rotazione del personale, culture ed esigenze organizzative diverse, disuguaglianze di potere e la difficoltà per alcuni soggetti in alcuni momenti di individuare i vantaggi di una ricerca collaborativa.

Illustro un esempio di una ricerca sull’approccio al trauma in una comunità (Keesler, 2017) in cui vengono identificati alcuni momenti essenziali del percorso di apertura di un Centro dedicato alla *Practice Research*. Il primo passo è quello di immaginare la costruzione di un Centro, nel momento in cui l’ambiente, la comunità in cui si trova è pronta per questo. Costruire quindi un percorso di formazione a partire dal sostegno dell’Università, che preveda anche l’assegnazione di spazi fisici. Condividere un piano strategico collettivo e collaborativo e creare un comitato consultivo di esperti portando avanti un approccio globale che abbracci e coinvolga tutti i membri della comunità.

Il Centro di ricerca dedicato alla Practice Research di Helsinki è stato fondato ad aprile 2022, a partire dal lavoro decennale dei due centri di ricerca precedenti; l’istituto finlandese Heikki Waris e svedese Mathilda Wrede. Il Centro è quindi costruito su una cooperazione che dura da molti anni, su una relazione che già esisteva. Il Centro di ricerca integra la ricerca condotta in questi due istituti e crea un nuovo ambiente di ricerca che opera in tre lingue (danese, inglese e finlandese).

Le fasi seguite per la costruzione del Centro Mathilda Wrede sono state quattro; la prima fase è stata dedicata alla costruzione (2002-2008) delle strutture per la conoscenza (negoziazioni, processi e contratti). Durante il secondo stadio (2008-2014) si è avviato il processo di produzione della conoscenza (capacità di ricerca, studi di dottorato, pubblicazioni) procedendo quindi verso una fase di ancoraggio strategico (2014-2020) (pubblicazione di libri, sviluppo di aree di interesse). L’ultima fase (2020-2022) è stata dedicata alla gestione delle incertezze (riforme, rotazione personale, Covid).

L’idea del Centro di ricerca di Helsinki è costata moltissime negoziazioni e discussioni, non è stata una cosa immediata. È importante porsi come obiettivo, una missione ampia; si è giunti a condividere quindi che la missione del Centro è quella di promuovere il benessere,

la partecipazione e l'uguaglianza. Tale obiettivo viene perseguito portando avanti ricerche sul servizio sociale rilevanti per la pratica insieme a vari stakeholder e sostenendo l'uso della ricerca nella pratica.

Il cuore del Centro è costituito da stretti partenariati accademico-pratici. I progetti di ricerca sono pianificati e condotti con i ricercatori, le ricercatrici e gli attori e le attrici della pratica, come gli assistenti sociali, le persone utenti dei servizi, i e le responsabili dei servizi e gli attori e le attrici della società. I punti critici riguardano non solo la pianificazione, ma soprattutto la definizione di obiettivi a lungo termine e lo sviluppo di un dialogo continuo durante tutto il processo di ricerca – dalla formulazione delle domande, alla conduzione dello studio, all'interpretazione dei risultati, fino al loro trasferimento nella pratica. Colleghiamo la ricerca agli sforzi di cambiamento già proposti o in corso, ai fenomeni attuali, e individuiamo le questioni di ricerca emergenti direttamente dalla pratica.

La ricerca è metodologicamente pluralistica e coinvolge molteplici prospettive. Il centro promuove la collaborazione interdisciplinare.

I propositi sono quelli di svolgere una ricerca di alta qualità, supportare il trasferimento interattivo delle conoscenze, sviluppare una metodologia di *Practice Research*, sostenere gli e le assistenti sociali nella conduzione di ricerche come parte della pratica ordinaria ed infine riunire le parti interessate alla *Practice Research*.

Le principali attività che vengono portate avanti dal Centro oltre alle attività di ricerca sono le Giornate della ricerca (una in aprile-maggio e un'altra in autunno) che riuniscono i partner per ascoltare e discutere i progetti di ricerca in corso e per discutere le nuove ricerche, Seminari sulla *Practice Research* (3-4 webinar all'anno) con invito di relatori internazionali a discutere di questa metodologia. Vengono inoltre organizzati due Early Scholars Seminar (2 webinar all'anno) per dare ai giovani studiosi e studiose l'opportunità di presentare le proprie ricerche, organizzato in collaborazione con l'Università del Sussex, l'Università di Melbourne e l'Università di Trento.

In questo momento puntiamo a sviluppare nuove modalità di interazione e collaborazione; i 'circoli' di *Practice Research* sono concepiti per mettere insieme operatori con un orientamento alla ricerca, favorendo la discussione su vari temi, mentre i 'caffè della ricerca' creano spazi di confronto più informali e conviviali.

5. Q&A

Nelle nostre istituzioni pubbliche, così come negli enti privati, il modello della *Practice Research* non è utilizzato. Troppo spesso gli operatori e le operatrici sono concentrati nel rispondere alle emergenze quotidiane e poco sulla ricerca di soluzioni definitive ai problemi. La domanda quindi è come si potrebbe maggiormente diffondere questo modello nel lavoro quotidiano dei nostri servizi, quindi nella quotidianità senza togliere troppo tempo al lavoro con le persone utenti.

Lars Uggerhøj Questo tipo di ricerca è interessante perché si dedica alla pratica e consente di creare della conoscenza condivisa; è importante perché usualmente gli operatori e le operatrici partecipano a ricerche in cui loro compilano delle cose, le inviano e poi non sanno che fine facciano. Rispetto alla questione del tempo degli operatori; non significa dover fare soltanto ricerca durante il tempo di lavoro. Dipende da ciò che agli operatori interessa fare all'interno del processo di ricerca; dare le informazioni, partecipare alla raccolta delle informazioni, partecipare all'analisi, partecipare alla discussione dei risultati. Viene di volta in volta chiesto loro che tipo di partecipazione possono e vogliono mettere a disposizione.

È molto importante includere coordinatori e coordinatrici e Dirigenti nella ricerca, anche perché gli assistenti sociali non hanno il mandato di fare ricerca. In questa negoziazione con il management può emergere il tempo e lo spazio.

Ilse Julkunen: Questo è un pezzo della negoziazione, che va fatta con l'organizzazione. Sempre più la ricerca è qualcosa che 'va fatto', la questione non è più se ho il tempo oppure no, ma come posso trovare il tempo per fare ricerca.

Mentre il ricercatore o la ricercatrice fa ricerca "per professione", l'operatore/operatrice no. Viene chiesto quali possono essere i riconoscimenti per l'Ente che viene coinvolto e per l'operatore/operatrice assistente sociale concretamente impegnato e che quindi dovrà dedicare parte del suo tempo professionale ad una attività oggi non propriamente riconosciuta come "di valore" nelle istituzioni pubbliche italiane. Come riconoscere e valorizzare il tempo che l'operatore/operatrice potrebbe dedicare a questa pratica.

Ilse Julkunen: Bisogna pensare a coloro che saranno i beneficiari ultimi della ricerca, bisogna anche pensare alle persone utenti. Se la ricerca riesce ad avere un impatto, a migliorare e sviluppare le pratiche questo è già un tipo di riconoscimento.

Lars Uggerhøj: Ho visto quanto gli e le assistenti sociali siano orgogliosi di utilizzare nella loro pratica conoscenze emerse dalla ricerca per poter procedere con modi nuovi per svolgere il loro lavoro. Ciò che è importante è che l'assistente sociale sia curioso/curiosa; senza curiosità è difficile portare avanti questa forma di ricerca.

Sono stati richiesti alcuni chiarimenti rispetto ai punti di contatto ed alle differenze con altri tipi di ricerca; nello specifico la ricerca-azione, le pratiche di ricerca-intervento e le pratiche di valutazione partecipativa. Se fosse possibile declinare meglio quali sono le differenze ed i punti di contatto.

Lars Uggerhøj: I ricercatori e le ricercatrici hanno bisogno anche di combattere per portare avanti le loro ricerche ed esistono anche molte complessità nel rapporto con altre discipline. Faccio l'esempio del confronto tra la ricerca-azione e la *Practice Research*. L'obiettivo della prima è il cambiamento, mentre l'obiettivo nella *Practice Research* viene definito dai e dalle

partecipanti stessi; potrebbe essere il cambiamento, ma può essere anche il costruire nuove conoscenze. Ho scritto un articolo con due colleghi sulla differenza tra *Practice Research* e ricerca-azione: vedi Uggerhøj, et al. (2018).

Ilse Julkunen: La differenza è questo essere di ‘lungo periodo’, mentre la ricerca-azione è circoscritta ad una situazione specifica, temporalmente limitata. La *Practice Research* comporta una relazione di lungo termine con gli operatori ed un più ampio raggio d’azione.

Lars Uggerhøj: Ciò che mi piace molto è questa parola ‘disturbante’. Usualmente siamo abituati a pensare che ciò che porta alla crescita, allo sviluppo nasce da un consenso, in realtà i processi di costruzione della conoscenza richiedono questa dimensione, questa presenza di disturbo reciproco che si sviluppa quando c’è curiosità da parte di tutti i soggetti coinvolti. Aggiungo che, durante la collaborazione, tendiamo spesso a cercare un consenso o un terreno comune, mentre in realtà esistono conflitti. Riconoscere e accogliere queste diverse posizioni può invece favorire uno sviluppo più ricco e significativo.

L’ultima questione riguarda le barriere interne al mondo accademico per questo tipo di ricerca. Partendo dal fatto che i progetti devono essere approvati da un Comitato Etico, si sollevano domande su chi possa effettivamente condurre la *Practice Research*, se sia adatta ai dottorandi ed alle dottorande, in quali contesti possa essere svolta e se, nell’ambito nordico, questa pratica venga facilitata senza rischiare di ridurre il processo democratico a una mera formalità retorica.

Lars Uggerhøj: Non vedo problemi rispetto a questo aspetto del dover avere un’approvazione etica. Siamo abituati a prevedere del tempo dedicato a questo, nella consapevolezza che vengono coinvolti anche gruppi vulnerabili. In Danimarca non c’è una legge che indica che solo alcune persone e alcuni soggetti possano fare delle ricerche, chiunque può raccogliere dati. Non vedo difficoltà ed ostacoli in questo. Nel Regno Unito ci sono alcuni colleghi impegnati in questo ambito; in particolare, Peter Beresford, che è sia utente sia professore di servizio sociale, ha fondato un gruppo di ricerca che sta pubblicando numerosi articoli basati sulle loro esperienze sul campo.

Ilse Julkunen: Dal punto di vista etico, non ci sono barriere insormontabili, ma persiste una certa resistenza nell’accettare che le persone utenti possano partecipare ai progetti di ricerca come pari, coinvolgendosi attivamente. Questa difficoltà emerge soprattutto quando si arriva alla fase delle pubblicazioni e della scelta degli autori o delle autrici da far comparire. Si tratta di una sfida legata alla democratizzazione della scienza, un processo che richiede tempo.

6. Dialoghi sulla *Practice Research*

Angela Rosignoli, presidente del Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Trentino Alto Adige

Grazie per queste presentazioni, che sono state molto interessanti e che credo abbiano dato senso a quello che abbiamo pensato in origine rispetto all'organizzazione di questo convegno e della visita dei due professori. Con l'Ordine professionale e l'Università ci siamo trovati a ragionare su come poter proporre ai nostri colleghi e alle nostre colleghi professionisti un'attività immersa, in una prova, in un'esperienza di *Practice Research*.

L'idea è stata quella di coinvolgere coordinatori e coordinatrici, coloro che occupano uno spazio di intermediari tra i bisogni delle persone e la parte politica che decide poi quali piani portare avanti, quali interventi proporre.

Quello che abbiamo voluto fare è stato dare scientificità a quello che viene fatto quotidianamente dai nostri colleghi all'interno dei propri servizi. Per cui è nato un tavolo di lavoro a cui hanno partecipato tra i 9 e i 10 coordinatori e coordinatrici della Provincia di Trento e siamo arrivati a definire alcune idee di ricerca, che sono state proposte durante la prima lezione tenuta da Ilse e Lars e che sono state poi elaborate dagli studenti e dalle studentesse. Volevamo fare in modo che quell'idea di far incontrare punti di vista diversi potesse già essere vissuta, resa vera.

Martina Perot, studentessa laurea triennale di Servizio sociale presso l'Università di Trento

Noi abbiamo appunto svolto un seminario della durata di sedici ore, diviso in quattro lezioni differenti. Prima dello svolgimento ci è stato richiesto di fare un compito, in cui dovevamo leggere un articolo scritto da Ilse Julkunen e Lars Uggerhoj ed elaborare due testi; uno di analisi e commento dell'articolo, in cui anche scrivere i nostri pensieri ed i nostri dubbi. Ed uno invece in cui descrivevamo e mettevamo a punto i nostri obiettivi e ciò che ci aspettavamo da questo seminario.

Il seminario si è proposto in queste quattro lezioni partecipative, infatti a seguito di ogni spiegazione è stato dato un ampio spazio di discussione, anche per riuscire a raccogliere i nostri pensieri e i nostri dubbi su quello che era stato spiegato, per discutere ampiamente e quindi risolvere le incertezze che potevano sorgere. Ci siamo concentrati molto su che cos'è, a che cosa serve la *Practice Research*, quali sono i vantaggi e le problematiche che ci sono, in che modo sia noi studenti e studentesse, che i coordinatori e le coordinatrici potevamo utilizzare questa pratica per riuscire a effettuare una ricerca. Abbiamo discusso molto sul concetto di negoziazione, di collaborazioni sia tra i vari attori che anche con l'assetto politico. Abbiamo analizzato quelli che possono essere i conflitti e l'impatto anche a livello di implementazione delle politiche sociali. Successivamente ci siamo messi in gioco e abbiamo costruito un'idea di ricerca a partire da un argomento a piacere.

Nell'ultima lezione abbiamo presentato i progetti sviluppati e riflettuto approfonditamente sul percorso di *Practice Research*, soffermandoci sugli aspetti che più ci hanno colpito. In particolare, è emerso quanto sia fondamentale un concetto di collaborazione più ampio rispetto

a quello abituale, che rispetti i diversi ruoli e valorizzi le conoscenze di ciascuna persona coinvolta. Il concetto di negoziazione si è rivelato centrale: non si tratta solo di lavorare in armonia, ma anche di saper accogliere e gestire i disaccordi che possono nascere durante il lavoro. Personalmente, ho trovato particolarmente importante sottolineare che per condurre una ricerca sociale efficace è necessario partire dal livello micro, procedere con piccoli passi e concentrarsi sulle dimensioni più ristrette, per poi eventualmente estendere la ricerca a un ambito più ampio.

Stefano Mascheroni, *studente laurea magistrale Metodologia, organizzazione, valutazione del Servizio sociale presso l'Università di Trento*

Abbiamo visto, con il supporto delle professoresse e dei professori, quattro tipi di approcci nella *Practice Research*. Il primo approccio è quello in cui la guida è principalmente del ricercatore/ricercatrice e i/le professionisti/e assumono un ruolo di consulenti del ricercatore/ricercatrice. Nel secondo approccio, invece, la situazione si inverte: sono i/le professioniste a guidare, mentre il ricercatore o la ricercatrice svolge il ruolo di consulente. Il terzo tipo è la ricerca collaborativa, in cui nessuno/a è guida o consulente, ma tutti/e contribuiscono con la propria esperienza e competenze. Infine, ma non meno importante, c'è la ricerca condotta direttamente dalle persone utenti stesse.

L'esercitazione che ci è stata proposta è stata quella di provare a porci una domanda di ricerca su un problema che dovevamo individuare. Le tre domande macro che ci hanno guidato rispetto al problema erano; qual'è il problema e quali sfide pone, quali sono le preoccupazioni immediate, quali erano i pensieri nostri in quel momento.

Il tema che ho scelto, che mi è molto caro è il tema del caregiver, una figura estremamente importante. La sfida è quella di rendere il caregiver familiare una figura riconosciuta, poiché attualmente emergono delle forti lacune rispetto alle politiche di sostegno; le leggi non sono ancora state definite, i finanziamenti non ancora allocati. Dal punto di vista della ricerca si proponeva di raccogliere il punto di vista dei professionisti e delle professioniste, effettuare con loro degli incontri per far emergere dubbi e pensieri. L'idea è quella poi di coinvolgere professionisti di diverse discipline e quindi i cittadini e le persone utenti. Un passaggio importante sarebbe quello di far incontrare i caregiver con i policy maker; raccontando i risultati emersi dalla ricerca e permettendo ai politici di ascoltare direttamente la voce delle persone che in prima persona si prendono cura di un familiare in situazione di non-autosufficienza.

7. Esperienze di *Practice Research*

Teresa Francesca Bertotti, *professoressa associata di Sociologia e Servizio Sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento, coordinatrice del Corso di Laurea di Servizio sociale*

Vorremmo presentare ora un'esperienza di ricerca sulle pratiche portata avanti dal Comune di Trento, presentata alla conferenza della Sociss a Roma; ci piace l'idea che ci sia un momento in cui le ricerche nelle pratiche, che sono tantissime in Italia, possano essere viste e dette.

Susanna Frasson, *assistente sociale presso il Comune di Trento*

L'esperienza è nata su un tema quale la valutazione sociale dell'esecuzione del mandato dell'Autorità giudiziaria, ovvero le indagini sociali.

Accompagnare i bambini e le famiglie in situazioni di vulnerabilità è una funzione molto complessa di cui l'ente locale è formalmente incaricato. Per questo l'approfondimento che viene svolto è un incarico importante di responsabilità e prioritario a cui il servizio sociale cerca di rispondere mantenendosi in aggiornamento con le costanti ricerche e anche facendo attenzione all'intero sistema in cui opera.

Il percorso di ricerca si è svolto nel periodo dal 200 al 2021 ed è stato avviato analizzando le prime Linee di indirizzo dedicate all'indagine, che il Comune di Trento ha scritto nel 2014. Linee guida che davano un rigore metodologico alla pratica dell'indagine, ma risalendo al 2014 volevamo esplorare quali fossero le possibili aree di miglioramento. Abbiamo portato avanti un'analisi sia quantitativa che qualitativa del fenomeno.

Il dato emerso dall'analisi quantitativa è che dal 2015 al 2019 c'è stato un trend di aumento delle richieste di indagine da parte della Procura al servizio sociale del Comune di Trento; 71 erano nel 2015 e 110 nel 2019.

Accanto all'analisi retrospettiva quantitativa è stata svolta un'analisi qualitativa di un campione selezionato di indagini sociali al fine di verificare la metodologia di lavoro realmente impiegata; è stato selezionato come campione rappresentativo l'anno 2018 e sono state analizzate 55 relazioni sociali. L'analisi è stata portata avanti da una studentessa del Corso magistrale di Servizio sociale di Trento, che ha svolto il tirocinio curricolare presso il nostro servizio. Sono stati svolti alcuni focus gruppo e sono state poi intervistati assistenti sociali e procuratori.

Siamo giunti quindi alla revisione delle Linee guida e della griglia dei fattori di rischio e di protezione, un prodotto che poi abbiamo formalizzato con un libricino da consegnare a tutti i colleghi e le colleghi. Abbiamo integrato ulteriori strumenti per la valutazione; strumenti utili ad ascoltare le famiglie ed i bambini, non soltanto durante le indagini ma anche in altri contesti.

Rispetto ai contenuti abbiamo individuato alcune fasi fondamentali del momento di indagine; la definizione del campo di indagine, l'esplicitazione del mandato alla famiglia e la raccolta di informazioni, la formulazione del parere professionale dell'assistente sociale e l'individuazione di strategie di miglioramento. Infine la restituzione, comunicazione agli interessati primariamente (le famiglie ed i genitori), ma anche se è opportuno al ragazzo o alla ragazza, se adolescente. Queste sono le fasi che noi vorremmo mantenere come guida, sempre nel nostro processo metodologico professionale dell'indagine. Vorremmo costruire una

valutazione trasformativa, attiva e partecipata perché solo nel momento in cui la valutazione è partecipata e i soggetti sono consapevoli di quelli che sono i punti di forza, ma anche i punti critici si può avviare un processo trasformativo. In tutte le fasi del processo puntiamo a coinvolgere le famiglie ed i ragazzi e le ragazze, attraverso i vari strumenti che nelle Linee guida abbiamo evidenziato. Inoltre abbiamo sottolineato il valore di costruire una rete interdisciplinare, che ci permetta di lavorare in maniera integrata.

Elisa Rizzi, coordinatrice Servizi sociali della Val di Cembra

Oggi mi hanno chiesto di raccontarvi l'esperienza che abbiamo appena avviato sul territorio della val di Cembra in particolare nel piccolo paesino di Grauno; il progetto '*Il Grillo comunità-ristorante*'.

Grauno è un paesino con 150 abitanti, che nel periodo estivo si popola un po' di più per la presenza dei turisti. Ci sono molte seconde case quindi nei mesi di luglio ed agosto si popola un po' di più. È un paese situato in una zona molto periferica, al confine con la Val di Fiemme, più o meno a 14 km dal Centro abitato principale della Val di Cembra.

Tra il 2019 e il 2021 in questo paesino sono state chiuse le ultime attività pubbliche e commerciali che erano presenti; quindi un negozio di generi alimentari ed il ristorante. La sede del comune era già stata chiusa per via della riforma di unione dei Comuni.

A partire da questa situazione abbiamo analizzato il Piano sociale di comunità che avevamo costruito nel 2020. Il piano prevedeva due obiettivi importanti; il primo era l'inserimento lavorativo di persone vulnerabili o con fragilità, attraverso iniziative che permettessero loro di acquisire le competenze necessarie per entrare nel mondo del lavoro. L'altro punto era il sostegno ai territori decentrati, attraverso la costruzione di progetti e di servizi che riducano il rischio di spopolamento dei territori. Due bisogni che rispondevano esattamente alle stesse esigenze che ci venivano portate dagli abitanti del piccolo paesino di Grauno. Abitanti che già con la prima chiusura del negozio di generi alimentari si erano fatti sentire con l'amministrazione comunale dicendo - non lasciateci soli abbiamo bisogno di luoghi di ritrovo, di spazi di comunità e socializzazione. L'amministrazione comunale ci ha coinvolto come servizio sociale per capire come poter rispondere a queste istanze.

Abbiamo così organizzato due incontri con la comunità, con i cittadini e le cittadine per raccogliere i bisogni. Abbiamo utilizzato il metodo Opera, che permette a tutti di poter esprimere la propria, di portare i bisogni e la propria esperienza. La partecipazione è stata alta; ha partecipato l'82% della popolazione. Dato che mette in evidenza la centralità e l'importanza della questione.

Le richieste dei cittadini e delle cittadine che abbiamo raccolto durante questi momenti di confronto erano varie; la riapertura del ristorante, per dare risposte sia ai bisogni del cittadino che vive a Grauno, ma anche per garantire un servizio che renda il Paese attrattivo a livello turistico. Quindi la possibilità di avere un punto vendita di generi alimentari (questo soprattutto per le persone anziane), la possibilità di avere un luogo di comunità dove poter avere più servizi (fare fotocopie, scannerizzare, fare la Spid, chiedere il permesso per la raccolta dei funghi) e l'incremento dei servizi di trasporto.

Abbiamo come servizio sociale in intesa con il Comune avviato un processo di progettazione stanziando 280mila euro come base progettuale. Gli obiettivi erano due; lo sviluppo di comunità e l'accompagnamento al lavoro di persone fragili. Capofila di questa

progettazione è stato il servizio sociale. Hanno risposto a questa questo bando due cooperative sociali presentando un progetto unico; la cooperativa CS4 che ha decennale esperienza nella gestione dei servizi per la disabilità e che tra l'altro sul territorio della Val di Cembra gestisce un laboratorio occupazionale; quindi è da anni inserita nel contesto territoriale. Insieme alla Cooperativa Le Rais, più giovane ma con un'esperienza di inserimento lavorativo, proprio nel settore della ristorazione.

Il processo di progettazione è molto interessante e si collega molto anche alla parte di ricerca, perché rispetto ad altri tipi di affidamenti di servizi come può essere un appalto, permette di riprogettare le azioni in base all'esperienza, alla pratica. Rimette tutti i soggetti intorno al tavolo per poter, in base all'esperienza che viene fatta, ripensare alle azioni, in una concezione ciclica in cui dalla pratica raccogliamo i risultati, li lavoriamo e poi torniamo a fare pratica.

Il 19 agosto di quest'anno è stata inaugurata 'Il Grillo comunità ristorante' con un sorprendente partecipazione di persone durante la giornata di inaugurazione; sono arrivate più di 300 persone; un numero davvero importante. Questo per farvi capire come questo progetto è sentito e sostenuto dalle persone del territorio.

Il Grillo offre bar e ristorazione, una parte di pasti a domicilio per le persone che lo richiedono in particolare le persone anziane. La prenotazione e la consegna della spesa a domicilio; questa è una mediazione che abbiamo intercettato con la richiesta di avere un punto vendita di alimentari. Attività di animazione di comunità con fine ultimo che si costituisca e che si crei una cooperativa di comunità ed un punto informativo turistico per le persone che visitano la val di Cembra.

Questo progetto ha avuto una buona risonanza e credo che il suo valore sia quello di aver provato per la prima volta in Trentino a dare risposta allo spopolamento dei territori periferici, tema sempre più sentito nelle nostre comunità.

Conclusioni

Ilse Julkunen, *professoressa di Servizio sociale presso il Dipartimento di Ricerca sociale dell'Università di Helsinki in Finlandia, co-direttrice del Centro di Practice Research di Helsinki*

Vorrei ringraziarvi moltissimo, è stato meraviglioso poter ascoltare le vostre esperienze. Il primo esempio di analisi della procedura di indagine riflette proprio l'idea di *costruire la conoscenza mentre si pratica*. Sembra essere una buona base per far partire un percorso di *Practice Research* più ampio. Rispetto all'esempio del ristorante ciò che avete fatto è proprio portare avanti il processo, il Modo3 di costruzione della conoscenza; il più ampio, un modo di costruire conoscenza e cambiamento. Vorrei suggerirvi di scrivere una pubblicazione rispetto al lavoro che avete fatto; come è nata, chi sono i soggetti coinvolti.

Lars Uggerhøj, *professore di Servizio sociale presso il Dipartimento di Sociologia e Servizio sociale dell'Università di Aalborg in Danimarca*

Gli esempi che abbiamo esaminato hanno evidenziato cosa la *Practice Research* dovrebbe rappresentare: una sfida, soprattutto per il/la ricercatore/ricercatrice. Spesso, il ricercatore o la ricercatrice pensa di avere tutto chiaro nella propria mente e crede che il processo avvenga “dalla testa alla mano”, ma è proprio a loro che bisogna raccontare e far conoscere questo tipo di esperienze.

Bibliografia

- Beresford, P.
- 2022 *Critical Gerontology for Social Workers*, Policy Press.
- Boelens, L.
- 2010 *Practice and practicing theory: Outlines for an actor-relational-approach in planning*, in “Planning Theory”, 9(1), pp. 28–62.
- Boelens, L., & De Roo, G.
- 2016 *Planning of undefined becoming: First encounters of planners beyond the plan*, in “Planning Theory”, 15(1), pp. 42-67.
- Callon, M.
- 1984 *Some elements of a sociology of translation. Domestication of the scallops and the fishermen of St Brieuc Bay*, in “The Sociological Review”, 32, pp. 196-233.
- Cummings, J. L., & Teng, B. S.
- 2003 Transferring R&D knowledge: *The key factors affecting knowledge transfer success*, in “Journal of Engineering and Technology Management”, 20(1-2), pp. 39-68.
- Drahota, A. M. Y., Meza, R. D., Brikho, B., Naaf, M., Estabillo, J. A., Gomez, E. D., & Aarons, G. A.
- 2016 *Community-academic partnerships: A systematic review of the state of the literature and recommendations for future research*, in “The Milbank Quarterly”, 94(1), pp. 163-214.
- Drucker, P. E.
- 1959 *Landmarks of Tomorrow*, Harper, New York.
- Flyvbjerg, B.
- 2001 *Making Social Science Matter: Why Social Inquiry Fails and How It Can Succeed Again*, Cambridge University Press, New York.
- Fouché, C., & Hubb, L.
- 2020 “Results to practice: Navigating complexities to create meaningful impact”, in Joubert, L. B., & Webber, M. (a cura di), *The Routledge Handbook of Social Work Practice Research*, Routledge, London.
- Fukari, A., & Wolf, M.
- 2007 *Constructing a Sociology of Translation*, 1-232.
- Goldkuhl, G.
- 2008 What kind of pragmatism in information systems research?, AIS SIG Prag Inaugural Meeting, Paris.
- Graham, I. D., Logan, J., Harrison, M. B., Straus, S. E., Tetroe, J., Caswell, W., & Robinson, N.
- 2006 *Lost in knowledge translation: Time for a map?*, in “Journal of Continuing Education in the Health Professions”, 26(1), pp. 13-24.
- Joubert, L., & Hocking, A.
- 2015 *Academic practitioner partnerships: A model for collaborative practice research in social work*, in “Australian Social Work”, 68(3), pp. 352-363.
- Joubert, L. B., & Webber, M. (a cura di)
- 2020 *The Routledge Handbook of Social Work Practice Research*, Routledge, London.

Julkunen, I.

2011 *Knowledge-production processes in practice research - outcomes and critical elements*, in “Social Work & Society”, 9(1), pp. 60-75.

Julkunen, I., & Koskinen, R.

2020 “Beyond knowledge transfer in practice research in social work: I”, in Joubert, L. B., & Webber, M. (a cura di), *The Routledge Handbook of Social Work Practice Research*, Routledge, London.

Keesler, J. M., Green, S. A., & Nocajski, T. H.

2017 *Creating a trauma-informed community through university-community partnerships: An institute agenda*, in “Advances in Social Work”, 18(1), pp. 39-52.

Nicolini, D.

2009 *Zooming in and out: Studying practices by switching theoretical lenses and trailing connections*, in “Organization Studies”, 30(12).

Nielsen, B. B.

2011 *Trust in strategic alliances: Toward a co-evolutionary research model*, in “Journal of Trust Research”, 1(2), pp. 159-176.

Paavola, S., Engeström, R., & Hakkarainen, K.

2012 *The trialogical approach as a new form of mediation*, in “Collaborative Knowledge Creation”, Brill, pp. 1-14.

Rosengren, Å., Lindqvist, A-M., & Julkunen, I.

2014 *Towards an inclusive knowledge base for community-based research and sustainable knowledge production*, in “Nordic Social Work Research”, 4(Suppl. 1), pp. 86-101.

Ruch, G., & Julkunen, I.

2016 “Introducing the book”, in Ruch, G., Julkunen, I., & Epstein, I. (a cura di), *Relationship-Based Research in Social Work: Understanding Practice Research*, Jessica Kingsley Publishers, pp. 15-25.

Salisbury Forum Group

2011 *The Salisbury Statement*, Atti del convegno (Salisbury, 2010), in “Social Work & Society”, 9, pp. 4-9.

Satka, M., Kääriäinen, A., & Yliruka, L.

2016 *Teaching social work practice research to enhance research-minded expertise*, in “Journal of Teaching in Social Work”, 36(1), 84-101.

Schram, S. F.

2017 *Change research: Narrating social change from the bottom-up*, in “Clinical Social Work Journal”, 45(3), pp. 261-269.

Sennett, R.

2012 *Together: The Rituals, Pleasures and Politics of Cooperation*, Yale University Press.

Uggerhøj, L.

2011 *What is practice research in social work? Definitions, barriers and possibilities*, in “Social Work & Society”, 9(1), pp. 45-59.

Uggerhøj, L.

2011 *Theorizing practice research in social work*, in “Social Work and Social Sciences Review”, 15(1), pp. 49-73.

Uggerhøj, L.

2014 *Learning from each other - collaboration processes in practice research*, in “Nordic Social Work Research”, 4(Suppl. 1), pp. 44-57.

Uggerhøj, L.

2017 “Possibilities and barriers in practice research approaches”, in Støkken, A. M., & Willumsen, E. (a cura di), *Brukerstemmer; praksisforskning og innovasjon*, Portal Forlag AS, Kristiansand, pp. 25-36.

Uggerhøj, L., Henriksen, K., & Andersen, M. L.

2018 *Participatory practice research and action research: Birds of a feather?*, in “China Journal of Social Work”, 11(2), pp. 186-201.

Yliruka, L., & Karvinen-Niinikoski, S.

2013 *How can we enhance productivity in social work? Dynamically reflective structures, dialogic leadership and the development of transformative expertise*, in “Journal of Social Work Practice”, 27(2), pp. 191-206.