

## **La collaborazione interprofessionale nei servizi sociali: il caso del rapporto fra assistenti sociali e mediatori interculturali nelle Marche**

Eduardo Barberis, Angela Genova  
DESP, Università di Urbino Carlo Bo

### *Background*

La riflessione qui presentata è frutto dell'attività di ricerca realizzata con diversi committenti territoriali (Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro; Ombudsman delle Marche), che si inquadra in due più ampi filoni di ricerca che gli autori stanno seguendo. Da un lato quello dello sviluppo delle professioni del sociale (a partire dall'esperienza didattica e di Terza Missione con gli *stakeholder* regionali in materia), dall'altro quello dei processi di discriminazione istituzionale che possono presentarsi nella pratica professionale di diverse professioni del welfare (insegnanti, assistenti sociali, medici, infermieri, mediatori interculturali) e nei servizi in cui sono inseriti. Tali riflessioni si intersecano con progetti di ricerca comparativi e internazionali su temi affini (e.g. l'incorporazione e partecipazione sociale di soggetti svantaggiati; la governance multilivello di politiche educative, sociali e delle *diversity policies*...)

### *Tema principale*

Il tema di fondo è quello della definizione dei mandati professionali e istituzionali delle professioni del sociale in situazioni di particolare stress operativo – che sono per certi versi anche la norma del lavoro sociale nella sua dimensione critica del rapporto fra “distacco professionale” e “coinvolgimento personale”.

La carenza di risorse da un lato e le difficoltà ad affrontare un'utenza “inaspettata” (*in primis*, quella con *background* migratorio), che si concretizza nella percepita inadeguatezza delle direttive, nella distanza fra pratiche e norme, fra valori personali e orientamenti istituzionali sono gli elementi che si va ad indagare. In particolare, si analizza quali forme di discrezionalità e quali effetti intenzionalmente o inintenzionalmente discriminatori discendono nelle ricadute micro della governance multilivello.

### *Domanda di ricerca*

In questo quadro, di fronte all'imperativo di fare rete per compensare le risorse carenti da un lato e di fronte alla percepita inadeguatezza delle competenze e complessificazione dei bisogni dall'altro, sempre più spesso le professioni e le istituzioni del sociale cercano risposte nei partenariati e nelle collaborazioni interprofessionali.

Quali ostacoli caratterizzano gli esiti di una positiva collaborazione interprofessionale? In particolare, come incidono aspetti “macro” di carattere regolativo, relativi al ruolo dei diversi attori nella governance multilivello da un lato e il riconoscimento e l'istituzionalizzazione delle professioni del sociale dall'altro?

La domanda di ricerca viene esplorata considerando i rapporti fra una semi-professione (quella del mediatore interculturale) a confronto con professioni ben più istituzionalizzate (come quelle dell'assistente sociale, dell'insegnante), ma non di meno attraversate da crisi e tensioni sia nella definizione del mandato professionale, sia nella legittimazione e riconoscimento pubblico, sia nel rapporto con le istituzioni.

A quali condizioni, nel quadro di comuni *constraint*, teoricamente ed empiricamente si può arrivare ad una collaborazione positiva? Quali spazi, invece, ci sono per rinegoziare il *frame* e modificare anche il quadro regolativo ed i *constraint*?

### *Letteratura*

Come inquadramento generale, questa area di studi si avvale di un crescente corpus di letteratura (italiano e internazionale: Kazepov, 2010; Kazepov e Barberis, 2013; Ranci, Sabatinelli e Brandsen, 2014) sulla governance multilivello e la dimensione territoriale delle politiche – considerate non

nella loro dimensione socio-grafica micro, ma nelle relazioni più complesse intrattenute con attori a diversi livelli.

La congiunzione fra dimensione macro e micro avviene anche tramite una rilettura dell'opera di Lipsky (1980), probabilmente mai sufficientemente apprezzata in Italia (Saruis, 2015).

La parte centrale del lavoro è basata su un corpus ampio di letteratura internazionale sulla *interprofessional collaboration / cooperation* (a partire dai lavori più sistematici di Audrey Leathard, 1994; 2003), e a quelli specifici sul versante sanitario e socio-sanitario sviluppati da Willem Tousijn (2012). Tale corpus è spesso piuttosto disciplinare, basato peraltro sulla prospettiva di professioni "forti" nell'area sanitaria (principalmente) e/o educativa.

### *Metodi e tecniche*

Le ricerche che fondano questa riflessione si basano su diversi metodi e tecniche:

- *survey* a livello regionale sulle caratteristiche della professione del mediatore interculturale (su aree come: caratteristiche socio-demografiche, formazione, pratiche operative, autovalutazione delle competenze...)
- *survey* regionale rivolta a dirigenti scolastici o loro delegati sulle "politiche interculturali" attuate dalle scuole, con batterie di domande anche sul ruolo dei mediatori in tali politiche, sulle reti di collaborazioni, sulla valutazione delle competenze degli operatori coinvolti
- campagne di interviste qualitative semistrutturate a *key informant* (e.g. i coordinatori degli Ambiti Territoriali Sociali), ad operatori e destinatari delle politiche (e.g. nella governance delle traiettorie educative).

### *Risultati principali*

La mediazione interculturale si caratterizza come semi-professione in diverse dimensioni:

- un mandato professionale non ampiamente condiviso fra i mediatori e che si differenzia in base alle caratteristiche socio-demografiche e alle esperienze degli stessi;
- un mandato istituzionale altrettanto variegato, in cui si evidenziano problemi di "educazione della/alla committenza"
- percorsi formativi plurali, di qualità variabile, che comunque non risultano particolarmente premianti.

Questo incide sulla capacità di *voice* e *agency* che i mediatori possono esprimere nelle relazioni con le altre professioni e che i servizi di mediazione possono mediare con le istituzioni committenti. In questa situazione, resta aperta la questione dell'importanza e della localizzazione (come competenza delle professioni esistenti o come competenza di una professione specifica, o un mix delle due?) delle competenze (inter-)culturali nel lavoro sociale con l'utenza di origine immigrata. Alcuni esempi di buone pratiche in questo senso evidenziano soluzioni potenzialmente positive in reti "miste", orizzontali, basate sulla condivisione e divisione delle responsabilità in modo paritario.

### *Riferimenti bibliografici*

Kazepov, Y. (ed.) (2010) *Rescaling Social Policy*. Ashgate, Aldershot.

Kazepov, Y., Barberis, E. (a cura di) (2013) *Il welfare frammentato*. Carocci, Roma.

Leathard, A. (ed.) (1994) *Going Inter-Professional*. Routledge, Londra.

Leathard, A. (ed.) (2003) *Interprofessional Collaboration*. Routledge, Londra.

Lipsky, M. (1980) *Street-level Bureaucracy*. The Russell Sage Foundation, New York.

Ranci, C., Sabatinelli, S., Brandsen, T. (eds.) (2014) *Social Vulnerability in European Cities*.

Palgrave, Basingstoke.

Saruis, T. (2015) *Gli operatori sociali del nuovo welfare*. Carocci, Roma.

Tousijn, W. (2012) Integrating health and social care. *Current Sociology*, 60(4): 522-37.