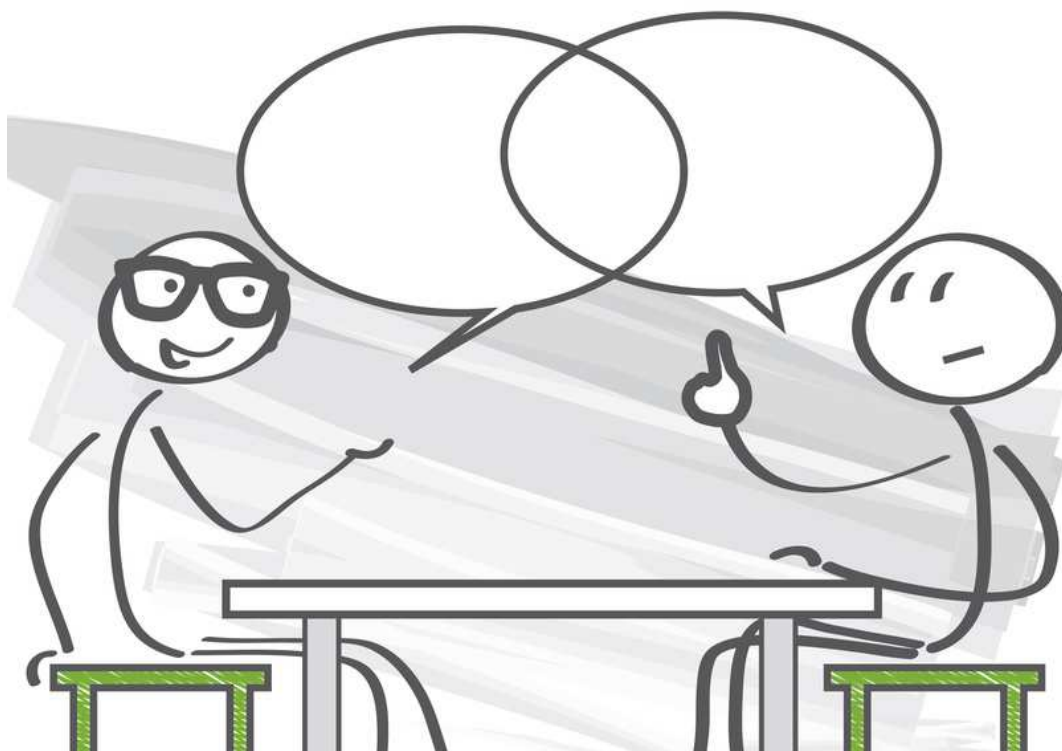


I QUADERNI DELLA FONDAZIONE

n. **1**

Gennaio 2016



BUONGIORNO SONO L'ASSISTENTE SOCIALE
Conversazioni e riflessioni sull'immagine pubblica dell'assistente sociale

ATTI DEL CONVEGNO



Fondazione
degli Assistenti Sociali
della Toscana per la Formazione e la Ricerca



BUONGIORNO SONO L'ASSISTENTE SOCIALE

Conversazioni e riflessioni sull'immagine pubblica dell'assistente sociale

ATTI DEL CONVEGNO

FIRENZE 3 DICEMBRE 2014

Fondazione degli assistenti sociali della Toscana

Per la formazione e la ricerca



Sommario

Introduzione	3
PRASSI, COMUNICAZIONE E IDENTITA' NEL SERVIZIO SOCIALE - Daniele Nigris.....	5
Tavola rotonda - Buongiorno sono l'assistente sociale.....	11
FRANCESCO FALASCHI	11
SIMONA POLI	14
GACCI GRAZIA.....	17
GIADA PISANI.....	21
ELENA ALLEGRI	26
LAURA BINI	33

Introduzione

Il 3 dicembre del 2014, l'Ordine degli assistenti sociali della Toscana e la Fondazione degli assistenti sociali della Toscana per la formazione e la ricerca, hanno organizzato un convegno su un tema di grande rilevanza per il servizio sociale professionale, l'immagine pubblica degli assistenti sociali.

La scelta di offrire ai professionisti l'opportunità di riflettere e confrontarsi su una delle questioni che maggiormente hanno un'incidenza sul riconoscimento e sulla legittimazione del servizio sociale, è derivata da quanto era emerso negli incontri territoriali tenuti dall'Ordine con gli iscritti nella primavera del 2014.

Riteniamo che il convegno abbia raggiunto due obiettivi entrambi importanti, che costituiscono due elementi centrali del mandato dell'Ordine e della Fondazione. In primo luogo quello di proporre dei contributi teorici qualificati che, partendo dall'area tematica del convegno, esplorassero elementi cogenti che contribuiscono a dare corpo a tale immagine, e che tutti i relatori hanno collegato al tema dell'identità professionale.

E' sull'identità, infatti, che si è sviluppata tutta la riflessione e costruzione teorica degli esperti che, provenienti da competenze ed esperienze diverse, hanno potuto offrire ai partecipanti su tale tema punti di vista differenti: quello sociologico con il professor Daniele Nigris, quello professionale con la presidente dell'Ordine professoressa Laura Bini, quello della formatrice e ricercatrice con la professoressa Elena Allegri, quello di chi da anni fa formazione nei servizi sociosanitari e nei gruppi di assistenti sociali con Grazia Gacci, quello di chi si occupa di forme di comunicazione televisiva e cinematografica con Francesco Falaschi, quello, infine, di chi si occupa di strategie di comunicazione con Giada Pisani.

Ne è emersa, come è di fatto, una visione composita del concetto di identità sia individuale e collettiva, sia anche professionale, sul quale riteniamo importante che la riflessione e il confronto fra gli assistenti sociali possano proseguire.

Il secondo obiettivo che abbiamo voluto perseguire, mediante una modalità di organizzazione della giornata che prevedesse una partecipazione attiva degli assistenti sociali, è stato quello di creare una occasione per valorizzare la conoscenza generata dagli operatori.

Condividiamo, infatti, l'idea che la pratica debba rappresentare il punto di partenza per la riflessione sulla teoria e sulle conoscenze, e che i contesti di produzione di conoscenze possono essere di vario genere, e non sono costituiti solamente dal contesto formativo classico, in primis quello accademico. In questa visione l'esperienza è considerata come un campo complementare dell'apprendimento, generativo di conoscenza.

Tale scelta si è dimostrata efficace, e alcune delle esperienze di buone prassi presentate da chi nell'operatività le mette in atto, sono state riprese dalla Fondazione per l'attivazione di percorsi di laboratorio.

Siamo anche soddisfatti per altre due ragioni, la prima delle quali è di aver potuto offrire con gli atti del convegno le relazioni presentate, nella convinzione che possano costituire utile materiale di ulteriore riflessione alla professione. La seconda ragione è che, con tale pubblicazione, inauguriamo i "Quaderni della Fondazione" che saranno pubblicati solo in versione on-line, articolandosi in due distinte linee editoriali, la pubblicazione di atti di convegni/seminari e quella di ricerche, ossia dei risultati di ricerche effettuate sul servizio sociale professionale, sui servizi sociali e sulle politiche sociali.

Laura Bini
Presidente
Ordine degli assistenti sociali della Regione
Toscana

Gloria Pieroni
Presidente
Fondazione degli assistenti sociali
della Toscana per la formazione e la
ricerca

PRASSI, COMUNICAZIONE E IDENTITÀ NEL SERVIZIO SOCIALE - Daniele Nigris¹

La pratica è puro pensiero categoriale e come tale è ovviamente anche pensiero dell'etichettamento, perché la pratica ha come oggetto l'individuo astratto, mentre la prassi ha sempre come oggetto la persona concreta.

Comunico quello che sono, ed è la mia prassi quello che può veramente, attraverso una relazione comunicativa, creare la percezione di un'identità autentica.

Ragionando su questo tema ho voluto raccogliere una sfida lavorando su centenuti concettuali espressi da un titolo, forse un po' pomposo "Prassi, comunicazione e identità nel servizio sociale". Quello che cercherò di fare è proporvi un percorso di senso sulla mia percezione del lavoro dell'assistente sociale e, più in generale, del lavoro dell'assistente sociale nel contesto delle professioni d'aiuto.

Riguardando il titolo per come l'ho pensato all'inizio mi è venuto da ridere: l'acronimo di Prassi-Comunicazione-Identità è PCI, dove l'accostamento semantico è assolutamente involontario. Ma c'è invece un senso reale molto preciso. Poteva essere PIC, Prassi-Identità-Comunicazione, ma ho negato subito questa possibilità da un punto di vista concettuale: il motivo è che a mio parere *ogni identità non può nascere altro che da una prassi*.

Senza un'azione nel mondo non c'è identità del soggetto. Però una prassi che non venga comunicata, ossia una prassi che non avvenga *in relazione*, cioè dentro una relazione di ego con alter è una prassi che rimane isolata e di per sé non è foriera di costruzione di identità. Anche perché si potrebbe pensarla come un'identità costruita, cosmetica, pubblicitaria: per agire mi creo un'identità, sostengo "sono X", e a partire da qui comunico con il prossimo. Un'identità da social network, virtuale, debole.

Le identità solide non possono al contrario nascere che dalla prassi, dall'azione relazionale con gli altri soggetti. La nostra identità si struttura largamente (individuale, collettiva, o professionale che sia) a partire dalle risposte che nella relazione comunicativa alter dà ad ego. Questo è ancora il vecchio concetto di *azione sociale* delineato da Max Weber in *Economia e società*: noi interagiamo e modifichiamo il nostro corso d'azione anche in relazione a quello che è il contesto in generale, ma soprattutto in relazione alla risposta dell'altro soggetto. Ecco perché è corretto il percorso Prassi-Comunicazione-Identità: l'identità, se è un'identità autentica, emerge solo dalla comunicazione e nella relazione con gli altri soggetti: in itinere o ex post, ma mai ex ante.

A questo punto viene da domandarsi, ma cos'è questa **prassi**?

Nel servizio sociale si parla molto di *pratica*, mentre *prassi* è un termine che appartiene più strettamente al ragionamento filosofico. Vediamo allora alcuni dei punti chiave del concetto. L'origine è notoriamente da riferirsi alla riflessione greca con la suddivisione aristotelica fra *theoria*, *pòiesis* e *praxis*. In questo contesto, il termine prassi ha un significato di base: il dominio sull'azione. Un secondo grande contributo a proposito

¹ *Daniele Nigris* è professore associato di Sociologia all'Università di Padova. Il suo centro di interesse sono i fondamenti, e i limiti, della conoscenza. Insegna da vent'anni Metodologia della ricerca sociale nei corsi universitari di Servizio sociale, e da cinque anni Principi e fondamenti del Servizio sociale, con un'impostazione molto legata alla prassi quotidiana.

del concetto è interno alla teorizzazione marxiana: qui viene immediatamente in mente la celebre frase dell'undicesima delle *Tesi su Feuerbach*: *"I filosofi hanno [finora] solo interpretato diversamente il mondo; ma si tratta di trasformarlo."* La prassi qui assume un diverso segno, e si presenta come *azione trasformativa* dello stato di cose presenti.

Molti altri studiosi hanno utilizzato il termine -penso ad Hannah Arendt e Paulo Freire- portandone il campo semantico in una direzione rivolta ad un'azione trasformativa e liberatoria delle condizioni sociali. Ma un altro importante autore parla più volte, e con molto acume, di prassi: Theodor Adorno, negli aforismi di quel ricchissimo testo di riflessioni etiche che sono i *Minima moralia*. È questo l'orizzonte di riferimento a partire dal quale costruirò il ragionamento.

Una prima citazione ci fa capire bene in che maniera viene concettualizzato il termine. Commentando una nota di un autore tedesco, nell'aforisma 146, Bottega, Adorno parla del bambino, che quando vede un funambolo cantare, i musicisti suonare, le ragazze portare acqua, i cocchieri guidare, pensa che tutto ciò accada perché si prende piacere e gioia alle cose, e non immagina neppure lontanamente che tutta questa gente *lavora*. *"Ma noi sappiamo di cosa si tratta"*. Naturalmente, l'idea qui è quella del rapporto con le merci; e Adorno continua dicendo: *"Il disincantamento del mondo sensibile è la reazione del sensorio alla sua determinazione oggettiva come mondo di merci, solo le cose riscattate dall'appropriazione sarebbero colorite e utili a un tempo, ma sotto l'universale costrizione, cioè la costrizione dell'economia, questo non è possibile..."* ed è per questo che lui chiama il bambino *"bambino incorruttibile"* perché ha uno sguardo puro che non è ancora sovradeterminato da quell'adesione al principio di realtà che ci costringe a sottomettere anche la nostra prassi a quella che è la forma dell'equivalente. Infatti conclude parlando dell'attesa del *"giorno in cui il processo vitale tra uomo e cosa, la prassi, cesserà di essere pratica"*.

Questo è un punto per me molto importante: distinguere il processo vitale tra l'uomo e la cosa, la *prassi*; dalla, *pratica* che ne è la deformazione. Si tratta di un punto non immediatamente ovvio, al quale accosto per contiguità concettuale un secondo contributo teorico, tratto da *"La realtà come costruzione sociale"*, testo fondamentale della sociologia fenomenologica. Berger e Luckmann prendono in esame un altro termine, quello di *reificazione*, (altro termine marxiano) facendone un uso peculiare: *"La reificazione può definirsi come il grado estremo nel processo di oggettivazione, per cui il mondo oggettivato perde la capacità di essere visto come creazione umana... In questo modo, la vera relazione tra l'uomo e il suo mondo viene invertita nella coscienza: l'uomo, produttore del mondo, è visto come suo prodotto, e l'attività umana come epifenomeno di processi non umani. i significati umani non sono più visti come qualcosa che produce il mondo, ma come prodotti della «natura delle cose»."* Come si vede, il punto qui consiste nella sclerotizzazione cognitiva delle forme della conoscenza e dell'azione: i modi di pensare il mondo, i modelli di riferimento, le pratiche sociali, le norme vengono viste come necessarie *per il solo fatto di esistere*, mentre essendo esistenti solamente perché prodotto dell'uomo *sono solo contingenti, e in quanto tali infinitamente modificabili*.

A partire da queste suggestioni, ho pensato di proporre una definizione di prassi che ora discuterò, cercando poi di sostenere perché penso che questo concetto, in unione con quello di comunicazione e quello di identità, possa diventare un buon elemento sul quale riflettere.

Definisco la *prassi* come *un'azione sociale coscientemente perseguita in un contesto di relazione. Ciò che la distingue dalla pratica è il fatto che la prassi emerge in un contesto specifico, e ha come oggetto un soggetto specifico, anziché una categoria.*

La pratica è la reificazione della prassi e, a differenza di questa, ha come oggetto un'idea incorporea di soggetto generico, categoriale e fungibile. Non "Antonio Bellini tossicodipendente da eroina", persona vivente, ma "il tossicodipendente" in carico al servizio". La pratica è puro pensiero categoriale e come tale è ovviamente anche pensiero dell'etichettamento, perché la pratica ha come oggetto l'individuo astratto, mentre la prassi ha sempre come oggetto la persona concreta. Questa differenza a mio parere è una differenza etica, ancor prima che cognitiva e pragmatica. (Una delle prime cose che dico all'università nei corsi di Laurea Specialistica è "ricordatevi, qualunque cosa io vi insegni in questo corso, che questo è un corso contro il pensiero categoriale: voi andrete a vivere e lavorare con *persone* e non con portatori sani di una condizione patologica, di svantaggio, o altro").

Quali sono degli elementi che possiamo vedere utili dentro il discorso della prassi? La prima che mi viene in mente è che il lavoro dell'Assistente sociale deve essere un lavoro all'insegna della riflessività. Ora, abbiamo appena parlato di prassi come luogo dell'azione coscientemente perseguita in un contesto di relazione –relazione che si ha con persone, e non con individui: l'individuo è un'astrazione statistica, la persona è quella a cui chiedo "come stai?" ricevendone in cambio una risposta. La persona è una soggettività. Allora, credo che questa riflessività debba essere una riflessività che va verso due persone almeno: verso la persona utente, ma anche verso l'assistente sociale, che ha alcuni compiti non semplicissimi in questo caso, primo dei quali è la presa d'atto della soggettività-in-relazione che è alter. E ritornando ad Adorno, troviamo una frase interessante nell'aforisma 45: "*Il compito della [riflessione]² è quello di dare lo sgambetto alle sane opinioni circa l'immodificabilità del mondo*". Quando invece subentra la pratica, la reificazione del proprio lavoro, l'abitudine, il modello applicato mille volte, la "cosa che tutti sappiamo già", il "ma è ovvio che è così, non serve farci tanta filosofia" –ecco, in quel momento il mondo *non* "si costituisce come immodificabile", siamo *noi* che gli permettiamo di sembrarci immodificabile, ma a quel punto sarà immodificabile nelle conseguenze del nostro modo di pensare, che quindi domineranno l'azione degradando la nostra pratica, invece di mantenerla -viva e riflessiva nei due sensi, sia di riflessione, sia di riflessività- al livello della prassi.

Altro tema collegato è quello delle categorie implicite professionali che possiamo descrivere con il termine triestino "*nosepol*", che significa "non si può", ed è un termine con cui si ironizza sull'impiegato pubblico pigro, o sul negoziante svogliato: si va a domandare qualcosa e la risposta è *nosepol* -ma non ho ancora finito di spiegarti -mi dispiace, mai sentito: *nosepol*. Detta così sembra più che altro una battuta, però appartiene profondamente al modo tipico in cui in tutte le professioni tendono pian piano a routinizzare e a ripetere modelli, dando semplicemente per scontato che fare una cosa *diversamente da* sia impossibile. In più, dobbiamo sempre ricordarci che siamo tutti il prodotto di un processo storico ben preciso, ma siamo tutti *anche il prodotto di un modello culturale professionale dentro il quale ci siamo formati*. Molti anni fa un accademico dell'ex Unione Sovietica venne in Italia a tenere alcune conferenze di taglio sociologico. Persona di grandissima umiltà, di fronte a una domanda lui disse pubblicamente: "Io vi do una risposta, ma vi dico anche: tenete conto che io mi sono formato in un ambito che è quello della sociologia marxista, quaranta anni fa, quindi probabilmente su questo tema non sono bravo a interpretare il mondo per quello

² Nell'originale: *dialettica*.

che mi è stato adesso chiesto". Un bell'esempio: perché *tutti* ci siamo formati in un modo o nell'altro, tutti quanti abbiamo un'ottica o l'altra, tutti quanti vediamo solamente attraverso la nostra ottica, non vediamo *il* mondo, vediamo la nostra interpretazione del mondo, sia cognitiva a livello soggettivo, sia anche a livello professionale. *E tendiamo a reificarla.*

Un ultimo spunto adorniano per concludere il ragionamento su prassi, pratica e reificazione. Adorno inizia così l'aforisma 126: "*I comportamenti via via conformi allo stato più avanzato dello sviluppo tecnico non si limitano ai settori in cui sono effettivamente richiesti. Così il pensiero non si sottomette al controllo sociale solo dove questo gli è professionalmente imposto, ma adegua al controllo tutta la sua conformazione. Proprio perché il pensiero degenera nella soluzione di compiti assegnati, anche ciò che non è assegnato è trattato secondo lo schema del compito*". È questa la degradazione da prassi a pratica di cui stiamo parlando, proprio perché viene sempre più a tutti richiesto di risolvere problemi e sempre meno di ragionare su problematiche. L'idea, per me folle, che sia necessario pestare nella testa delle persone modelli astratti (esempio: i "modelli teorici del servizio sociale" con cui generazioni di studenti sono stati inutilmente torturati), è quello che mi convince ancor di più della necessità di pensare in termini di prassi. Se l'interezza della situazione concreta del soggetto con cui si sta lavorando in quel momento è al centro, allora diventa più difficile la scusa, possibile se invece si modella, di dirsi "queste sono le soluzioni tipiche, una deve andare per forza bene", e si può cominciare a pensare invece che quelle siano *solo alcune delle possibili* soluzioni e che si possa anche andare verso l'invenzione di soluzioni alternative.

Secondo passaggio: alla prassi si lega la **comunicazione**.

Diamo per scontato che Watzlawick sia la base di partenza ("*Non si può non comunicare*"). Il modo in cui io mi pongo è assolutamente comunicazione: noi comunichiamo anche tacendo o non agendo, e, comunicando, individuiamo cognitivamente e pragmaticamente per gli altri o ciò che siamo, o ciò che vorremmo sembrare. Quindi, la comunicazione è tutt'altro che semplicemente trasmettere informazione. In più, ogni atto comunicativo è anche di per sé semplicemente un atto di individuazione da parte del soggetto -di nuovo sempre nella relazione. Ma quando si parla di comunicazione in questo secondo senso, vengono naturalmente alla mente alcuni passaggi fondamentali -il primo dei quali se parliamo di professioni, è quello delle aspettative di ruolo: non solo la persona assistente sociale, ma l'Assistente sociale come appartenente alla categoria.

L'attesa di ruolo si può pensare in due declinazioni, quella parsonsiana di ruolo come insieme di obblighi che incombono sul soggetto proprio perché occupa quella posizione, e dunque come insieme di aspettative in senso normativo. Ma c'è un secondo modo di declinare il concetto di ruolo: nel senso goffmaniano, quello del ruolo come emergenza-in-situazione. L'"assistente sociale" in questa seconda accezione sarà ciò che emerge nell'interazione con un soggetto che si dice essere un assistente sociale; la persona potrà quindi incarnare questo ruolo tenendo conto delle aspettative degli altri in modo più o meno rigido, in modo più o meno aperto, più o meno burocratizzato, più o meno disinteressato. Perché? Perché in questo caso non sta agendo delle aspettative rigide di un ruolo, dà per scontato che c'è un ruolo di assistente sociale, ma si pone in un'ottica che è quella della relazione.

Qui si manifesta compiutamente la seconda dimensione concettuale: si comunica prima di tutto *attraverso la propria prassi*. La prima e la migliore comunicazione è il modo in cui noi agiamo nel mondo, il che significa sotto il profilo etico l'esempio; il che significa sotto il profilo della filosofia dell'azione il *modo* della

prassi -sia questa una prassi educativa come nel caso di un professore, sia (come per gli assistenti sociali) una prassi volta all'azione nel mondo. Quindi, prassi e comunicazione sono strettamente collegate. C'è un modo di dirlo con uno slogan –“la tua presenza è il miglior biglietto da visita” che però va qualificato, e ridefinito così: *come tu agisci relazionalmente insieme agli altri è il tuo migliore biglietto da visita, sia tuo, sia della tua professione* (e sono due cose differenti).

Quindi, piuttosto che perdere tempo a comunicare tanto su “noi siamo questo, non siamo quello, e soprattutto non siamo quelle che portano via i bambini”, il problema è rivolgersi non tanto alla comunicazione, quanto alla prassi quotidiana -perché quella è la più vera e la più importante comunicazione. Io dico provocatoriamente “dovunque ci sia un Codice deontologico, vuol dire che prima qualcosa non ha funzionato”. Naturalmente è una battuta, ma il senso di questa provocazione mi pare abbastanza chiaro.

A proposito della comunicazione dell'assistente sociale cito uno strumento notissimo, ma che considero utile come metafora: la Finestra di Johari, molto usata in ambito formativo. Ognuno degli appartenenti ad un gruppo definisce ognuno degli altri con un insieme di aggettivi usando una tabella a doppia entrata: quello che io so di me, quello che io non so di me, quello che gli altri sanno di me, quello che gli altri non sanno di me. Si costituiscono quattro quadranti, tre dei quali si chiamano *l'arena*, il *punto cieco* e il *nascosto*. Il pubblico, o *arena*, è quello che io so di me e che gli altri vedono benissimo. Il secondo, il *punto cieco*, è quello che io penso di sapere di me ma gli altri non vedono. Qui abbiamo immediatamente un problema di identità auto-percepita, ma non percepita da alter, e quindi la mia idea di me stesso è un'idea che presenta uno scollamento forte, dove c'è uno iato fra me e come il mondo mi vede.

Più grave ancora però è lo iato che si crea nel terzo quadrante il *nascosto*, perché è lì che si collocano le dimensioni di noi che operano nel mondo, ma di cui noi non siamo affatto a conoscenza -tutte le cose che gli altri pensano di me e che io nemmeno sospetto. Attenzione, qui le cose si fanno problematiche: ho detto che la prassi è la migliore forma di comunicazione, ma la comunicazione deve prevedere due aree, una in cui noi non raggiungiamo gli altri, o se li raggiungiamo, gli altri non colgono la nostra comunicazione; e un altro spazio cognitivo (ma anche pragmatico) dove gli altri pensano, senza dircelo, qualcosa di noi, delle nostre prassi, ma noi o per distrazione, o perché il nostro modello normativo di noi stessi è così forte che lo mistifichiamo per la nostra identità reale, non ci rendiamo conto di come siamo visti dagli altri.

Inoltre, ricordiamoci che noi non siamo solo soggetti che comunicano individualmente, poiché tutti lavoriamo dentro organizzazioni: non c'è solo il problema della comunicazione da parte dell'assistente sociale, ma anche la grossa ipoteca di come, dentro ogni organizzazione dove c'è l'assistente sociale, ne viene comunicata la presenza all'esterno. Dentro è la normale lotta di potere sociale, e la conosciamo tutti. Ma in che modo un ospedale, un comune comunicano all'esterno la presenza dei loro assistenti sociali? Questo è un fronte su cui dobbiamo lavorare molto. Ricordiamoci che “una cosa detta in due modi diversi sono due cose diverse”, e anche ridefinire una frase significa dire una cosa differente, perché le sfumature, che sono la cosa più importante quando si ragiona su concetti, pian piano formano una costellazione autonoma dal soggetto che parla, e che molto spesso è solo parlato da altri.

Bisogna infine ricordare che la comunicazione è anche e soprattutto una narrazione, una narrazione dell'utente, una narrazione dell'assistente sociale, una narrazione della professione su se stessa, una narrazione complessa strutturante **identità**.

Quella cosa ambigua che noi chiamiamo *identità* cioè si struttura attraverso i nostri racconti, non *solo* attraverso i nostri racconti, ma *anche* attraverso i nostri racconti, perché narrando noi diciamo *quello che vorremmo essere*, e di nuovo tornano le categorie di cui parlavamo prima, da un lato la volontà rispetto alla fatica quotidiana, dall'altro lato le aspettative di ruolo. Quindi, quando ci narriamo come professionisti, narriamo quelli che siamo, narriamo quello che facciamo realmente o narriamo quello che la gente vuole sentirsi dire o narriamo quello che si aspetta di dire. Cos'è che raccontiamo veramente, quando narriamo le nostre identità professionali? A seconda del momento.

Ma noi narriamo anche almeno alcune altre cose.

Noi narriamo **miti**. Perché, se è vero che a livello individuale l'identità si struttura attraverso le narrazioni, si struttura anche e soprattutto attraverso miti: ogni famiglia è un discorso mitologico fortissimo e omnicomprensivo, e se lo è una famiglia, immaginate quanto lo è un gruppo, cioè una comunità di pratica concreta insediatasi in uno spazio sociale in un determinato momento. Immaginatevi quanto lo è un insieme di persone che si riconoscono in, e vogliono tendere verso, un'identità comune. Non solo in ognuno di noi è presente il discorso mitopoietico fondante la *sua* identità al quale continuamente ci riallacciamo, ma dentro ognuno di noi c'è un insieme di miti che ci aiutano a vivere e lavorare in una situazione concreta. Ma dentro di noi, in quanto appartenenti non ad una comunità di pratica, ma a una comunità di pensiero, questa volta ci sono dei miti fondativi, ci sono dei miti del tempo, ci sono dei miti che ci aiutano a riferirci a qualcosa che è al di là di noi. Quindi, la nostra identità non solo si struttura dentro la prassi e dentro la relazione comunicativa, la nostra identità si struttura anche e soprattutto attorno a racconti, e molti di questi racconti sono di taglio mitologico.

E non può che essere così. *L'unico problema è ricordarselo, perché i miti non sono la prassi*, possono diventare un ombrello nobile per la pratica, ma è esattamente quello contro cui va il discorso fatto.

In sintesi: *io comunico quello che sono, non sono quello che comunico*. Se ci fermiamo a quello che comunico, posso comunicare qualunque cosa purché mi lavi, mi profumi e mi vesta bene. Ma un abito normale, così come un habitus normativo, non fanno la competenza. Quindi, ripeto, *comunico quello che sono, ed è la mia prassi quello che può veramente, attraverso una relazione comunicativa, creare la percezione di un'identità autentica*.

Prassi-Comunicazione-Identità. PCI appunto, che non era un richiamo storico, ma –per concludere con una boutade- è un fil rouge che ci dice in che modo noi agiamo, e siamo interpretati, nel mondo delle nostre relazioni comunicative professionali.

TESTI CITATI

Adorno Th.W. *Minima moralia*, Einaudi (varie ed.)

Berger P. Luckmann Th. *La realtà come costruzione sociale*, il Mulino (varie ed.)

Marx K. *Tesi su Feuerbach*, reperibile online

Watzlawick P. Beavin J.H. Jackson D.D. *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio 1976

Weber M. *Economia e società* vol.1, Comunità 1961

Tavola rotonda - Buongiorno sono l'assistente sociale.

Conversazioni e riflessioni sull'immagine pubblica della professione di assistente sociale

FRANCESCO FALASCHI³

Io credo che il lavoro più onesto che possiamo fare come narratori di storie in movimento, cioè di cinema che poi andrà sul web, sia quello di non giudicare né gli assistenti sociali, né gli assistiti, ma di far venir fuori tutto quello che per voi è generalmente difficile far venir fuori quello che per voi è generalmente difficile comunicare, tutto quello che nell'informazione giornalistica e televisiva più opportunistica non emerge

Siamo contenti di farlo per far conoscere meglio una parte del servizio sociale e l'impegno di chi ci lavora.

Vorrei parlarvi del mio lavoro in relazione ad un progetto di "narrazione professionale", il cui frutto attuale è stato un video trailer per una serie web "aiutanti di mestiere" con protagonisti assistenti sociali, che deriva dall'esigenza di riflettere e anche di modificare l'idea pubblica della professione di assistente sociale. L'idea è nata dalla collaborazione fra la Scuola di cinema e il Coeso⁴ di Grosseto, che secondo me è sempre stato una miniera di storie, tanto che sono sempre stato professionalmente curioso delle storie umane di cui si occupano i servizi sociali, che poi sono lo specchio della società che ci sta intorno. Abbiamo pensato di costruire sull'attività degli assistenti sociali una narrazione per immagini in forma di miniserie web, dal titolo provvisorio "Aitanti di mestiere", con attori per la maggior parte non professionisti.

Mettendosi a scrivere questa serie ci siamo trovati di fronte a scogli non da poco. La prima volta che ci siamo messi a discutere con gli allievi sceneggiatori, uno dei ragazzi ha portato un link della trasmissione televisiva "Le IENE" in cui si parlava di una ex p.r. alla quale avevano sottratto ingiustamente i figli. I ragazzi della scuola, inesperti, erano in imbarazzo perché credevano a ciò che c'era in quel servizio delle Iene. Poi è emerso chiaro che questa trasmissione è fiction di altissimo livello, piano piano infatti si capisce dove sta la verità o la presunta verità. Però quel servizio cos'è? è giornalismo? è documentario? No, è TV di impatto e come in tanti casi di questo tipo di giornalismo è molto pilotato ed è, semmai, un esempio di ottima manipolazione e uso delle immagini con il montaggio, con i tagli, con le suggestioni varie di come si fa informazione sensazionalistica e di impatto, e di come si rovina totalmente l'immagine del vostro mestiere.

Questo è stato un momento molto forte, però è servito ad entrare meglio nella questione.

³ Regista e sceneggiatore, nel 2010 assieme ad Alessio Brizzi ha fondato l'associazione culturale Storie di Cinema, con sede a Grosseto, dando vita alla "Scuola di cinema-Laboratorio per filmmakers". Ha attivato assieme a Simone Giusti un progetto di "narrazione professionale" in collaborazione con il C.O.E.S.O di Grosseto.

⁴ Consorzio di comuni della zona socio sanitaria di Grosseto con finalità la gestione associata delle politiche sociali e dei servizi socio assistenziali

Abbiamo visto altre cose di tipo cinematografico, fra cui “Lady Bird” di Kean Loach e anche quel film può apparire molto duro riguardo alla vostra immagine. Però , qui il regista racconta un mondo ed è già più interpretabile, so che si tratta di un film, so che è fiction, so che il regista ha una visione forte ma è la sua. Poi abbiamo visto pezzi di “My name is Joe” dove c’è un personaggio abbastanza importante che fa parte del sistema principale dei personaggi ed è una addetta ai servizi sociali, ma diventa veramente importante solo quando intreccia una relazione con il protagonista.

Un’altra pellicola dove invece abbiamo riconosciuto qualcosa che ci interessava di più è “Segreti e bugie”, film straordinario di Marc Leigh dove c’è una piccola presenza di una assistente sociale, è abbastanza neutra ma è la più realistica.

Ci siamo fermati qui perché altri film sull’argomento sono introvabili. Mentre invece un lavoro molto interessante è “Presenze deboli e saperi forti”⁵.

Poi, per vedere come l’assistente sociale era descritto nei media, abbiamo iniziato gli incontri con i professionisti e abbiamo cercato di far narrare soprattutto a loro, e loro ci hanno portato la concretezza delle storie. Abbiamo chiaramente percepito questo bisogno di autonarrazione e contronarrazione che sta crescendo nel vostro mondo.

Ci sono libri molto belli, fra cui quello già citato “Saperi forti , presenze deboli” e altri che riportano molte testimonianze e c’è una crescita della volontà di raccontarsi, anche per capire.

Altro riferimento è stato quello del video partecipativo, che è una pratica molto interessante nata storicamente alla fine degli anni sessanta, quando in una isola canadese una comunità fu sottoposta ad una cine-terapia, per cui attraverso il cine-documentario riuscirono a rafforzare talmente la propria identità, la conoscenza di se stessi e dei propri obiettivi, tanto da scongiurare il loro trasferimento dall’isola.

Così è nato questo esperimento di video-partecipativo, cioè costruire delle narrazioni cinematografiche, che siano documentari o fiction, con la partecipazione dei soggetti che vengono narrati. E’ una cosa che vorremmo continuare a fare.

I personaggi del video sono due assistenti sociali, uno di esperienza già matura e abbiamo voluto che fosse un uomo per andare contro la prevalente presenza femminile nella professione, e una che è una principiante. Questo fa sì che la parte espositiva del nostro lavoro sia in forma di discussione, confronto e, perché no, di autonarrazione. Lui racconta il proprio lavoro, e questo ci aiuta sia a narrare i casi, sia a mettere l’accento su questa esigenza di raccontarsi.

Le caratteristiche dei personaggi sono opposte, lui è pratico non ha un approccio burocratico, è molto empatico, ha anche delle ombre è distratto, troppo emotivo, non è molto corretto, esce dagli schemi. Lei è appena uscita dagli studi, è molto libresco, troppo teorica, ma sinceramente interessata.

Il mondo che abbiamo messo in scena con questo esperimento è un mondo forse per ora non abbastanza drammatico, ma abbiamo comunque cominciato con dei primi personaggi certamente realistici: un’anziana sola, un ragazzo che sta per cadere nella devianza criminale, una ragazza isolata dalla famiglia che non ha i mezzi per studiare.

E’ chiaro che dovremo forse andare su argomenti più duri e tragici.

⁵ ipertesto multimediale di cui gli autori sono Elena Allegri, Fabrizia Bagozzi, Giorgio Manduca, Michele Marangi, Stefania Milioti.

Io credo che il lavoro più onesto che possiamo fare come narratori di storie in movimento, cioè di cinema che poi andrà sul web, sia quello di non giudicare né gli assistenti sociali, né gli assistiti, ma di far venir fuori quello che per voi è generalmente difficile comunicare, tutto quello che nella comunicazione giornalistica e televisiva più opportunistica non viene fuori.

Siamo contenti di farlo per far conoscere meglio una parte del servizio sociale e l'impegno di chi ci lavora.

SIMONA POLI⁶

...fra tutte le categorie del lavoro italiano, l'assistente sociale finisce sui giornali solo quando sbaglia. Il medico invece ci va anche quando lavora bene, magari la bella operazione, il trapianto, ma l'assistente sociale compare solo quando dobbiamo dire che non ha lavorato bene, che non lavora, non fa niente, non prende a cuore il caso, non ha capito niente delle dinamiche familiari per cui ha detto che i figli dovevano stare con il padre, quando il padre li sevizia in camere da letto e la buona era la mamma.

Quindi, è veramente difficile per voi dare una traccia di voi stessi, una narrazione di voi stessi che funzioni. Questo non è solo colpa dei giornalisti, un pò è anche attribuibile alla vostra gerarchia, alla vostra burocrazia interna che è molto lenta, è più lenta di quanto invece oggi ci sia bisogno per le ragioni della comunicazione.

Posso portare un contributo sulla base della mia esperienza, che è di cronista politica e, quindi, non di una addetta al vostro specifico settore, ma nel mestiere di giornalista capita di incontrare storie in cui anche gli assistenti sociali sono coinvolti, e devo dire che sono qui a riflettere con voi di un rapporto fra la mia categoria e la vostra che, secondo me, non funziona.

Mi ha colpito quello che ha detto il professor Nigris circa il fatto che ogni categoria professionale racconta una propria mitologia, quindi ci sono i miti e c'è la realtà, e questo per i giornalisti forse è ancora più vero che non per gli assistenti sociali.

Quello che vi propongo non è tanto un'analisi del fenomeno, che io posso fare da un punto di vista empirico, dell'esperienza quotidiana, ma forse una riflessione comune sul fatto che la comunicazione, il rapporto fra la stampa e gli assistenti sociali è molto difficile, e una analisi di quali sono le ragioni di tali difficoltà.

Parto dai limiti della mia professione. Anche voi avete tante regole, limiti burocratici che vi costringono a seguire certe prassi, comportamenti anche quando non siete d'accordo. Immagino che questo sia molto frequente nel vostro lavoro.

Nel mio lavoro il più grande limite è che noi dobbiamo sempre correre, essere velocissimi.

Quindi quando scoppia un caso, e non parlo di un caso che duri anni come il processo del Forteto, ma di un caso di cronaca come l'allontanamento del bambino davanti alla scuola, che viene strappato dalla mamma. In questi casi la storia è subito da capire, il giornalista non sa niente, allora cerca di parlare con l'assistente sociale, ma non ci riesce, va dal medico, dal prete..... cerca di arrabattarsi perché alle 20 deve consegnare il pezzo, anche se non ha capito niente di quello che è accaduto.

La velocità è un limite enorme ma è proprio il fulcro, la cifra del mio lavoro. E cosa succede, la nostra velocità, quindi la nostra superficialità, si scontra con le vostre regole, e alla fine molto spesso noi non riusciamo a parlare con voi perché voi avete bisogno di permessi, perché non sapete se potete dire certe cose perché c'è la privacy, perché ci sono delle figure addette alla comunicazione che molto spesso non fanno comunicazione ma fanno silenzio.

⁶ giornalista del quotidiano La Repubblica di Firenze, si occupa in particolare di cronaca politica, fa parte del Consiglio di disciplina

Tutto questo crea una paralisi comunicativa e, alla fine, del vostro mondo che è complessissimo, difficilissimo, pieno di storie, difficoltà, generosità, impegno anche al di là dell'orario di lavoro, di tutto questo nei giornali non compare niente perché l'assistente sociale molto spesso diventa uno stereotipo.

Fra l'altro, il vostro lavoro ha una netta prevalenza del genere femminile e questo mi conforta molto perché io so che le donne hanno una visione ampia, a 360 gradi, quindi mi immagino di quante volte vi capiti di arrabbiarvi quando leggete i nostri articoli, quando vedete certe cose in TV, come il servizio delle Iene, che io non ho visto ma immagino quanto possa essere stato manipolato.

Pensando a cosa potevo dirvi oggi, ho cercato della letteratura, ma non c'è niente, siamo alla preistoria del nostro rapporto che è tutto da costruire, e io spero che si possa costruire.

C'è uno studio fatto qualche anno fa dall'università del Piemonte orientale dalla professoressa Elena Allegri, oggi qui presente, da cui ho attinto molto e vi ho trovato tanto di quello che noi scriviamo sui giornali, e cioè questo gap comunicativo che alla fine relega l'assistente sociale in un cono d'ombra e, quindi, è come se non avesse avuto a che farci, oppure le rare volte in cui invece l'assistente sociale viene citato è sempre per ragioni negative.

Diciamo che fra tutte le categorie del lavoro italiano, l'assistente sociale finisce sui giornali solo quando sbaglia. Il medico invece ci va anche quando lavora bene, magari la bella operazione, il trapianto, ma l'assistente sociale compare solo quando dobbiamo dire che non ha lavorato bene, che non lavora, non fa niente, non prende a cuore il caso, non ha capito niente delle dinamiche familiari per cui ha detto che i figli dovevano stare con il padre, quando il padre li sevizava in camere da letto e la buona era la mamma.

Quindi, è veramente difficile per voi dare una traccia di voi stessi, una narrazione di voi stessi che funzioni. Questo non è solo colpa dei giornalisti, un po' è anche attribuibile alla vostra gerarchia, alla vostra burocrazia interna che è molto lenta, è più lenta di quanto invece oggi ci sia bisogno per le ragioni della comunicazione.

Per questo, invito la vostra Presidente a fare una riflessione sul fatto che se ci fossero canali un po' più spediti, se fossero create delle figure addette a parlare con i giornalisti e le TV, io credo che questi equivoci sarebbero risolti e anche noi si potrebbe evitare di scrivere delle sciocchezze.

Perciò, da una parte la mia è una richiesta di giustificazione di quello che la stampa (sbagliando) scrive di voi, una richiesta di collaborazione, dall'altra è anche una lamentela perché a noi piacerebbe di più se voi parlaste di più e, quindi, ci consentiste di capire di più la storia di cui raccontiamo.

A proposito di questo, vorrei parlare per concludere il mio intervento di una storia molto complessa, quella del Forteto, dove la voce degli assistenti sociali è uscita, anche perché c'è stata una commissione di inchiesta del Consiglio regionale della Toscana e le assistenti sociali sono state sentite, hanno testimoniato e stanno testimoniando in Tribunale.

Quindi, è una di quelle vicende in cui la categoria degli assistenti sociali è stata messa in gioco e da protagonista ed è andata in prima pagina. Brevemente, che cosa è uscito, come siete usciti da questa storia così dolorosa, in cui molti professionisti sono stati coinvolti, magistrati, politici, giornalisti e nessuno ha fatto una bella figura, ciascuno di noi deve fare solo un mea culpa. E le assistenti sociali come sono uscite: nelle testimonianze che io ho letto, e le ho lette tutte, è venuta fuori una grande attenzione nei confronti delle storie di questi bambini nella fase dell'affidamento, ma tutte le assistenti sociali hanno detto che si erano fidate delle indicazioni del Tribunale minorenni, quindi il loro giudizio anche se un po' dubbioso,

anche se un po' sospeso, un po' perplesso si era come subordinato alle indicazioni che loro stesse avevano ricevuto.

Secondo me questa storia dovrebbe far riflettere tutti più che altro sul sistema, perché voi avete un sistema di organizzazione sul territorio molto articolato, di cui i giornali non parlano mai, che è la parte più difficile del vostro lavoro.

Io credo che si sia creato un corto circuito tra chi doveva dare le indicazioni e chi poi seguiva nel dettaglio i casi di quei bambini.

Ecco, il Forteto in cui tutti abbiamo fatto una figura tremenda perché quei ragazzi sono usciti a pezzi, hanno subito per anni degli abusi da cui non so se riprenderanno mai la carreggiata giusta. Qui tutti hanno sbagliato, ecco allora dico: Ordine dei giornalisti, Ordine degli assistenti sociali, partiamo dal Forteto che è una storia in cui tutti abbiamo sbagliato per cercare di migliorare, costruire e parlare di più fra noi.

GACCI GRAZIA⁷

Allora, penso che oggi ci sia il problema di lavorare per una identità professionale molto più dinamica, molto più interessata al faccio quindi sono, con una logica di fare che è visibilizzare i contenuti, esplicitare le ipotesi e gli orientamenti, spiegare il perché di alcune scelte, cioè mettere a disposizione i contenuti lavorativi ad un secondo livello un po' più generalizzabile e alto

Cosa vuol dire lavorare per rendere più visibili contenuti e processi di lavoro, i prodotti, cosa esce dai servizi, fare marketing sociale, cosa vendiamo, cosa diciamo alle persone, rendere più evidente perché è utile ragionare con noi su certe questioni.

Autorizzarsi a uscire dai servizi: ecco la trasgressione. Perché per lavorare a questi livelli occorre uscire dai servizi, non solo nella logica della cooperazione e della costruzione di reti sul caso, ma anche per costruire alleanze con i diversi interlocutori del territorio o di livello un po' più robusto.

Le riflessioni che porto derivano da un lavoro di circa venti anni con lo studio APS che effettua consulenza, formazione e studio all'interno dei servizi che sono "abitati" dagli assistenti sociali.

Mi sta particolarmente a cuore quello che cerco di portarvi, perché sono riflessioni che quotidianamente facciamo, da un posizione un po' laterale rispetto a voi perché abbiamo un ruolo diverso dal vostro, ma sicuramente molto vicine ai processi di lavoro e ai contenuti lavorativi sono le sollecitazioni di cui cerchiamo di discutere, perché mi sembrano questioni cruciali che come stanno a cuore a voi, stanno a cuore anche a noi che, a fianco a voi, siamo un po' i vostri sponsor e sostenitori abbastanza attivi.

Quelle che vi propongo sono delle ipotesi di lettura e sono anche delle piccole spinte a provare ad andare a fondo su alcune questioni. In particolare sono tre le questioni che cercherò di tracciare brevemente, perché mi sembra che siano dei focus cruciali:

1. i cambiamenti del contesto e quali ricadute oggi hanno sul sistema dei servizi;
2. come le identità professionali, e quindi anche quella degli assistenti sociali, sono inevitabilmente toccate da questi cambiamenti;
3. quali passaggi, transizioni e trasgressioni per promuovere un agire progettuale.

Tocco assieme al tema dell'identità professionale, quello dell'organizzazione dei servizi, perché credo che l'organizzazione sia sempre nelle narrazioni molto, forse troppo, sullo sfondo. Invece, vedremo che c'è un aggancio molto consistente da come possiamo oggi pensare all'identità professionale, a come pensiamo alle organizzazioni. Quindi, vi propongo uno sguardo "ponte" fra soggetti, professionisti e contesti nei quali queste identità, proprio in virtù del tema relazionale che il prof. Nigris ha trattato molto bene, sono collegate, in quanto noi siamo connessi a un contesto che è sociale e, più in piccolo, contesto organizzativo.

⁷ psicosociologa studio APS Milano

1. Brevemente sui cambiamenti. Siamo in una situazione che qualcuno non definisce nemmeno più di crisi, ma si usa dire di trasformazioni profonde, perché la crisi presuppone che si ritorni ad uno stato antecedente. La trasformazione significa che siamo di fronte a dei passaggi irreversibili che riguardano anche modi di produrre, ma anche stili di vita, modi di guardare ai problemi, modi di stare al mondo. Globalizzazione economica ha voluto dire anche globalizzazione culturale: se voi pensate soltanto a tutto il tema delle nuove tecnologie, e tutto il tema dei media lo riguarda, ha costruito delle relazioni molto complesse, più diffuse, ma anche più veloci, per cui siamo tutti interconnessi ma anche molto più dispersi. Cambiano, quindi, i sistemi relazionali e pertanto anche il come pensiamo la relazione con l'altro, che è uno dei fondativi del lavoro dell'assistente sociale e che si sta trasformando enormemente. Questi smottamenti producono forme di frammentazione e anche dis-integrazione sociale molto consistenti, perché i riferimenti culturali più noti che avevamo, i grandi contenitori – le famiglie, la scuola, i ruoli di autorità, ma anche le istituzioni – non sono più dei riferimenti di cui siamo sicuri. Di più, credo che oggi non siano nemmeno tanto amici. Per cui, tutti i cambiamenti che noi pensavamo come positivi ed evolutivi – ricordiamoci che siamo, siete, noti come *agenti di cambiamento* – oggi sono percepiti più nella loro negatività e nella loro incertezza e disorientamento, che nella loro possibilità trasformativa.

Ancora. Abbiamo costruito nuovi problemi, non li abbiamo eliminati: viviamo più a lungo e siamo contenti, ma abbiamo il problema della cronicità; siamo più liberi di amarci, di stare nei rapporti, ma aumenta il numero dei separati. Abbiamo alzato la soglia dei diritti, ma abbiamo alzato anche il livello delle attese e delle pretese. La questione dei problemi: il problema diventa qualcosa con cui quotidianamente aver a che fare, più che quella disfunzione, quel mancato funzionamento, quella patologia da eliminare in fretta. Disagio diffuso, problemi che aumentano, zone d'ombra – si parla di zone grigie o disagio invisibile. Non sappiamo neanche bene ciò con cui abbiamo a che fare. Quindi, la natura dei problemi e il nome che diamo ai problemi oggi neanche lo sappiamo bene. Siamo immersi anche noi in un'epoca, e saranno forse i figli o i figli dei nostri figli a leggere cosa è successo e a dare un nome. Noi non possiamo leggere bene essendoci immersi.

In questa situazione i servizi sociali territoriali, le porte d'entrata più di base ai problemi, sono investiti più di altri da trasformazioni molto forti su cui vedo tre paradossi:

Il primo. Si aggravano le situazioni di disagio e si contraggono le risorse finanziarie e di personale messo a disposizione.

Il secondo. Si ritiene, si esplicita, a livello molto alto, che sia molto importante dare spazio, attenzione e maggiore legittimazione agli interventi sociali, ma contemporaneamente si assiste alla diminuzione del riconoscimento dell'utilità di queste figure, delle quali non c'è una grande legittimazione.

Il terzo paradosso. Da un lato, si sollecitano gli operatori e i servizi a cambiare il proprio lavoro, a cercare nuove azioni e forme diverse per lavorare, dall'altro si assiste ad un irrigidimento delle strutture organizzative e spesso a dei ritiri molto difensivi, in cui anziché alla promozione dell'innovazione, si assiste ad una chiusura quasi "barricadera", che consente poco di entrare e mettere in discussione le modalità più collaudate e abituali di lavoro.

Questo per dirvi che la prima questione che vedo è che il rischio presente nei servizi oggi è che a fronte di una maggiore pressione dell'utenza, ci si trovi ripiegati in una sorta di impotenza totale. Si corre il rischio di costruire procedure amministrative e applicazioni di norme impersonali che, in qualche modo, sostengono rispetto a pressioni su cui non si ha tanto a disposizione.

2. Perché le identità professionali sono fortemente interrogate? Perché l'identità professionale dell'assistente sociale oggi si articola molto nella relazione e, in particolare, nella relazione che c'è fra le attese che i diversi destinatari hanno nei confronti degli assistenti sociali e le rappresentazioni che circolano, tra le attese delle persone e le rappresentazioni che gli assistenti sociali hanno di quello che possono e riescono a realizzare nel lavoro sociale. Sui servizi le attese si riversano spesso e, quindi, anche sui singoli professionisti in termini di pretese. Bisogna essere consapevoli che l'aver alzato il livello di tutela dei diritti rinforza l'attesa che qualcuno promuova le azioni per tutelarli, e noi sappiamo che la tutela giuridica se non è collegata ad una tutela sociale sostanziale, non riusciremo a venirne fuori.

La questione delle attese rende assolutamente necessario cercare di ridurre la distanza che spesso c'è fra quello che le persone si attendono e riversano sulla vostra professione, e quello che realisticamente è possibile oggi fare. Di queste questioni si parla da un po', e quello che si tocca meno è come anche "antropologicamente" sono cambiate le relazioni e le persone. In questa velocità, frammentazione e incertezza bisogna anche tener presente che è aumentata la reattività delle persone. Siamo tutti più stimolati, ma anche più impazienti, più reattivi, i famosi disturbi del comportamento sono diffusi. Bisogna tener presente che la reattività aumenta il livello di rivendicazione: velocemente, presto e subito risolvere e bene. Le persone manifestano anche un'insopportazione alle problematiche sociali: fatemi stare lontano da situazioni che percepisco come fortemente disturbanti. La richiesta diventa: fatevi parte attiva per escludere, separare, tener fuori ragazzini che disturbano, gli immigrati che danno fastidio nei quartieri. Il mandato sociale chiede fortemente anziché un'azione inclusiva, azioni che separano anziché tenere insieme.

Le persone sono meno disposte a stare in dipendenza dai servizi, per il motivo che dicevo prima perché le istituzioni sono meno amiche, vedo meno le prestazioni che mi date, non sono sicuro che potrò ricevere un beneficio, e dunque accettazione di una posizione meno disimmetrica: io voglio sapere, devi dirmi, devi darmi. Dunque, la relazione di dipendenza non è una relazione data, perciò, interessante diviene tutto il processo di co-costruzione, quindi lavorare *con* persone su problemi, più che lavorare *su* persone con problemi. Questa è una trasformazione molto consistente della visione del rapporto con le persone.

Alcune questioni critiche che riguardano questi passaggi:

- molto importante tener presente che le attese più complesse che generano i maggiori fraintendimenti è molto più facile che arrivino alla vostra professione, proprio per le caratteristiche dei servizi che sono la prima porta di ingresso alle problematiche dei territori –

casa, lavoro – è molto più facile che la domanda arrivi in termini molto complessivi rispetto al disagio, e dunque fraintendimenti molto consistenti su quello che si può fare.

- Senso di solitudine. Spesso si lavora da soli, credo che questa sia anche la fatica di capitalizzare competenze, una solitudine che non è solo fisica, ma anche del mentalizzare problemi, che cosa possiamo fare, cosa sta succedendo
- Vicinanza con le istituzioni forti – tribunali, ministeri – che sono preposte al controllo sociale e che hanno delle dimensioni autoritarie e autoritative forti, rende la vostra immagine fortemente connotata sul piano della repressione, allora è interessante sapere che è facile che la vostra professione scivoli su dimensioni molto cogenti – i decreti, gli allontanamenti sono strumentazioni che avvalorano queste dimensioni – diversamente dalle professioni terapeutiche, come gli psicologi, che è più facile che io associ alla dimensione della cura. Per ridurre le distanze che creano fortissime stereotipizzazioni, dobbiamo considerare che in parte lo stereotipo contiene degli aspetti dell'immagine, è che alcuni aspetti vengono isolati e molto enfatizzati e, dunque, diventano delle visioni fisse molto semplificanti. Il rischio che corriamo è che l'esito di tutto ciò che ho detto, porti oggi l'assistente sociale a lavorare *nonostante* i destinatari.

Allora, la questione diventa come il patrimonio di conoscenze e competenze costruito nel tempo dagli assistenti sociali possa riuscire a spostare queste visioni più sanzionatorie e rigide, ma attenzione: senza cadere nell'aiuto *benefico* che è la deriva opposta. La costruzione delle professioni è stata fondamentale per la nascita dei servizi e per il loro lavoro in termini più orientati. Tuttavia, quello che vi segnalo è il rischio che le professioni diventino delle gabbie rigide. Al contrario, oggi per trattare questi problemi bisogna rimettere al centro la costruzione di sguardi molteplici. Non c'è nessuno che ha il primato dello sguardo su problemi di cui nessuno ha la chiave unica.

Allora, penso che oggi ci sia il problema di lavorare per una identità professionale molto più dinamica, molto più interessata al *faccio quindi sono*, con una logica di fare che è visibilizzare i contenuti, esplicitare le ipotesi e gli orientamenti, spiegare il perché di alcune scelte, cioè mettere a disposizione i contenuti lavorativi ad un secondo livello un po' più generalizzabile e alto, quindi parlare codici e linguaggi multipli, non solo il politico e il tecnico, non solo sociale e sanitario, ma anche vedi la comunicazione nel campo giornalistico, vedi i saperi molteplici e diversi, vedi gli amministratori, vedi i rapporti con le altre professioni, vedi anche rimettere al centro i rapporti con i cittadini, non solo con gli utenti di contatto, ma anche con il contesto nelle sue potenzialità. Le identità professionali interrogate in questa direzione richiedono capacità e competenze di mediazione.

A mio parere dovrebbe essere utilizzato come una opportunità il fatto che la vostra professione da un certo punto di vista sia meno connotata.

Credo che sia più interessante fare una battaglia sui contenuti e sulle visibilizzazioni del lavoro, perché credo che oggi ci voglia molta cautela nel muoversi, perché non è detto che nel momento in cui tu promuovi un diritto, tu non stia facendo qualcosa che per qualcun altro non è tale.

Siamo in situazioni che richiedono grande cautela, grande capacità interpretativa, grande capacità di mediazione. Se non costruiamo alleanze con gli interlocutori vari del contesto, non possiamo uscire dal rischio del fraintendimento, e dunque al di là delle buone intenzioni il contenuto del lavoro scivola sullo stereotipo e diviene lavoro *contro*.

Passaggi sul piano organizzativo. In un'identità professionale così ridisegnata ci sono due livelli di investimento oggi assolutamente cruciali e non più rinviabili.

Il primo investimento sulla conoscenza. Occorre ricostruire le chiavi interpretative dei problemi, perché rischiamo di lavorare con problemi nuovi con griglie e chiavi di lettura vecchie.

E quindi, tutto il tema delle routine lavorative che costruiscono routine di pensiero. Non va sottovalutato quanto i binari operativi costruiscano binari mentali nella lettura dei problemi.

Investimento nella conoscenza, e quindi visioni molteplici, il secondo investimento nell'organizzazione.

Cosa vuol dire lavorare per rendere più visibili contenuti e processi di lavoro, i prodotti, cosa esce dai servizi, fare marketing sociale, cosa vendiamo, cosa diciamo alle persone, rendere più evidente perché è utile ragionare con noi su certe questioni.

Autorizzarsi a uscire dai servizi: ecco la trasgressione. Perché per lavorare a questi livelli occorre uscire dai servizi, non solo nella logica della cooperazione e della costruzione di reti sul caso, ma anche per costruire alleanze con i diversi interlocutori del territorio o di livello un po' più robusto.

Chiudo. Tanta fatica, ineludibile, tante certezze che non abbiamo, quindi sperimentazioni anche molto rischiose.

Ma l'auspicio è di riuscire, nel rischio e nella fatica che nessuno ci toglie, a trovare insieme anche delle soddisfazioni, soprattutto oggi in quella che tanti autori chiamano l'epoca delle passioni tristi.

GIADA PISANI⁸

*l'Assistente Sociale esercita una professione poco valorizzata da terzi ma anche poco auto-valorizzata, anzi quasi sempre sulla difensiva
L'obiettivo dal punto di vista della comunicazione è:*

- diventare una abitudine per i nostri interlocutori mediatici;

- far sì che la comunità mediatica consideri la figura dell'Assistente Sociale un interlocutore abituale da interpellare per avere pareri, informazioni, opinioni su un certo fatto ed evento;

- far sì che l'assistente sociale entri nei temi e ciò significa entrare nel "dibattito politico-culturale".

⁸ professional della Società Renzi Pisani Comunicazione, Roma.

La nostra Società è specializzata nella consulenza e nei servizi di comunicazione mediatica e politica con una intensa esperienza nella comunicazione su “temi sociali”. Qualche esempio di intervento professionale:

- nella comunicazione per la campagna sull’Affido Familiare promossa dal Comune di Roma;
- con interventi sul tema della Ludopatia, per conto di una società internazionale;
- a Lampedusa nel corso del 2014 per interventi di comunicazione sull’Architettura di emergenza nell’immigrazione;
- sul tema dell’incontinenza e del disagio familiare quali componente di numerosi Tavoli di Lavoro Regionali (Lombardia, Veneto, Sardegna, Basilicata).

Da tempo le libere professioni – ed in particolare i loro organismi rappresentativi quali i Consigli nazionale o i Consigli regionali - si sono affacciate alla comunicazione:

- per contrastare le accuse di corporativismo, dimostrando invece l’apertura
- per valorizzare il peso del comparto delle libere professioni che vale il 12% del PIL (Prodotto Interno Lordo)

Come le diverse professioni hanno intrapreso la via della comunicazione?

Sostanzialmente in due modi:

- comunicando all’esterno le attività che svolgono gli Organismi di Rappresentanza: Consigli Nazionali e gli Ordini Regionali e/o Provinciali.
- intervenendo nel dibattito politico – istituzionale – culturale sui temi afferenti il contenuto della professione

Solo qualche esempio:

- I Commercialisti: con interventi sulla riforma fiscale e sulla politica fiscale del Governo, su un fisco non oppressivo, sulla riforma della pubblica amministrazione; sul “ non essere difensori degli evasori”, sulla politica economica, ecc.
- Gli Architetti: sulla crisi edilizia, sul risanamento delle periferie, sul riuso del territorio e il risanamento del suolo, sul dissesto idrogeologico, contro i condoni; hanno creato alleanze con Legambiente e con i costruttori, a favore dei concorsi di progettazione;
- I Biologi sulla salubrità alimentare, sull’ Expo (perché Expo ha come tema l’alimentazione)
- I consulenti del lavoro: sulla riforma del mercato del lavoro.

Quelle citate sono quindi attività di comunicazione mediatica e politica con l’obiettivo di tutela e rappresentanza della Professione ma anche per tentare di garantire una presenza della Professione - sui temi di carattere generale - nella cosiddetta “agenda politica” .

Il comunicatore della PROFESSIONE DI ASSISTENTE SOCIALE deve tener conto di una serie di fattori ed in particolare di una serie di punti di forza e di debolezza:

- l’ Assistente Sociale fa cose importanti, ha a che fare concretamente con i problemi dell’utenza; (Servizi Sociali del territorio, Famiglie, Povertà, minori, Immigrazione, Carceri, ecc.) “*sta in trincea*”;

- l' Assistente Sociale lavora *"stando in relazione con l'altro"* e con i problemi concreti e reali del Paese. E' una professione faticosa;
- per l' Assistente Sociale vale il detto: *"fa più rumore un albero che cade di una foresta che cresce"* (Lao Tzu)
- la figura dell'Assistente sociale è diabolicamente coinvolta nella spettacolarizzazione del dolore e della sofferenza attuata dalla Tv e, in parte, dai Giornali. Nessuno – o quasi - si sofferma a riflettere sulle buone prassi e sui risultati del lavoro dell'assistente sociale.
- l' Assistente Sociale è vissuto come cattivo, persecutore, giudicante *"L'Assistente Sociale ti porta via i figli"*
- l' Assistente Sociale non ha molti alleati né istituzionali (Tribunali, PM, Magistrati) né professionali (psicologi, psichiatri, ecc..)
- l' Assistente Sociale esercita una professione poco valorizzata da terzi ma anche poco auto-valorizzata, anzi quasi sempre sulla difensiva;
- tra gli Assistenti Sociali non ci sono (chi dice per fortuna, chi purtroppo) figure forti e riconosciute di riferimento per il grande pubblico (non ci sono Architstar come Fuksas o figure come Crepet);
- la maggior parte degli Assistenti Sociali sono dipendenti pubblici o comunque non sono liberi professionisti in senso puro.

COME OPERA LA COMUNICAZIONE DEL CONSIGLIO NAZIONALE

- monitora lo scenario mediatico e politico su temi legati alla professione dell'Assistente Sociale - ad esempio tramite lo strumento della rassegna stampa quotidiana;
- monitora IN TEMPO REALE le notizie che si susseguono sulle Agenzie di Stampa pronte con dichiarazioni e interventi. L'obiettivo è riuscire ad entrare NELLA NOTIZIA, non il giorno seguente.
- dispone di un protocollo di intervento in caso di comunicazione in stato di crisi (positionig e team di emergenza) Ad esempio, in ottobre, contattati da Mattina5, in 18 minuti la Presidente del Consiglio Nazionale ha fornito una dichiarazione.
- gestisce un flusso di comunicazione e informazione verso i decisori Istituzionali Nazionali per difendere e rafforzare le attività previste dalle norme che regolano la Professione .
- gestisce un aggiornamento pressoché quotidiano del sito www.cnosa.it in particolare nelle sezioni Home e PRESS and MEDIA (News, Comunicati Stampa , Dicono di noi) .
- produce una Newsletter ogni 15 giorni: strumento di comunicazione interna destinata agli iscritti all'Ordine.

L'obiettivo dal punto di vista della comunicazione è:

- diventare una abitudine per i nostri interlocutori mediatici;
- far sì che la comunità mediatica consideri la figura dell'Assistente Sociale un interlocutore abituale da interpellare per avere pareri, informazioni, opinioni su un certo fatto ed evento;
- far sì che l'assistente sociale entri nei temi e ciò significa entrare nel *"dibattito politico-culturale"* .

Un piccolo esempio:

L'Adn Kronos (la terza agenzia di stampa italiana dopo l'Ansa e l'Agenzia Italia) individuando nella professione di assistente sociale un soggetto abilitato ad intervenire su questi temi, ci ha chiesto - alle ore 11 di lunedì 1 dicembre - un commento, una dichiarazione sulla vicenda del femminicidio di Salerno. E'

stato predisposto da noi un testo sottoposto all'ufficio Presidenza del Consiglio Nazionale (composto da presidente, vicepresidente, segretario, tesoriere e consigliere nazionale delegato alla comunicazione), diffuso alle 13.30

Femminicidio Salerno: Mordegli (Assistenti Sociali), "separazioni sempre più ad alto rischio per le donne"

"Ancora un altro femminicidio, ancora una donna ha subito violenza fino alla morte per mano di un ex marito con il quale ha condiviso un percorso di vita, e con il quale avrebbe dovuto continuare a condividere il ruolo di genitore. In ogni ambito sociale ed in ogni contesto di istruzione e di educazione la separazione tra coniugi rappresenta sempre di più una fase ad alto rischio per la donna ritenuta colpevole di voler mettere fine ad un legame nella migliore delle ipotesi senza più futuro ma, molto spesso, caratterizzato da ostilità e violenze che coinvolgono anche figli.

E' fondamentale che, ai primi segnali di violenza, come sembra ce ne siano stati in quest'ultimo drammatico caso, le donne facciano riferimento oltre che alle forze dell'ordine ai servizi alla persona e ai Centri anti violenza che svolgono preziose funzioni di assistenza sociale, legale e psicologica. Per questo motivo diciamo no a interventi di spending review sulla vita delle persone: serve, invece, che il Governo stanzi i fondi necessari per poter presidiare tutto il territorio nazionale, ed agire a contrasto di questo terribile fenomeno.

La funzione dei servizi sociali di fronte a comportamenti conflittuali della famiglia in separazione è proprio quella di aiutare ad attuare processi di cambiamento per rimuovere, per quanto è possibile, le cause del disagio e, in presenza di figli minori, per favorire la responsabilizzazione in quanto genitori. Ma, naturalmente, tutto deve essere fatto per proteggere in primo luogo la donna, ed eventualmente i figli, dalla violenza e quindi – lo ribadiamo – è fondamentale l'importanza dell'effettività della pena.

Di fronte alla violenza contro le donne - che nel nostro Paese ha ormai assunto dimensioni impressionanti - occorre poi operare anche con interventi a lungo termine, investendo nell'educazione e nella prevenzione per favorire un mutamento culturale rispetto alle differenze di genere e alla gestione delle relazioni tra uomo e donna".

Così Silvana Mordegli, Presidente del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali.

La struttura di comunicazione inoltre supporta l'iter parlamentare del disegno di legge in discussione al Senato denominato *"Disciplina della professione di assistente sociale"* (Atto Senato 660) - presentato - quale prima firmataria – dalla senatrice Mattesini (unica Assistente Sociale che siede in Parlamento). Il provvedimento è all'esame congiunto delle Commissioni 11° (Lavoro e Previdenza Sociale) e 12° (Igiene e Sanità).

Conclusioni.

Serve essere consapevoli che:

- la comunicazione è uno dei maggiori atti politici che un organismo possa attuare;
- è, a volte, scontro ma, spesso, è anche mediazione;
- deve diventare costante, soprattutto nei tempi e nei ritmi;
- deve essere pertinente ai temi propri dell'organismo;
- a volte il silenzio è più fragoroso di ogni parola (quindi serve saper dosare);

- a volte serve alzare la voce (in particolare contro la “Tv del dolore”);
- la comunicazione è h24, quindi la comunicazione è (anche) sacrificio.

ELENA ALLEGRI⁹

Altro tema importante, è l'immagine pubblica dell'assistente sociale, che va costruita sugli scottanti temi sociali e non sulla professione. Di cosa parliamo quando parliamo di comunicazione pubblica rispetto al servizio sociale inteso come professione? E' una comunicazione che va fatta a molti livelli.

L'azione comunicativa curata dal CNOAS è un ottimo esempio. C'è un ufficio stampa professionale che collabora con il CNOAS e svolge un'azione importante, perché si muove su temi generali, su comunicati stampa diramati in tempo reale con i fatti del nostro Paese e non su "professione è, professione non è". Se ci poniamo dal punto di vista di chi può e ha qualcosa da dire su un tema "caldo", ci poniamo immediatamente allo stesso livello degli altri esperti. Esperti di diritti sociali, di legami, e non solo di bisogni, di disagio, o di rivendicazioni professionali. E' questo atteggiamento che può fare la differenza.

Poi c'è il livello locale che interpella i colleghi nel quotidiano: dalle serate informative in parrocchia, al proporre iniziative al centro sociale, allo scrivere sul giornale locale, all'usare i social network per ampliare e approfondire l'informazione, all'organizzare una giornata sulle difficoltà dei genitori oggi.

Le sollecitazioni in questa prima parte della giornata sono state molte, a partire dall'intervento del collega Nigris; mi sono emozionata per alcuni interventi che ho ascoltato, altri stimoli invece mi hanno un poco irritato, quindi mentre ragiono con voi cercherò di ricomporre alcune questioni e alcune emozioni, rinviando al dibattito successivo altre considerazioni che vorrei proporre.

E' un'epoca di grandi trasformazioni, quella nella quale stiamo vivendo, ormai abbiamo compreso che non è solo una crisi, ma è qualcosa di molto più complesso, come tipi diversi di analisi hanno tentato di spiegare. Per quello che riguarda il servizio sociale, come disciplina e come professione, si è ad un passaggio epocale.

Già in altre occasioni ho usato l'immagine del "guado" perché è una metafora che ci aiuta a rappresentare la situazione attuale degli assistenti sociali italiani. Guado, ossia un punto, all'interno di un torrente, che consente di passare da una riva all'altra. La professione si trova in questo guado, e deve scegliere che fare: attraversare e conquistare nuovi territori o arretrare su posizioni assunte in passato, ma in condizioni peggiori? L'unica certezza è che non può stare ancor per molto in una posizione di attesa e di *impasse*, pena la rarefazione e la scomparsa della professione stessa e del senso del servizio sociale. Il rischio imminente, infatti, è di assistere ad uno svuotamento progressivo delle competenze tipiche della professione, che può facilmente trasformarsi in mero esecutore di incombenze burocratiche.

Conquistare nuovi territori in cui la professione e la disciplina tentino di porsi in una posizione completamente diversa, sapendo che le categorie di riferimento sono cambiate e, quindi, tornare indietro non sarebbe più tornare dove si era prima. Quel prima non esiste più.

Così sopporto a fatica quando si parla della rarefazione del welfare, nelle varie configurazioni che il welfare nel tempo ha assunto, da *welfare state* a *mix* a *community*, come se in passato fosse stato possibile operare in un sistema che funzionava. In realtà sono stati anni comunque difficili; certo ora io spero che si stia toccando il fondo, per poi poter risalire, altrimenti dove finiremo?

Da questo punto di vista l'immagine del guado ci può aiutare, e può farlo in particolare per la professione, che una responsabilità verso il proprio futuro. E' un dovere, non è solo un diritto quello di affermare se

⁹ Assistente sociale, professore aggregato- ricercatore confermato di Sociologia e Servizio sociale, Università del Piemonte Orientale, già presidente del corso di laurea in Servizio sociale, autrice di molte pubblicazioni e di diversi contributi sui temi oggetto del convegno.

stessa, e di dire che cosa pensa, che cosa sa e dove intende posizionarsi. E' una operazione urgente perché la professione rischia di sparire, perché la vulnerabilità sociale ha colpito anche la nostra professione.

Nella mia esperienza di supervisore, per esempio, ho verificato che alcuni assistenti sociali non possono partecipare a tale percorso formativo perché lavorano in cooperative, hanno poche ore a disposizione e in quelle ore lavorano solo per il *front-office*; quei colleghi non sono presenti in supervisione, perché hanno diciotto ore alla settimana e non possono neppure partecipare alle riunioni di servizio. Tutto ciò ha una ricaduta immediata non solo sull'organizzazione del lavoro quotidiano, sulle *daily routine*, ma anche sulla costruzione dei gruppi di lavoro, sulla formazione. Quindi, come docente universitario, mi domando allora come devo formare i nuovi professionisti: dovranno essere preparati a lavorare in gruppi di compito, veloci, agili e temporanei? Più centrati sugli obiettivi e non più sulle competenze relazionali che stanno alla base dei gruppi di lavoro? Questa opzione cambia completamente i punti di riferimento, anche per la formazione universitaria.

Altro aspetto, che anticipa una delle conclusioni, è che la professione nella logica della gerarchia delle professioni – concordo con Gacci – è perdente. Se non sbaglio siamo sempre alla rincorsa degli psicologi, che stanno rincorrendo i medici e gli educatori che stanno rincorrendo noi...e poi ci sono gli operatori socio-sanitari. Questa non è la logica vincente. La nostra storia ce lo insegna: la professione ha sempre guadagnato in visibilità e consolidamento quando si è mossa a fianco dei cittadini.

Uno dei temi che immagino vincenti è quello dei diritti, perché è vero che è aumentata la conoscenza dei diritti, ma è anche vero che sta passando una logica terribile: non ci sono fondi, non ci sono risorse, quindi non ci sono diritti. E' la mercificazione dei diritti sociali.

La professione su questo ha qualcosa da dire e da fare. Il riferimento è alla funzione di *advocacy*, alla sensibilizzazione verso le *azioni antioppressive*, alla *policy practice*, ossia al tentativo di partecipare all'influenzamento delle politiche sociali. Quelli appena citati sono tre modi di declinare l'impegno del servizio sociale rispetto ai diritti sociali, si potrebbe affermare che è un compito primario. Questa è una delle strade, ponendosi a fianco dei cittadini su questi aspetti. Tutte le volte che nella storia della professione questo tipo di impegno è stato agito è risultato vincente, mentre se si sta chiusi nei propri uffici, che stanno diventando bugigattoli, a far finta di fare i liberi professionisti all'interno di un'organizzazione con la quale si fa fatica attualmente a intessere una buona relazione, la professione sparisce perché l'assistente sociale si trova a fare l'amministrativo, compilando sempre più moduli, dicendo solo "no, avanti un altro".

Ricordo che nella mia formazione per diventare assistente sociale, durante il tirocinio mi veniva detto che non dovevo fare i conti perché li doveva fare l'amministrativo; oggi, girando l'Italia, i colleghi mi dicono che stanno discutendo perché viene loro richiesto di fare i conti sulle domande di assistenza economica.

Qui mi fermo e passo a trattare alcune questioni inerenti il tema di oggi. E' un tema a me molto caro, all'interno dell'Università del Piemonte orientale ho effettuato le prime ricerche, e vi racconto in modo sintetico a che punto siamo arrivati.

Uno dei primi lavori è l'ipertesto "Presenze deboli, saperi forti" realizzato con un finanziamento europeo, uscito dopo un lavoro di tre anni nel 2004. Il gruppo di ricerca era composto da me come responsabile scientifico, da due giornalisti, due esperti di cinema, un esperto di letteratura. La domanda di ricerca era: "qual' è la rappresentazione che dell'assistente sociale e del servizio sociale viene data nei media, cosa viene raccontato e cosa rimane in ombra?".

Abbiamo creato una scheda di analisi e successivamente di presentazione per ogni testo e spezzoni di film, di trasmissioni televisive, e articoli di quotidiani esemplificativi che sono presenti nel CD, e abbiamo effettuato una attenta analisi e comparazione della rappresentazione, cercando di tenere insieme diversi livelli di rappresentazione e diversi criteri di analisi che consentissero di comparare quello che veniva rappresentato all'interno del CD rom.

Abbiamo discusso a lungo e alla fine siamo riusciti a comprenderci, a creare riferimenti comuni, abbiamo trovato accordi importanti, ma il problema resta: come organizzare la comunicazione all'esterno? La ricerca va avanti, e io proseguo da sola con l'analisi di sessanta testi mediali, usando l'approccio di analisi dei media proposto da Altheide, ossia considerare qualunque tipo di forma scritta o visiva come testo mediale; da questi sessanta seleziono con criteri rigorosi quarantuno testi tra romanzi e film. Nel 2006 Carocci pubblica il testo che propone i risultati di ricerca¹⁰, che continua ad essere valido, purtroppo, ancora oggi, perché lo scenario non è cambiato per nulla e i temi in gioco sono sempre gli stessi; non abbiamo avuto grandi novità né sul tema delle rappresentazione, né sul tema della presenza della professione all'interno di queste rappresentazioni.

Il terzo passaggio riguarda una ricerca internazionale che si è basata su precedenti scambi Erasmus con Gran Bretagna e con colleghi tedeschi. Ricerca che è ancora in corso con un piccolo finanziamento dell'associazione internazionale delle scuole di servizio sociale. Attualmente, stiamo lavorando sull'analisi di articoli usciti sui quotidiani nazionali, per l'Italia Il Giornale e La Repubblica, per la Gran Bretagna l'Independent e il Guardian, con una particolare prospettiva di analisi sulla violenza domestica, ma tenendo aperta all'interno del disegno di ricerca l'analisi delle rappresentazioni degli assistenti sociali e del loro lavoro. I primi risultati verranno presentati al convegno di Lubiana dell'associazione europea di ricerca di servizio sociale, associazione fondata l'anno scorso durante il convegno di Bolzano. Importante anche l'accordo con il Consiglio nazionale dell'Ordine degli assistenti sociali per una presentazione dei risultati fin qui raggiunti con tale ricerca, che si terrà a Roma il 4 maggio 2015, dove saranno presenti anche le colleghe della Gran Bretagna e della Germania insieme ai rispettivi colleghi e associazioni nazionali di assistenti sociali. Relativamente alle ricerche, va detto che di fondamentale importanza sarà il modo in cui ne verranno presentati e utilizzati i risultati. Apprezzabili sono occasioni come questa giornata in cui ci sono assistenti sociali *speakers corner*, perché sono la dimostrazione del fatto che gli assistenti sociali, tutte le volte che vengono chiamati a parlare e a raccontare la professione, rispondono.

Se poi si cominciasse anche a scrivere di più sarebbe un ulteriore passo in avanti per la professione.

(Breve presentazione dei testi mediali considerati nella ricerca).

All'interno dei quarantuno testi mediali, ho individuato sessantadue personaggi assistenti sociali, non pochi. Li ho analizzati secondo una serie di criteri: quanto tempo un personaggio compare, per quante pagine viene menzionato; qual è l'indice di incidenza del personaggio rispetto alla storia, perché ci sono assistenti sociali che compaiono per poco tempo, ma hanno un potere rilevante rispetto alle decisioni sulla vita degli altri; rispetto alla dimensione del genere, è interessante notare che la presenza dei personaggi corrisponde alla realtà degli iscritti all'Albo: due terzi sono donne e un terzo è uomo. E cosa fanno gli assistenti sociali nei film e nei romanzi? Quale è la loro funzione all'interno delle storie? E' molto interessante notare che quando, all'interno della narrazione, la rappresentazione degli assistenti sociali è

¹⁰ Allegri E. (2006), Le rappresentazioni dell'assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa, Carocci, Roma.

positiva, comprende anche la loro vita privata, mentre raramente è positiva la rappresentazione solo sul lato professionale. Questo è un aspetto su cui dobbiamo ragionare, perché le narrazioni all'interno dei media non possono essere dei documentari sul servizio sociale, devono sviluppare una storia. E quando vengono rappresentati più specificatamente nella loro attività professionale, che fanno? Le donne scrivono, poco, gli uomini non scrivono, sono in udienza in tribunale o presenti ad un seminario, le donne non fanno supervisione, gli uomini se la fanno la conducono o conducono una riunione, le donne stanno allontanando un minore, oppure sono in giro in visita domiciliare o dal parrucchiere, dall'estetista o a fare spese mentre dicono di essere in visita domiciliare, oppure parlano, parlano molto, non sempre in modo professionale.

Le conclusioni di ricerca propongono tre tipi di assistente sociale – non idealtipi puri in senso weberiano – che costituiscono una chiave di lettura interessante. In sintesi sono:

1. Il Controllore- burocrate.

Potremmo definire questo tipo di operatore alla stregua di un controllore- burocrate, che esercita la funzione organizzativa a lui delegata con un notevole distacco e senza venire mai coinvolto emotivamente dalla situazione di difficoltà in cui l'utente si trova. Occorre notare che le rappresentazioni dei personaggi maschili (la cui incidenza sul totale di personaggi analizzati è, come dimostrato, residuale) sembrano concentrarsi in questo profilo. In particolare, questo ruolo di supervisore distaccato pare adattarsi bene alle figure maschili proprio in funzione della loro rappresentazione di detentori di un potere legale e legittimo delegato, di cui sono in un certo senso gelosi custodi e che, per essere amministrato con saggezza ed equità, deve essere controllato strettamente da routine operative codificate e documentabili, specialmente quando deve essere fatta valere la propria autorità su altri operatori. D'altra parte, non a caso, le rappresentazioni maschili hanno molto spesso una connotazione di attribuzione di potere gerarchico sovra-ordinato.

2. Il Benefattore- insoddisfatto.

La maggior parte delle rappresentazioni medializzate si riferisce a un profilo caratterizzato dall'incapacità di grandi slanci in un senso o nell'altro. Spesso questo tipo di rappresentazione prende le forme di una sorta di un benefattore- insoddisfatto che si ritrova a fronteggiare situazioni alle quali non riesce a mostrarsi indifferente sul piano relazionale, e alle quali prova a dare risposta utilizzando tutte le risorse professionali, ma anche umane di cui è titolare. Il professionista, tuttavia, si trova anche a fronteggiare un senso di insoddisfazione e di frustrazione diffuso, che lo pervade e a volte scatena reazioni ambivalenti. Si ritrova, così, intrappolato fra le tensioni ideali della sua scelta professionale e le condizioni organizzative e operative entro cui questa deve essere svolta.

3. L' Utopista –Consapevole.

Un ultimo profilo tipico è un' assistente sociale proiettata (i personaggi che afferiscono a questo profilo sono tutte donne) alla tensione ideale, che sempre ha mosso le sue scelte umane e professionali, e allo stesso tempo è consapevole delle difficoltà entro cui versa il suo mondo professionale. Potremmo definire tale rappresentazione alla stregua di una figura eroica, ma non priva di debolezze e di fragilità. In un certo senso questa rappresentazione riverbera una tipizzazione opposta a quelle stereo-tipiche delle assistenti sociali "cattive e distaccate" con le quali spesso la comunità professionale si trova a fare i conti. In che cosa ci possono essere utili i risultati di queste ricerche? A ragionare su come comunicare.

Altro tema importante, infatti, è l'immagine pubblica dell'assistente sociale, che va costruita sugli scottanti temi sociali e non sulla professione. Di cosa parliamo quando parliamo di comunicazione pubblica rispetto al servizio sociale inteso come professione? E' una comunicazione che va fatta a molti livelli.

L'azione comunicativa curata dal CNOAS è un ottimo esempio. C'è un ufficio stampa professionale che collabora con il CNOAS e svolge un'azione importante, perché si muove su temi generali, su comunicati stampa diramati in tempo reale con i fatti del nostro Paese e non su "professione è, professione non è". Se ci poniamo dal punto di vista di chi può e ha qualcosa da dire su un tema "caldo", ci poniamo immediatamente allo stesso livello degli altri esperti. Esperti di diritti sociali, di legami, e non solo di bisogni, di disagio, o di rivendicazioni professionali. E' questo atteggiamento che può fare la differenza. Poi c'è il livello locale che interpella i colleghi nel quotidiano: dalle serate informative in parrocchia, al proporre iniziative al centro sociale, allo scrivere sul giornale locale, all'usare i social network per ampliare e approfondire l'informazione, all'organizzare una giornata sulle difficoltà dei genitori oggi.

Fondamentale è la rappresentazione che io, come professionista, do di me, che cosa io sono e come mi voglio rappresentare.

Se io, assistente sociale, non passo il tempo a difendere la professione – ovviamente quando è il caso di farlo, va fatto – ma intervengo sul tema di cui si parla e che riguarda anche il servizio sociale, mi autorizzo a rappresentarmi alla pari di altri, degli esperti. Ci vorrà del tempo, ma i risultati si possono vedere.

Su questo c'è necessità di una comunità di pratiche e di una rete di sostegno all'interno di tale comunità. Basterebbe mettere assieme delle *slides* e poi passarle, magari su una piattaforma come quella dell'Ordine, e ogni assistente sociale potrebbe avere materiale da usare nelle varie occasioni, invece di dover iniziare ogni volta daccapo. Un esempio di cosa si può costruire in poco tempo e con un telefono portatile sono i video degli studenti del corso di laurea in servizio sociale del mio ateneo per le giornate di celebrazione del World Social Work Day. In quello del 2014 sono stati coinvolti molti assistenti sociali supervisori di tirocinio, che hanno accettato di comparire senza dover parlare, ma presentando un cartello con scritto "Io ci credo"; come si dice di questi tempi ci hanno "messo la faccia". Un altro breve esempio di come usare le occasioni, e quello che già c'è: mi hanno chiesto di preparare una relazione per un convegno. Desideravo dare coraggio e riconoscimento ai colleghi presenti in quella sala, per il loro lavoro quotidiano, per la fatica a stare dentro un'organizzazione, pubblica o privata, dentro un territorio, dentro le politiche sociali, ma anche dentro se stessi, dentro le proprie responsabilità e le proprie scelte professionali.

Cosa ho fatto: c'era una sigla della BIM, una casa di produzione cinematografica, che festeggiava i suoi venti anni, che mi è piaciuta tantissimo, e ho pensato la prendo in prestito gli assistenti sociali e ho aggiunto solo una frase finale. E' stato un regalo.

Per concludere vorrei proporvi un'altra immagine, la metafora "effetto iceberg" per presentare il cono d'ombra in cui cadono molte delle attività che gli assistenti sociali svolgono o, forse, svolgevano o, forse, dovrebbero svolgere, che non sono rappresentate. L'iceberg è un grosso blocco di ghiaccio che galleggia nei mari artici e antartici. La parte sommersa di un iceberg è all'incirca sette volte maggiore di quella emersa. Ci sono dei movimenti in profondità, ci sono degli scricchiolii, parti che si staccano e vanno alla deriva, e quello che a noi sembra una massa di ghiaccio immutabile, continua in realtà a cambiare.

Così come accade per l'iceberg, anche della professione dell'assistente sociale molto spesso si vede solo la parte che emerge, la punta. E quel che si vede, nel bene e nel male, è rappresentato altrettanto spesso in

modo parziale. Che cosa desideriamo che si veda in misura maggiore? Forse si tratta di alzare lo sguardo dal caso verso il contesto, il territorio, la comunità locale, le politiche sociali, gli amministratori locali. Sappiamo bene che le urgenze, le pressioni sono anche utili per giustificare una nostra presenza più flebile in altri progetti nella comunità locale, per trattenerci dall'uscire dai servizi e dagli uffici, perché è faticoso. Forse, però, è l'unica strada che abbiamo per cambiare le rappresentazioni sulla professione e per comunicare in modo più adeguato. Certo, non si può improvvisare esperti comunicatori. Ci si può formare. Ci si può provare. Si può sperimentare qualcosa con giornalisti, registi, media. Si tratta di cogliere alcune sfide attuali, e di lanciarne altre: forse tra qualche tempo la parte emergente dell'iceberg, la punta, sarà un poco più estesa.

Bibliografia di riferimento sul tema

Allegrì E., (2004) (a cura di), *Presenze deboli, saperi forti. L'assistente sociale: quello che si racconta quello che rimane in ombra*, Iper testo multimediale, Università del Piemonte Orientale; Facoltà di Scienze Politiche, Alessandria. Direzione scientifica e coordinamento dell'équipe composta da Fabrizia Bagozzi, Michele Marangi, Giorgio Manduca, Stefania Milioti. Nell'ipertesto vengono suggeriti confronti e analisi dei diversi *habitat* comunicativi in cui opera l'assistente sociale. In particolare si esamina il rapporto esistente tra le immagini mediatiche, le elaborazioni teoriche proprie della professione e l'immagine professionale che emerge nei percorsi formativi specifici. Il complesso raffronto tra queste rappresentazioni è condotto mediante un approccio multidisciplinare che tiene conto sia dell'impianto teorico del Servizio sociale inteso come disciplina sia che delle linee di analisi delle rappresentazioni riconducibili alle Scienze della comunicazione. L'architettura dell'ipertesto è articolata in tre percorsi: **Racconti e rappresentazioni** (analisi di oltre trenta brani da libri, articoli, programmi televisivi e film in cui emerge la figura dell'assistente sociale); **Coni d'ombra** (descrizione di alcuni aspetti del lavoro dell'assistente sociale – teorie, definizioni, funzioni, attività, contesti, strumenti – considerati nel rapporto tra professione e rappresentazioni dominanti); **La nostra offerta formativa** (i principi formativi e le attività didattiche del Corso di Laurea in Servizio Sociale della Università del Piemonte Orientale). Progetto realizzato nell'ambito della Direttiva biennale "Rafforzamento lauree professionalizzanti di I° livello" della Regione Piemonte DGR n. 57 – 3775.

L'ipertesto è visionabile on line: http://www.digspes.unipmn.it/media/saperi_forti/

Allegrì E. (2006), *Le rappresentazioni dell' assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa*, Carocci, Roma, 2006, pp.1-128.

Allegrì E., (2011), *(S)parlano di noi. Il sistema di tutela minorile su stampa e televisione*, in *Lavoro Sociale*, vol.11, pp. 243-254, ISSN 1721-4149

Allegrì E., (2012). *Tra disincanto e innovazione: la ricerca di un senso comune nel servizio sociale*. PROSPETTIVE SOCIALI E SANITARIE, vol. 9, p. 19-21, ISSN: 0393-9510.

Allegrì E. (2014). *Des voleurs d'enfants? Une recherche sur les représentations de l'assistante sociale dans les médias*, in "Vie Sociale" (ISSN:0042-5605) vol. 1, pp. 163 – 184.

4.05.2015, Roma, Consiglio Nazionale Ordine degli Assistenti Sociali, British Association of Social Workers, United Kingdom, Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit, Germany, Università del Piemonte Orientale, Università di Hertfordshire (U.K.), Università Cattolica di Colonia e Alice Salomon Hochschule, Berlino (D.) Seminario internazionale/ International conference *Media Representation of Social Work. Lessons from a*

Comparative Transnational Research /Le rappresentazioni del Servizio sociale nei media. Una ricerca transnazionale. Titolo della Relazione presentata: Le rappresentazioni del servizio sociale e della violenza domestica in due quotidiani italiani/ Recent Media Representation of Social Work and Domestic Violence in Italian Newspaper. La documentazione e i video della conferenza internazionale sono reperibili al link:

http://www.cnoas.it/Attivita/Le_rappresentazioni_del_Servizio_sociale_nei_media.html

LAURA BINI¹¹

...gli assistenti sociali hanno un'identità rivendicata, e dicono spesso "ma io sono l'assistente sociale" (e il titolo della giornata ha a che fare anche con questo aspetto), come se l'identità non fosse oggetto/soggetto di scambio in tutte le relazioni e in tutte le comunicazioni che noi costantemente manteniamo, essendo al centro di un flusso continuo di comunicazioni e di relazioni.

Io non devo rivendicare l'identità, devo costruirla con grande fatica. E' molto più faticoso e impegnativo pensare che ogni giorno, ogni cosa e ogni passo che io faccio, ogni parola che dico contribuisce alla costruzione della mia identità professionale.

Con il mio intervento chiudo la tavola rotonda e fare la chiusura ha alcuni vantaggi ma anche svantaggi, sia perché necessariamente si deve ristrutturare la propria relazione in riferimento a quello che gli altri relatori hanno già illustrato, sia per il dover parlare dopo interventi così importanti, come quelli che mi hanno preceduto.

Senza la pretesa di fare una sintesi di quanto fino ad ora emerso, cercherò di riflettere su alcuni aspetti che credo importanti.

In primo luogo, voglio evidenziare la *preoccupazione* che mi assale come presidente dell'Ordine, condivisa anche da tutto il Consiglio, rispetto a cosa possiamo fare e a cosa sia opportuno fare per gestire questo passaggio, che è stato definito epocale.

Noi tutti siamo in mezzo a un ampio panorama nel quale emerge il problema della *trasformazione* in atto, in cui c'è un momento, come il prof. Nigris ci ha ben illustrato, nel quale è necessario definire quale prassi dobbiamo attivare e come possiamo intervenire. Il servizio sociale e l'Ordine devono individuare una strategia rispetto a questo.

Cercherò di mettere insieme alcuni elementi, provando a dire poi alla fine del mio intervento che cosa l'Ordine intende fare.

Il primo elemento è la *formazione*, sulla quale il consiglio dell'Ordine ha già espresso alcune linee, prima fra tutte la volontà di facilitare e proporre una formazione specifica e di qualità per il servizio sociale. Mi pare che alla fine tutte le relazioni che stamani sono state illustrate abbiano trattato il tema di come sia possibile passare dalla pratica alla prassi. Su questo piano, se riprendiamo qualcosa che sta nella letteratura del servizio sociale, vediamo che fino a poco tempo fa si diceva "pratica, teoria, pratica", forse oggi dovremmo dire "prassi, teoria, prassi".

Uno degli elementi che mi interessa particolarmente è la "rifondazione", intesa come ripresa in carico, analisi e trasformazione del lessico del servizio sociale, perché è un lessico datato, specchio di quei modelli statici, a cui il prof. Nigris faceva riferimento, che potevano andare bene in un'organizzazione sociale altrettanto statica.

Quando i processi di trasformazione e gli scambi relazionali sono velocissimi, l'idea di avere dei modelli che ingessano l'attività professionale diventa perdente, nel senso che poi il singolo assistente sociale si trova davanti alla situazione concreta senza risorse, perché alla fine questo è l'elemento sostanziale.

¹¹ Presidente dell'Ordine degli assistenti sociali della Toscana, docente di Metodi e tecniche del servizio sociale e di Cultura, biografia e servizio sociale presso l'Università di Firenze, da molti anni svolge attività di formazione e supervisione

Allora cosa si può fare, qual è uno dei possibili modi per affrontare questo gravissimo problema che non riguarda solo noi, ma riguarda tutti i cittadini che si riferiscono ai servizi, perché avere un'idea alta della professione significa avere a cuore i processi e le traiettorie di vita delle persone che ai servizi si rivolgono. Per cercare una possibile risposta a questo punto di domanda cito Carlo Trevisan. Lo cito perché ci sono affezionata, e perché lo trovo un importante punto di riferimento.

Mi augurerei che una maggiore diffusione di ricerche finalizzate alla politica e all'azione del servizio sociale, la predisposizione di strumenti adeguati per un'assistenza all'operatore che attua ricerche, una più larga e franca collaborazione tra scienziati sociali e degli enti fra di loro, possa evitare gli estremi pericoli di continuare ad operare senza strumenti scientifici di conoscenza e di verifica, ovvero cadere in indagini superficiali e non corrette, ma soprattutto possa favorire una maggiore partecipazione degli assistenti sociali non solo [...] ai loro strumenti professionali, ma alla realtà concreta e in trasformazione degli ambienti ove operano" C. Trevisan

Pensate che questo è uno scritto del 1964, di cinquanta anni fa, e già allora Trevisan diceva o noi facciamo ricerca, oppure rimarremo estranei alle nostre stesse pratiche professionali, pratiche che se rimangono lontane dalla nostra mente, diventano un automatismo e questo produce danno sia per i cittadini utenti, sia per l'identità della professione perché, ovviamente, correremo il rischio di fare delle cose delle quali rimarremmo inconsapevoli, come se fossero normali "è normale che sia così", ma di normale nelle nostre storie a volte c'è molto poco.

Per proseguire nel ragionamento sulla necessità di trasformazione del lessico del servizio sociale, in questo caso però più sul piano concettuale, utilizzo delle parole chiave, e parto da *cambiamento*, del quale si parla anche nell'ultima definizione di servizio sociale dell'associazione internazionale delle scuole di servizio sociale e quella dei social workers.

Io credo che l'idea di cambiamento come obiettivo del servizio sociale appartenga all'ambito dei miti: l'assistente sociale come agente di cambiamento. Anche in questo caso dobbiamo trasformare questo lessico, da cambiamento inteso come sostituzione, a un'idea di cambiamento come ricerca e riconoscimento; dall'idea di cambiamento come percorso lineare, a un'idea di cambiamento come processo discontinuo e imprevedibile; da un'idea della storia lineare a una per cicli; da un'idea di cambiamento che io da solo posso attivare, a un'idea di cambiamento che richiede un'organizzazione (Camarlinghi, D'Angella, 2007).

E questo ci riguarda particolarmente. Infatti, ciascuno di noi ha il mito "se io sono brava, opero un cambiamento con quella persona", invece è necessario avere la consapevolezza che io posso essere strumento di trasformazione di vite e di traiettorie se sono dentro l'organizzazione, perché altrimenti corriamo il rischio di un "abbraccio" fatale fra noi e chi ci sta davanti.

Vorrei parlare ora del tema dell'organizzazione, che più volte anche oggi è stata evocata, per dire che quando parliamo di servizio sociale, parliamo di organizzazione e, spesso, ne parliamo in termini negativi: *l'organizzazione non mi consente, non mi dà le risorse...*, ed è sicuramente vero, perché la difficoltà è collegata alla delega data dall'organizzazione al professionista per svolgere un servizio che non può essere standardizzato, perché questa è l'individualità, la persona ma, al contempo cerca di esercitare un controllo sul lavoro dell'operatore e pone vincoli alla sua autonomia.

Prima Elena Allegri si domandava "come riesco a far sì che quell'utente di cui io rilevo l'estremo e immediato bisogno possa passare fra le maglie di regolamenti, procedure ecc.?". Il tema è il rapporto di potere che esiste fra organizzazione e assistente sociale, che è anche il tema del potere fra assistente sociale e cittadino.

Per riflettere su questo aspetto importante possiamo fare riferimento a Pierre Bourdieu con la sua teoria del campo, secondo la quale tutte le volte che si intreccia una relazione, in particolare una relazione di aiuto, c'è uno scambio economico, ma c'è anche uno scambio identitario. Ossia, quando noi entriamo in contatto con storie e vite già massacrate, spesso scambiamo con la persona un'identità, la nostra e la sua, e qualche volta noi operiamo sulla sua identità un attacco, attacchiamo le persone con un abbassamento della loro identità, piuttosto che con una promozione. Occorre riflettere a lungo su questo, cercare di capire su come queste cose accadano ogni giorno nei nostri servizi.

Al riguardo, faccio un esempio. So che è difficile da pensare, ma come presidente dell'Ordine lo devo dire, perché accade, me lo avete raccontato nella mia esperienza di formatrice. Quando una famiglia viene sfrattata, talvolta, nei nostri servizi si fa un intervento distruttivo delle relazioni familiari, cioè si inserisce la madre con i figli in una struttura, e si dice al padre "arrangiatevi".

Allora, io credo che questo sia assolutamente contrario a uno dei miti del servizio sociale, che è quello dell'aiuto. Qui a Firenze, all'albergo popolare, ma anche in altre città della Toscana, ci sono uomini che sono stati separati dalla propria famiglia, per essere buttati in una sorta di marginalità, e da un'altra parte c'è una madre con il proprio bambino che perde forse una delle poche ricchezze che possiede, cioè il rapporto con il proprio compagno. È chiaro che mi si risponda, ed è giusto che sia così, non abbiamo risorse.

Mi chiedo, come corpo professionale siamo capaci di uscire dicendo che questo non si deve e non si può più fare? Siamo proprio sicuri che questa sia una pratica sulla quale non possiamo dire altro?

So che quello che sto dicendo susciterà delle reazioni, ma sembra comunque necessario riflettere su certi temi.

Altra parola chiave è *identità* e il tema dell'identità più volte è stato citato dal prof. Nigris e dagli altri relatori.

Sull'identità vorrei aggiungere un altro elemento di riflessione, in aggiunta non in contrasto con quanto è stato già detto. Mi pare interessante il contributo di un sociologo americano, Hughes, che ha studiato in particolare le professioni e il lavoro, e che ha individuato le fasi per arrivare a una professionalità matura, che è quello che oggi ci interessa.

Fra le varie fasi, nel mio lavoro di ricerca ne ho analizzate in particolare tre: la fase valoriale, che nella professione dell'assistente sociale è molto forte, la fase del "dirty work", il lavoro sporco, e la fase della professionalità matura. Cos'è il lavoro sporco? È quando all'inizio del lavoro ci si rende conto che si devono fare delle cose che non rientrano nella nostra idea di professionalità, e quindi lo si considera un "dirty work".

Ancora Hughes ci dice qualcosa che mi pare particolarmente interessante e calzante per la conclusione di questa tavola rotonda. Quale deve essere il passaggio da dirty work a professionalità matura? Il passaggio è che io imparo, mi metto in situazione, rifletto e in tal modo quel lavoro sporco diventa attività professionale, e quindi prassi. Non è in verità un lavoro sporco, ma lo diventa se io non applico a quell'attività la mia competenza professionale.

Al riguardo, faccio sempre l'esempio di chi cambia il letto ad un paziente, che è sicuramente un lavoro sporco, se però quell'operatore applica la sua competenza professionale a quel lavoro che è considerato meno nobile rispetto al prendere la pressione, somministrare i farmaci ecc., certamente quel paziente gliene sarà grato e l'identità professionale dell'operatore ne trarrà vantaggio, così come la sua consapevolezza di se stesso come professionista.

Nell'analisi di alcuni materiali prodotti dagli assistenti sociali emerge un aspetto dell'identità, cioè l'identità auto-etero attribuita, ma gli assistenti sociali hanno anche, come la definisco, un'identità *rivendicata*, e

dicono spesso “ma io sono l’assistente sociale” (e il titolo di questa giornata ha a che fare anche con questo aspetto), come se l’identità non fosse oggetto/soggetto di scambio in tutte le relazioni e in tutte le comunicazioni che noi costantemente manteniamo, essendo al centro di un flusso continuo di comunicazioni e di relazioni.

Non devo rivendicare l’identità, devo costruirla con grande fatica. E’ molto più faticoso e impegnativo pensare che ogni giorno, ogni cosa e ogni passo che io faccio, ogni parola che io dico contribuisce alla costruzione della mia identità professionale. Invece che lamentarsi che gli altri non ci riconoscono, dobbiamo maturare la consapevolezza che nessuno viene riconosciuto da nessun altro se non, in ambito professionale, con la competenza che è in grado di scambiare.

Mi avvio alla conclusione. Due parole sull’Ordine e l’Università.

Benché molto marginale all’interno dell’università, il mio obiettivo è quello di favorire la collaborazione fra questi due soggetti.

Intanto, un traguardo importante è stata la costituzione del Comitato interistituzionale per il servizio sociale della Toscana (CISST) che vede i tre atenei toscani, l’Ordine e la Regione Toscana in dialettica tra di loro, nel tentativo di sviluppare alcune linee programmatiche. Per il momento siamo arrivati a individuare i requisiti minimi dei tirocini. Ma non basta, dobbiamo andare oltre.

Sul versante università, mi sembra interessante citare l’esperienza di tirocinio della laurea magistrale dell’Università di Firenze, che chiede ai laureandi di sviluppare delle tesi di ricerca.

Delle tante tesi a cui sono affezionata, dico due parole su una che ha riguardato una ricerca sugli episodi di aggressività nel comune di Firenze, e colgo l’occasione per ringraziare tutti i colleghi che hanno partecipato e il laureando, che ormai è laureato, che ha condotto la ricerca di tesi, Simone Peruzzi.

Cito questa tesi perché sono emersi, fra gli altri, due aspetti di grande interesse: nel questionario autosomministrato a metà degli assistenti sociali del comune di Firenze, non emerge l’idea di essere stato oggetto di episodi di aggressività o violenza. Viceversa, nella seconda parte del questionario, che è stato somministrato, emerge che gli episodi sono presenti, e già questo dice molte cose.

Emerge anche un altro elemento interessante, quando si va a rilevare l’opinione in merito al soggetto/comportamento su cui ricade la responsabilità quando un cittadino utente agisce un atto di violenza: nella scala delle responsabilità appare come prioritaria la metodologia sbagliata dell’assistente sociale.

Al riguardo, va detto che queste due correlazioni hanno a che fare con il profilo delle donne maltrattate.

Su questo dobbiamo fare due considerazioni. La prima è che siamo ancora nella situazione in cui quando un cittadino aggredisce l’assistente sociale, quest’ultimo e l’ambiente nel quale egli opera hanno un livello di tolleranza rispetto alla violenza che si è alzato. La seconda considerazione riguarda il fatto che è lo stesso assistente sociale a pensare di essere “colpevole”, di aver sbagliato qualcosa. Questi aspetti sono molto interessanti, e spero di poterli approfondire.

Come Ordine ci siamo posti l’obiettivo di stabilire una forte connessione con gli assistenti sociali, con i quali stiamo cercando di stare il più possibile in contatto – e il nuovo portale di cui oggi ci parlerà Andrea Bilotti è uno strumento voluto anche per questo motivo – e, per questo, siamo andati nella primavera scorsa nei territori a incontrare i colleghi.

Dobbiamo, però, andare ancora avanti, in primo luogo dicendo che non è compito solo dell’università produrre conoscenza, ma che il corpo professionale deve rendere evidente la conoscenza professionale che deriva dalla riflessione e rielaborazione delle prassi concrete. Per questo abbiamo pensato a piccoli gruppi di lavoro i cui risultati devono essere scambiati e divenire evidenze per tutti i professionisti.

Ma questo non può essere un obiettivo su cui deve lavorare solo l'Ordine, ma deve divenire proprio di ciascuno di noi, e in questo senso faccio un appello a un impegno che dobbiamo condividere se vogliamo arrivare a una professionalità matura, nel senso di una professionalità che si attribuisce un'identità, piuttosto che lasciare che altri lo facciano.

Mi pare che questo percorso per arrivare a una professionalità matura si stia costruendo con le idee, le sollecitazioni e le riflessioni che si vanno proponendo e che sono emerse con forza anche oggi, sulla necessità di passare da una pratica a una prassi, di uscire come testimoni della professione e non solo del "caso", di utilizzare, soprattutto i giovani, i nuovi media, di una stretta collaborazione fra gli assistenti sociali e l'Ordine.

Ordine che non deve essere visto come un luogo lontano, al quale pagare soltanto la quota una volta all'anno, ma come una risorsa della professione che può contribuire a costruire un cammino comune, a far uscire il servizio sociale da posizioni solo difensive e di retroguardia, per dare agli assistenti sociali finalmente una legittimazione e una visibilità finalmente rispondenti alla ricchezza e competenza delle prassi professionali degli assistenti sociali.

Bourdieu, P., 1977, "Sur le puvoi symbolique, in Annales, n.32, pp. 405-411

Emirbayer, M. and Williams, E. M. 2005: Bourdieu and social work, in: Social Service Review, 4, pp. 689-724.

Hughes, E. C. 1981, Men and their work, Greenwood Press, Westport

Ossicini, M., Ciolfi, T., 1988, Ricerca e servizio sociale, N.I.S. Roma

Trevisan, C., Ricerca e servizio sociale in Rassegna di servizio sociale, anno II, n° 1/63

Zucconi, A., 2000, cinquant'anni nell'utopia, il resto nell'aldilà, L'ancora del mediterraneo, Napoli