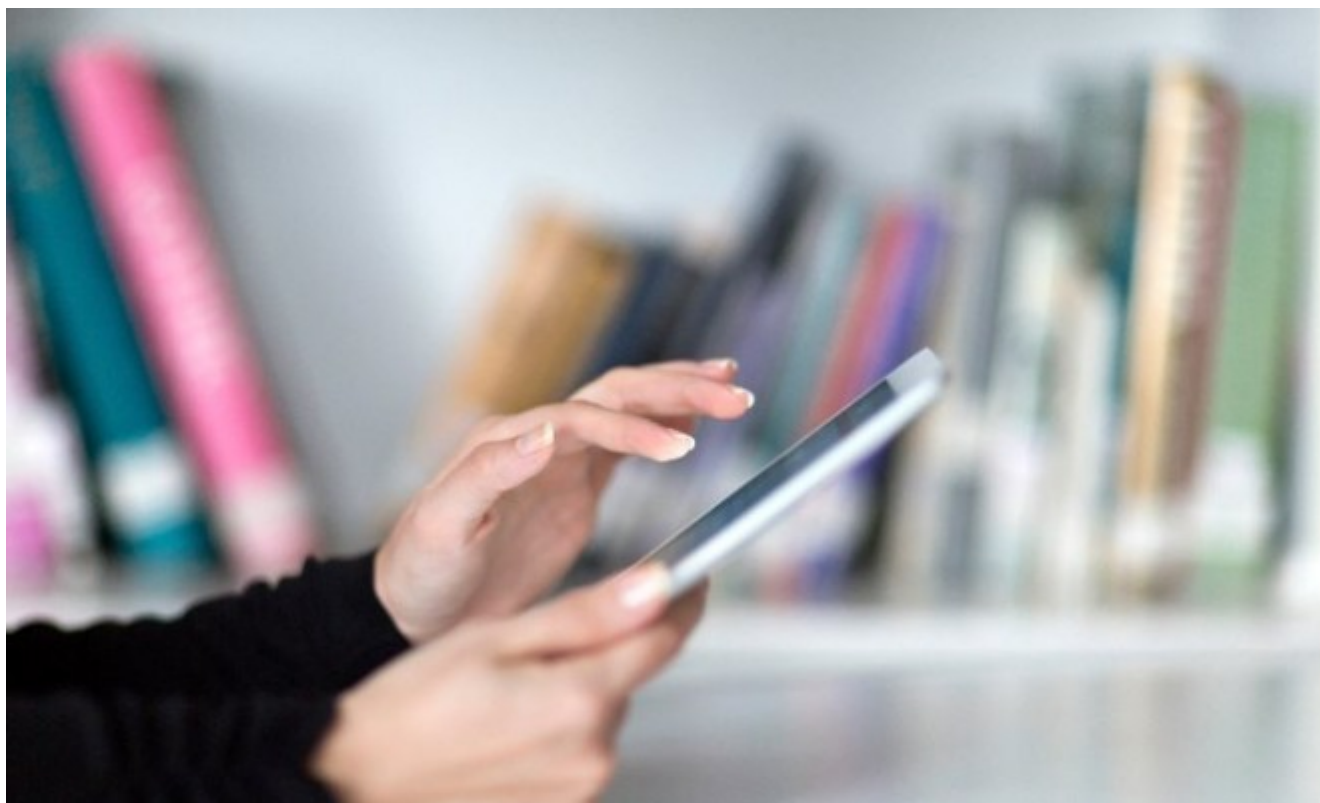


20 ottobre 2016

## L'immagine cliccata dell'assistente sociale

Visioni tra Italia e resto d'Europa

**Come viene rappresentata sul web la professione dell'assistente sociale in Italia rispetto all'immagine del social worker in un contesto internazionale? Questa domanda è alla base di un curioso che studio può far riflettere.**



*di Roberto Dalla Chiara e Miriam Pernigotto*

L'idea di partenza è stata scaturita da una domanda: **qual è l'immagine dell'assistente sociale?** E che differenze ci sono tra l'immagine che si ha in Italia e quella rappresentata invece all'estero. Allora abbiamo individuato uno strumento quotidiano come Internet per cercare delle risposte. Lo studio è stato quindi condotto in un preciso giorno e in una precisa ora (19 settembre 2014, alle ore 8.00), tenendo conto che i risultati che si sarebbero ottenuti sarebbero stati relativi a quel preciso momento. D'altra parte non è tanto rilevante conoscere la correttezza o meno delle informazioni emergenti, quanto piuttosto comprendere quale o quali possibili rappresentazioni emergono in quel preciso momento.

L'oggetto di analisi sono le voci "immagini assistente sociale" e "immagini social worker" sul motore di ricerca Google. Concentrarsi sulle immagini comparse alle voci cliccate "**assistente sociale**" e "**social worker**", nella logica delle rappresentazioni, offrono un immediato "profilo visivo" di ciò che una persona in quel momento "vede" quando rivolge lo sguardo a un assistente sociale. Appare quindi utile riportare quanto si è visualizzato nel giorno della "ricerca di immagini".

Osservando le immagini della voce assistente sociale, la prima considerazione potrebbe essere quella di un operatore poco professionale: infatti, balzano subito agli occhi le immagini della copertina del film

“L’assistente sociale tutto pepe”, prodotto nel 1981 e diretto da Nando Cicero.

Proseguendo nell’analisi delle immagini, su un totale di 20 raffigurazioni, 4 ritraggono un anziano affiancato da un operatore: ma a quale professionista si fa riferimento? Osservando l’abbigliamento indossato da questi operatori, tipico dell’ambiente ospedaliero (divisa o camice bianco), come pure le azioni rappresentate (ad esempio accudire materialmente un anziano) è possibile cogliere l’idea, spesso condivisa socialmente, che l’assistente sociale è colui che assiste l’anziano, dove per assistere qui si intende coadiuvare, accudire materialmente chi ha bisogno di aiuto.

Ciò conferma quell’immaginario collettivo in cui **la professione di assistente sociale è spesso confusa con altre**, ad esempio con l’assistente socio-sanitario, meglio definito con la denominazione operatore socio-sanitario.

L’impressione è quella che gli elementi chiave che delineano il profilo dell’assistente sociale siano sconosciuti e che i confini della professione siano ambigui e incerti. Probabilmente, la confusione di ruoli e di competenze è dovuta anche alla comune presenza, nei nomi, del vocabolo assistente.

Tra le immagini più significative, tre ritraggono il momento del colloquio: uno di questi è chiaramente effettuato all’interno dello studio professionale (anche se questo è deducibile solo per la presenza di una scrivania), mentre gli altri due potrebbero essere condotti a domicilio dell’utente. Nel primo caso gli utenti sono una coppia di adulti, negli altri due casi si tratta invece di minori.

Un’altra immagine significativa richiama il logo dell’Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali.

Sono invece assenti immagini legate alla formazione universitaria della professione, come ad esempio il logo di una università.

L’operatore rappresentato nelle diverse immagini è sempre una donna: questo dato avvalorava l’idea che l’azione di assistere sia più tipica e “calzi meglio” per il genere femminile, piuttosto che per quello maschile.

Osservando invece i risultati ottenuti dalla ricerca della voce social worker, **la prima impressione è quella di un’armonia complessiva**: risalta l’immagine che presenta l’espressione “Social worker change the future”. La sensazione alla base di questa immagine è quella di un operatore che, nel contesto internazionale, gode di una forte credibilità sociale e viene riconosciuto per l’importante ruolo che riveste nella società.

A sostegno di quanto appena affermato, si può osservare la prevalenza di immagini che ritraggono il social worker al lavoro, in particolare durante lo svolgimento di un colloquio o di una visita domiciliare: su un totale di 18 immagini, 7 rappresentano questo momento.

Le fasce d’età degli “utenti” variano: sono presenti bambini, adolescenti, adulti e anziani. Inoltre, nelle immagini apparse, il social worker non indossa mai l’abbigliamento tipico dell’ambiente ospedaliero (il camice o la divisa bianca).

Anche nel caso del social worker, **l’operatore rappresentato nelle diverse immagini è sempre di genere femminile**.

Anche se gli elementi a disposizione sono pochi, è comunque possibile constatare che modificando i termini della ricerca dall’italiano all’inglese emergono risultati significativamente divergenti: per le voci assistente sociale e servizio sociale emerge l’immagine di un professionista preparato sul piano professionale, ma il cui ruolo è spesso confuso con quello di un burocrate, un dipendente pubblico o, dall’altra parte, con quello di un operatore sanitario, lasciando in ombra altre dimensioni proprie della professione. Le rappresentazioni del social worker risultano invece essere più omogenee e in grado di far emergere diversi tratti tipici della professione.

In conclusione, ciò che si è voluto sinteticamente presentare, potrebbe essere inteso come un “gioco”

(e probabilmente per alcuni aspetti anche lo è), ma spesso è proprio tramite i “giochi” che vengono veicolate immagini e rappresentazioni, e ci si fa un’idea del mondo che ci circonda.

Ciò che sicuramente è emerso da questa ricerca di immagini tramite un clic, e che occorre ribadire, è che nel tempo attuale **le rappresentazioni di eventi, fenomeni o persone, circolano molto più facilmente tramite immagini che tramite narrazioni**. Ed è per questo che si rende necessario sempre più interrogarsi sulle immagini visive (fotografiche) che rappresentano la professione dell’assistente sociale.

### **Gli autori**

*Roberto Dalla Chiara*, assistente sociale specialista, docente di servizio sociale presso l’Università degli Studi di Verona.

*Miriam Pernigotto*, laureata in Scienze del Servizio Sociale nell’anno 2014 presso l’Università degli Studi di Verona.