



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea
magistrale

in Lavoro,
cittadinanza sociale,
interculturalità

Tesi di Laurea

La percezione pubblica degli assistenti sociali: tra stereotipi, pregiudizi e
rappresentazioni sociali

Relatrice

Prof.ssa Sonia Brondi

Co-relatrice

Prof.ssa Pamela Pasian

Laureando

Nicolò
Crescentini
Matricola
880535

Anno Accademico

2024/25

INDICE

Introduzione	7
Capitolo 1: La storia degli assistenti sociali in Italia.....	9
1.1) Le origini.....	9
1.2) Il secondo dopoguerra.....	9
1.3) Gli anni Sessanta e Settanta.....	10
1.4) Gli anni Ottanta e Novanta.....	13
1.5) Gli anni Duemila.....	15
1.5.1) <i>Legge quadro 328/2000.....</i>	<i>16</i>
1.5.2) <i>I piani di zona.....</i>	<i>17</i>
1.5.3) <i>I livelli essenziali delle prestazioni sociali.....</i>	<i>17</i>
1.5.4) <i>Il segretariato sociale.....</i>	<i>18</i>
1.5.5) <i>Riforma titolo V.....</i>	<i>18</i>
1.5.6) <i>Altre normative degli anni Duemila.....</i>	<i>19</i>
1.5.7) <i>L'assistente sociale: come veniva rappresentato in televisione e nei film negli anni 2000.....</i>	<i>19</i>
1.6) Dagli anni 2010 a oggi.....	21
1.6.1) <i>L'assistente sociale: come veniva rappresentato in televisione e nei film in questi anni</i>	<i>21</i>
1.7) Casi di cronaca.....	23
1.7.1) <i>Caso di Bibbiano/Angeli e demoni.....</i>	<i>23</i>
1.7.2) <i>Caso della famiglia del bosco in Abruzzo e del bambino ucciso dalla madre.....</i>	<i>24</i>
Capitolo 2: La percezione pubblica secondo la psicologia sociale	26
2.1) Cosa sono gli stereotipi?	26
2.2) Gli stereotipi e il passaggio al pregiudizio.....	29
2.3) Stereotipi sociali.....	30
2.3.1) <i>Le funzioni degli stereotipi.....</i>	<i>31</i>
2.3.2) <i>Come si formano gli stereotipi sociali.....</i>	<i>32</i>

2.3.3) <i>Stereotipi individuali e collettivi</i>	34
2.4) Come si possono superare gli stereotipi?	34
2.5) Le rappresentazioni sociali	35
2.5.1) <i>Come avviene il processo di generazione delle rappresentazioni sociali</i>	39
2.5.2) <i>Qual è l'utilità delle rappresentazioni sociali?</i>	41
2.5.3) <i>Il modello delle tre fasi</i>	43
2.6) Gli stereotipi di genere	44
2.7) Il ruolo dei media	48
2.7.1) <i>Moscovici come analizza il fenomeno?</i>	48
2.7.2) <i>In che modo gli stereotipi influenzano i media?</i>	50
2.8) Gli stereotipi associati al servizio sociale	53
2.8.1) <i>Stereotipi legati al lavoro per e con i minori</i>	54
2.8.2) <i>L'assistente sociale come giudicante</i>	55
2.8.3) <i>Gli stereotipi sulle limitazioni dell'assistente sociale</i>	56
2.8.4) <i>Gli stereotipi relativi al luogo di lavoro</i>	56
2.8.5) <i>Stereotipi di genere</i>	57
Capitolo 3: Obiettivi e metodi	59
3.1) Obiettivo dello studio	59
3.2) Metodo	61
3.3) Strumento	62
3.4) Partecipanti	64
3.5) Procedura	67
3.6) Analisi	68
Capitolo 4 Risultati	70
4.1) Esperienze e vissuti	70
4.2) Conoscenze	83
4.2.1) <i>Pensi che...</i>	83
4.2.2) <i>Sapevi che...</i>	109
4.3) Associazioni libere	122

Capitolo 5: Il punto di vista degli assistenti sociali.....	131
5.1) Metodo.....	131
5.1.1) <i>Strumento</i>	133
5.1.2) <i>Partecipanti</i>	133
5.1.3) <i>Procedura</i>	133
5.1.4) <i>Analisi</i>	133
5.2) Risultati.....	133
<i>Difficoltà nell' avere equilibrio</i>	133
<i>Prevenzione e lavoro di rete</i>	136
<i>La dualità della formazione</i>	138
<i>Disinformazione</i>	141
Conclusione.....	144
<i>Limiti</i>	145
<i>Implicazioni pratiche</i>	146
<i>Riflessione etica</i>	146
<i>Sviluppi futuri</i>	147
Bibliografia e Sitografia.....	148
Appendice	151

Introduzione

Questa tesi tratterà la percezione pubblica degli assistenti sociali.

L'idea iniziale si fonda su una domanda principale: “Quali sono le opinioni e i giudizi delle persone sugli assistenti sociali?” C'è chi pensa che siano “persone fredde e senza cuore”, che “rubino i bambini ai genitori” e che “si permettono di giudicarti e di commentare tutti gli aspetti della tua vita”. Altri dicono che “ci mettono impegno” e che “sono bravi”. Accanto a queste diverse credenze ci sono persone che non hanno idea che esista la figura dell'assistente sociale né di che cosa verta il suo lavoro.

Nel primo capitolo si esplorerà la storia dell'assistente sociale, dalle origini, quando la professione si è inserita nel sistema del welfare, fino ai giorni nostri, affrontando anche alcuni casi di cronaca. Il secondo capitolo tratterà di diversi costrutti con cui la psicologia sociale affronta il tema della percezione pubblica: a livello individuale, si introdurranno gli stereotipi, con la loro definizione e le loro funzioni, e si spiegherà il loro collegamento con i pregiudizi; a livello sociale, si presenteranno gli stereotipi sociali e le rappresentazioni sociali. Il capitolo si concluderà con una panoramica degli studi esistenti sulla percezione pubblica del lavoro sociale.

Nei capitoli successivi si presenterà una ricerca empirica volta a indagare la percezione delle persone nei confronti degli assistenti sociali; per questo, è stato ideato e somministrato un questionario. L'obiettivo era comprendere quale fosse l'idea condivisa su questa professione, esplorando le esperienze dirette e indirette, le conoscenze e gli atteggiamenti dei partecipanti nei confronti delle funzioni e del ruolo dell'assistente sociale.

In seguito, le opinioni e i giudizi espressi dai partecipanti sono stati restituiti ad alcuni assistenti sociali interpellati tramite interviste individuali. Lo scopo era raccogliere un punto di vista esperto sugli argomenti proposti e valutare i potenziali effetti di tale percezione sulla pratica professionale quotidiana. Il messaggio di questa tesi è che non c'è un solo aspetto di questo lavoro, ma esistono molte sfumature e che non bisognerebbe fare di tutta tua erba un fascio, facendo valere il concetto anche al di fuori di questo lavoro.

Capitolo 1: La storia degli assistenti sociali in Italia

1.1) Le origini

Le prime figure professionali di assistenti sociali in Italia risalgono ai primi anni Venti del Novecento. Ispirandosi ai servizi sociali americani, ma adattandoli allo stile e alle necessità del Paese, venne fondata la prima scuola di servizio sociale, la scuola di servizio sociale di Roma (1928), formata da donne che si occupavano dell'assistenza ai soggetti vulnerabili.

1.2) Il secondo dopoguerra

Nonostante durante il periodo fascista lo Stato avesse cercato di centralizzare maggiormente l'assistenza, nel periodo di ricostruzione dopo la fine della seconda guerra mondiale, si stava tentando una trasformazione e i problemi erano molteplici: “distruzioni materiali, disoccupazione, miseria, all'inflazione globale che dal Sud si estendeva al Nord, si aggiungevano problemi di non facile soluzione: disordine pubblico e morale, prostituzione, delinquenza, minori abbandonati, profughi, prigionieri” (Bernocchi 1984).

Queste problematiche portarono i cittadini stessi a cercare di dare una mano ai più bisognosi. Per dare sostegno all'Italia arrivarono varie organizzazioni, in primis l'UNRRA (United Nations Relief and Rehabilitation Administration), che portò nel Paese, come riporta il libro di Bernocchi: “cibi, medicine, vestiario, infine combustibile”.

In questo periodo cominciarono a nascere nuove scuole per assistenti sociali, per supportare chi aveva bisogno, in base alle diverse tipologie di necessità. Queste necessità si rivelarono una sorta di opportunità per chi era o sarebbe diventato assistente sociale, poiché si crearono nuovi sbocchi lavorativi e maggiori opportunità. Un altro fattore determinante è l'introduzione del “Case work”, ossia il lavoro sul caso specifico. Questo avvenne a seguito dell'avvicinamento del servizio sociale al modello anglosassone.

1.3) Gli anni Sessanta e Settanta

Gli anni Sessanta e Settanta rappresentano un periodo in cui l'Italia stava ancora beneficiando del boom economico, ma con gravi squilibri strutturali all'interno della società. Dal punto di vista previdenziale, assistenziale e sanitario non si riusciva ancora ad aggiornare questi sistemi per il forte immobilismo, anche se furono introdotti servizi come i centri medico-psicopedagogici. Dal punto di vista sociale, si osservò una maggiore razionalizzazione degli interventi relativi all'assistenza all'infanzia; fu introdotto un modello di lavoro interprofessionale. Un punto di svolta si ebbe nel 1965, quando nacque l'associazione scuole italiane di servizio sociale (ASISS), che esisterà fino al 1974, dopo la quale molti assistenti sociali cominciarono a iscriversi al sindacato della CGIL.

Il 1968 è stato un altro periodo distintivo: i governi fallirono nel rispondere e soddisfare le esigenze di un'Italia che stava cambiando, a causa principalmente di un fermento sociale che si diffuse nei vari contesti, dalle scuole e dalle fabbriche fino all'intera società. Questa contestazione della popolazione si estese anche nel mondo del servizio sociale, tanto che molte scuole dovettero chiudere. Questo fu uno dei motivi per cui l'ASISS chiuse pochi anni dopo. Queste chiusure ebbero un risvolto positivo, si scelse di basare l'insegnamento seguendo un'ottica trifocale: persona; organizzazione e ente; ambiente e territorio.

Dal punto di vista delle riforme che, in qualche modo, coinvolgono il mondo del servizio sociale, vi fu la L. 431/1967, "Adozione speciale".

Nel 1968 gli ospedali, fino ad allora gestiti come IPAB (Istituzione di pubblica assistenza e beneficenza), vennero trasformati in enti pubblici per garantire maggiore controllo e trasparenza da parte dello Stato.

Nel 1969 viene introdotta la pensione sociale per gli ultrasessantacinquenni privi di reddito.

Gli anni '70 furono caratterizzati da nuovi problemi che lo Stato ha dovuto affrontare: un aumento dell'invecchiamento della popolazione, a causa del miglioramento delle condizioni igienico-sanitarie, che, soprattutto nel periodo della guerra, era a un livello molto basso; un incremento dell'occupazione femminile, soprattutto al Nord, e il distacco

dei giovani dalle famiglie di provenienza. Questi anni, per il lavoro dell'assistente sociale, furono importanti a livello normativo: si registrarono alcune delle principali riforme e leggi che diedero una svolta all'evoluzione sociosanitaria del paese.

La prima legge che fu un passo importante fu quella del 1970 sulla regolamentazione e legalizzazione del divorzio, che concedeva alle coppie sposate la libertà di scegliere di porre fine al rapporto di coniuge agli occhi dello Stato. Nello stesso anno ce ne fu una molto importante a livello territoriale, infatti, con la "L. 281/1970 lo Stato trasferì alcune delle sue competenze alle regioni per avere un decentramento amministrativo".

Un'altra normativa collegata a una delle problematiche degli anni Settanta, ovvero l'aumento dell'occupazione femminile, è stata l'istituzione degli asili nido nel 1971. Questa legge diede alle neomamme la possibilità di dedicarsi anche al lavoro, e non solo alla cura dei figli.

Nel 1975 sono state approvate diverse leggi: la L. 405/1975, che istituì i consultori familiari, uno dei servizi nei quali gli assistenti sociali sono tuttora ben presenti, che offrono assistenza, monitoraggio e sostegno a famiglie con minori che hanno difficoltà sull'aspetto genitoriale. Questo è uno dei punti in cui c'è una forte diffidenza, dovuta a situazioni in cui le persone hanno criticato le scelte che i servizi sociali del consultorio adottano o non adottano.

L. 685/1975 "sulla prevenzione, sulla cura e sulla riabilitazione riguardante le tossicodipendenze".

L. 354/1975 "Riforma dell'ordinamento penitenziario". Questo intervento è servito a garantire ai detenuti un miglior trattamento dal punto di vista della dignità, basandosi innanzitutto sull'umanità e sulla concezione che esseri umani sono. Vengono vietate la violenza nei loro confronti e la discriminazione. Inoltre, è stato garantito al detenuto un meccanismo di reinserimento sociale che consente di rientrare nella società al termine della pena.

Nel 1977 vi fu un ulteriore passaggio di competenze da parte dello Stato alle regioni.

Ossia, il trasferimento dei poteri in ambito socioassistenziale e sanitario alle regioni.

Questo avvenne con il "D.P.R. 616/1977". La decisione fu presa per superare la settorialità degli interventi e considerare i cittadini nella loro globalità, e non trattare le persone come cittadini di serie B. Con questo passaggio vennero liquidate le casse mutue,

un cambiamento avvenuto nel 1978 con il definitivo inserimento del Servizio sanitario nazionale (SSN), che garantiva il diritto a tutti i cittadini di essere curati. È avvenuto con la L.883/1978, che prevedeva la ricomposizione organica in un unico sistema istituzionale, riservando la gestione ai livelli regionali e comunali e affidando le funzioni di indirizzo generale allo Stato.

Il 1978 è stato uno degli anni con più normative tuttora in vigore, che hanno segnato una transizione dalle istituzioni “vecchie” e limitanti a una libertà personale, confermando l’ulteriore dignità e la considerazione del fattore umano. Oltre al passaggio all’SSN, le altre leggi sono:

L.180/1978, “legge Basaglia”, chiusura dei manicomi: “con la riforma del sistema psichiatrico vennero chiusi i manicomi, a causa dei maltrattamenti all’interno delle strutture, dando più rispetto alla persona e ai suoi diritti. Sono stati creati centri di salute mentale dedicati alla gestione terapeutica, ambulatoriale e domiciliare delle persone adulte con disturbi psichiatrici o cognitivi. Questo cambiamento è avvenuto con l’obiettivo di offrire a queste persone percorsi di reinserimento nella società e di migliorarne la qualità della vita. È stato introdotto il T.S.O., ossia il trattamento sanitario obbligatorio, per tutelare le persone con problemi psichiatrici che, a causa di alterazioni, richiedono un urgente intervento terapeutico per stabilizzarle, a prescindere dalla loro volontà. È stata inserita a livello legislativo con l’art. 33 della L.833/1978, fatta il 23 dicembre del medesimo anno. L’assistente sociale è una figura chiave in questo contesto perché, all’interno del Centro salute mentale, si occupa di realizzare progettualità per far proseguire la vita “sociale” di una persona con disturbi, aiutandola a trovare una collocazione lavorativa e a usufruire delle opportunità di cui può beneficiare (leggi quelle elencate più avanti nel tempo).

L. 194/1978 Interruzione volontaria di gravidanza: “Legge che regola la possibilità di interrompere la gravidanza nei primi novanta giorni per i vari motivi per i quali la donna ha preso la decisione. Questo processo avviene tramite un percorso medico, con un consulto presso un ginecologo, un professionista che non è un medico (può essere l’assistente sociale), per comprendere tutte le opzioni a disposizione. Infine, c’è un periodo di riflessione di sette giorni (salvo urgenze) prima di effettuarla”. Questa legge è stata fortemente voluta per garantire alla donna la libertà nella gestione del proprio corpo.

Un esempio di personaggio pubblico che ha fortemente spinto questa legge è Emma Bonino, politica. Mentre c'è ancora una fetta della popolazione a livello nazionale (questo dibattito avviene in tutto il mondo, non solo nel nostro paese) che ritiene non sia giusto che venga tolto il diritto alla vita, indicando come primo momento della vita il primo momento della gravidanza. Questo punto viene messo in rilievo da medici che rifiutano di interrompere una gravidanza di una donna. Questo fenomeno è noto come obiezione di coscienza del personale sanitario.

L. 845/1978 “Legge quadro per la formazione professionale: Per determinare un sistema formativo extrascolastico, è stata approvata una legge quadro con l'obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo, sostenendo la qualificazione, la riqualificazione e il continuo aggiornamento professionale dei lavoratori, creando così un sistema formativo in grado di soddisfare le richieste del mercato e garantendo il diritto di formazione durante la vita lavorativa dei professionisti”. Nel caso dell'assistente sociale, il fulcro è proprio la continua formazione e l'aggiornamento, poiché il mondo cambia: le leggi vengono modificate, ne vengono emesse di nuove che entrano in vigore. È necessario comprendere il proprio bacino di utenza, che presenta richieste e bisogni diversi.

1.4) Gli anni Ottanta e Novanta

Gli anni Ottanta sono un decennio di “ponte” per il mondo degli assistenti sociali, in quanto stavano emergendo i cambiamenti introdotti dall'istituzione del SSN nel 1977, attuato concretamente nei primi anni '80. Oltre a lavorare nei comuni, gli assistenti sociali lavoravano anche nelle USL. Il termine USL è l'acronimo di Unità Sanitaria Locale, ovvero le strutture che facevano parte del sistema sanitario nazionale; oggi, nella maggior parte dell'Italia, sono state sostituite dalle ASL nel 1992. Un altro passo importante per la figura dell'assistente sociale fu avvenuto nel 1987, quando fu riconosciuto il titolo di assistente sociale e fu abilitato il diploma di assistente sociale.

Altre leggi che coinvolgono la figura di questa professione sono:

L. 184/1983 Adozione e Affidamento: “legge in materia di adozione e affidamento di minori, risultata fondamentale per l'area minorile, poiché mancava una metodologia chiara”. Con questa normativa è stato istituzionalizzato il servizio sociale minorile

territoriale. Così si è riusciti a rendere i servizi più competenti e strutturati. Viene formalizzata la valutazione psicosociale nelle procedure di affidamento e di adozione.

L.18/1980: “Legge sulla disabilità: emessa per completare la normativa 118/1971 già vigente, consolida gli interventi per l’invalidità civile. L’assistente sociale viene incluso assumendo un ruolo nella valutazione sociale e nella gestione delle prestazioni economiche”.

L.45/1987: “È una legge sulle tossicodipendenze che rafforza i servizi. L’assistente sociale è coinvolto nei SERT con funzioni specifiche”.

Negli anni Novanta sono state svolte fondamentali per il mondo del servizio sociale italiano, risultando fondamentali nel tempo. La prima fra tutte è stata nel 1993 con l’ordinamento della professione dell’assistente sociale con la L.84/1993. “Con questa legge si è riconosciuta la professione come autonoma, tecnica, regolamentata e dotata di responsabilità specifiche. All’interno dell’articolo emesso sono stati definiti gli atti tipici e le funzioni proprie. È stato istituito il CNOAS (Consiglio nazionale di ordine degli assistenti sociali) oltre ai vari ordini regionali. Così è stato introdotto l’obbligo per i professionisti che praticano questa professione di essere iscritti a un albo professionale”.

Un articolo emesso nel 1998 con decreto ministeriale n. 520/1998 “defini in modo chiaro i compiti e le competenze di un’assistente sociale come: analisi e valutazione della domanda sociale, presa in carico, interventi individuali, di gruppo e di comunità, gestione e coordinamento dei servizi, lavoro professionale in équipe, attività tecnico-professionali di valore a livello pubblico”. Nello stesso anno venne elaborato il primo codice deontologico. Si parla del codice, che contiene comportamenti, valori, principi e responsabilità che un assistente sociale deve saper tenere nel corso dello svolgimento della propria professione, ed è vincolante per tutti gli iscritti all’albo professionale che possono esercitarla.

Un ulteriore punto di svolta è stato il passaggio al sistema di gestione della formazione degli assistenti sociali, prima gestito esclusivamente dalle regioni. Dal 1999, con il decreto ministeriale n.509/1999, che riformava il sistema universitario, è stata convertita prima in un diploma di servizio sociale, successivamente in una laurea a tutti gli effetti”.

Per quanto riguarda le politiche per le persone, nel 1997, con la legge 285 del medesimo anno, sono state emesse normative in materia di infanzia e adolescenza”.

Questo intervento mira a promuovere opportunità per giovani che vivono in situazioni di disagio, attraverso finanziamenti, istituendo un Fondo Nazionale e avvalendosi di progettualità innovative, nei territori, con il contributo anche degli assistenti sociali, con progetti di supporto per le famiglie, di tipo socioeducativo, di prevenzione dei maltrattamenti e di interventi integrati tra scuola, famiglia e territorio”.

La Legge 104/92, “ufficialmente denominata Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con handicap”, è la normativa italiana che tutela e promuove l'integrazione sociale e lavorativa delle persone con disabilità, garantendo loro diritti e agevolazioni”.

La legge 68/99 è una pietra miliare “nell’ambito della tutela delle categorie di soggetti svantaggiati nell’inserimento lavorativo”. Per favorire l’inserimento di una persona con disabilità nel mondo del lavoro, si valutano adeguatamente le sue capacità lavorative, si può così agevolare l’individuazione di mansioni che lo stesso soggetto è in grado di svolgere. Questa finalità si realizza, quando si stipula una convenzione tra il datore di lavoro e gli uffici provinciali”. Un ultimo punto in cui gli assistenti sociali furono sempre più coinvolti fu la nascita del terzo settore “fondato” dalla L.381/1991, incentrato sulle cooperative sociali”. Queste ultime sono un “fenomeno” esploso negli anni ‘90. Viene definita la definizione di cooperativa sociale: Citando il libro “Linee guida e procedure di servizio sociale” di Ranieri e Corradini del 2022 “la cooperativa sociale è un’associazione autonoma di persone che si uniscono volontariamente per soddisfare i propri bisogni, economici, sociali e culturali e le proprie aspirazioni, attraverso la creazione di un’impresa a proprietà comune controllata democraticamente” (Ranieri 2022 a). Non è un’azienda come le altre, ma a una differenza in particolare, citando il libro “Linee guida e procedure di servizio sociale” di Ranieri e Corradini del 2022 afferma che “la differenza tra una cooperativa e un altro tipo di azienda risulta soprattutto dai principi a cui la cooperazione fa riferimento, in particolare quello della democraticità: la gestione è affidata a persone scelte dai soci e i soci hanno uguale diritto di voto” (Ranieri 2022 b).

Nel terzo settore, l’assistente sociale lavora sempre più all’interno di contesti quali cooperative, comunità educative, servizi di tipo domiciliare e progetti innovativi.

1.5) Gli anni Duemila

L'inizio degli anni 2000 fu rivoluzionario per il paese dal punto di vista sociosanitario.

Una decade di cambiamento ed evoluzione, che ha portato novità, ma anche nuove problematiche: immigrazione, globalizzazione, multiculturalismo, povertà, precarietà del lavoro e nuovi problemi all'interno dei nuclei familiari. L'assistente sociale, oltre a questi punti, doveva affrontare la gestione di nuovi problemi, in un contesto di carenza di personale rispetto alle decadi precedenti. Un aumento della complessità dei casi, con famiglie multiproblematiche, un aumento del disagio in forte crescita tra gli adolescenti, emersero sempre più casi di violenza domestica e di dipendenza da nuovi tipi di sostanze, oltre a problematiche che coinvolgono più di un servizio, perché una persona può necessitare di una presa in carico da parte di più servizi, in base ai suoi bisogni.

1.5.1) Legge quadro 328/2000

Per contrastare le nuove problematiche che stavano emergendo sono stati fatti vari interventi, ma quello più corposo che vige ancora oggi è avvenuto nel 2000, quando l'8 novembre del medesimo anno è stata emessa la legge quadro 328/2000, "una riforma che ha introdotto il sistema integrato di interventi e servizi sociali, I piani di zona (programmazione territoriale partecipata), I livelli essenziali delle prestazioni sociali, l'integrazione tra i comuni, l'ASL, il terzo settore e la Centralità della presa in carico personalizzata per la persona". Il sistema integrato di interventi e servizi sociali:

Citando il libro "L'esame di Stato per assistente sociale" di Dimuccio all'interno della riforma "sono stati ridefiniti gli assetti istituzionali e organizzativi dell'intero sistema, determinando i compiti dello Stato, delle regioni e degli enti locali" (Dimuccio 2021). La legge è articolata per ridefinire l'intero sistema, ponendo al centro la persona e basandolo sul concetto di universalismo selettivo: cioè che i servizi e le prestazioni sono per tutte le persone, anche se non ne usufruiscono. Le finalità sono enunciate all'interno dell'articolo 1 della legge quadro, citando il libro "L'esame di stato per assistente sociale" di Dimuccio: "Assicurare alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali", "Promuovere interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza", "prevenire, eliminare o ridurre

le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia” (Dimuccio 2021). Lo scopo della legge è “fornire interventi per garantire a tutti i cittadini una qualità della vita dignitosa”. I suoi punti sono garantire la qualità della vita, assicurare le pari opportunità e rimuovere le discriminazioni. La legge intende “prevenire, eliminare o ridurre le condizioni di bisogno e di disagio degli individui e delle famiglie derivanti da: disabilità, inadeguatezza del reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia”.

Per raggiungere le finalità citate in precedenza, si promuovono la partecipazione attiva della popolazione, il contributo delle organizzazioni sindacali e la tutela delle persone. La programmazione e l’organizzazione del sistema competono agli enti locali, alle regioni e allo Stato, secondo alcuni principi quali la sussidiarietà, la cooperazione, l’efficacia, l’efficienza e l’economicità, l’omogeneità, la copertura finanziaria e patrimoniale, la responsabilità e l’unicità dell’amministrazione, nonché l’autonomia organizzativa e regolamentare degli enti locali.

Nel sistema viene anche riconosciuto e regolamentato il “terzo settore”, composto da enti organizzativi di natura privata, finalizzati alla produzione di beni e servizi a destinazione pubblica o collettiva (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni di volontariato, organizzazioni non governative, ONLUS, ecc.).

1.5.2) I piani di zona

Sono strumenti di programmazione territoriale partecipata, elaborati da un insieme di comuni individuati dalle regioni. Vengono attuati in base ai bisogni sociali del territorio e programmati in base ai servizi essenziali di assistenza, con modalità di integrazione di tipo sociosanitario, che sono coordinati con l’ASL.

1.5.3) I livelli essenziali delle prestazioni sociali

Secondo l’articolo 22, comma 2, della legge quadro, “si parla di cura, riabilitazione e prevenzione con un’integrazione di matrice sociosanitaria; questi livelli sono erogabili sotto forma di beni e servizi. Questi beni e servizi vengono pianificati sia a livello nazionale sia a livello regionale e zonale/comunale; possono consistere in misure di contrasto alla povertà e di sostegno al reddito, nonché in interventi di sostegno a favore

di minori, disabili, anziani, tossicodipendenti e altre categorie vulnerabili. Questa pianificazione deve avvenire nel rispetto del limite delle risorse disponibili nel fondo nazionale per le politiche sociali, tenendo conto delle spese e delle risorse ordinarie destinate agli enti locali”.

La seconda parte del comma è costituita da “dalle prestazioni la cui erogazione le leggi regionali devono comunque prevedere: servizio sociale professionale e segretariato sociale per informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari; servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari, come l’assistenza domiciliare; le strutture residenziali e semiresidenziali per soggetti con fragilità sociali; e i centri di accoglienza residenziali o diurni a carattere comunitario”.

1.5.4) Il segretariato sociale

La L.328/2000 prevede un segretariato sociale. Stiamo parlando di uno strumento del servizio pubblico e gratuito. Lo scopo di questo è fornire informazioni e consulenza sui servizi sociali specialistici per una determinata situazione, nonché sui servizi di tipo assistenziale, educativo e sanitario sul territorio. Redistribuisce il potere da chi possiede le informazioni a chi le riceve, promuove la partecipazione, la democrazia e contrasta le forme di clientelismo.

Si rivolge a: territorio/comunità, organizzazione, bisogni emergenti, criticità da sanare.

Deve essere previsto in ogni ambito territoriale, tenendo conto delle diversità delle aree urbane, rurali, ecc. È un servizio a vocazione universale, ovvero si rivolge a tutti i cittadini che ne hanno bisogno, ed è una possibilità per ogni persona, anche se non ne usufruisce. Dà anche supporto nelle pratiche burocratiche per accedere a contributi economici o per l’eventuale usufrutto di servizi di cui la persona potrebbe beneficiare.

1.5.5) Riforma titolo V

Nel 2001, nonostante fosse in vigore da poco meno di un anno la legge quadro 328/2000, si procedette alla riforma del titolo V della Costituzione. È importante perché uno degli articoli modificati è stato l’articolo 117 della Costituzione sulle competenze legislative delle regioni”. Nella nuova formulazione, citando il libro “l’organizzazione dei servizi socioassistenziale” di Rossi, si articola in tre opzioni: “mantenimento della competenza

legislativa”, “l’assegnazione alle regioni di una potestà legislativa concorrente, prefigurando una disposizione combinata dell’azione legislativa tra stato (che conserva la competenza sulla definizione dei principi fondamentali che orientano le attività di un dato settore) e regioni”, “l’assegnazione alle regioni di una potestà legislativa, privando quindi il parlamento di ogni competenza riguardo a una specifica materia” (Rossi 2014). Lo scopo era affidare, per determinate materie, la decisione esclusiva alle regioni, escludendo il parlamento da tali aspetti decisionali.

1.5.6) Altre normative degli anni 2000

La normativa relativa all’assistente sociale riguarda la propria formazione universitaria. Nel 2004, con il decreto ministeriale 270/2004, successivo al D.M. 509/1999, di materia in oggetto, le professioni sanitarie, con una riforma universitaria inerente, sono state formalizzate per la formazione di un’assistente sociale, quali la laurea triennale (L-39) e la laurea magistrale (LM-87).

Il codice deontologico, invece, è stato revisionato due volte: la prima nel 2002 e la seconda nel 2009. Queste revisioni hanno rafforzato i procedimenti disciplinari e reso il codice un interlocutore istituzionale in materia di welfare.

1.5.7) L’assistente sociale come veniva rappresentato in televisione e nei film negli anni 2000

Il fattore comune di queste rappresentazioni mediatiche è che non c’è un’immagine precisa, ma piuttosto è molto distorta e varia su come siano la figura e il ruolo dell’assistente sociale.

Sono state selezionate tre tipologie di visioni che la televisione e i film hanno offerto in quegli anni: il primo gruppo di film e serie Tv ha come comune denominatore la figura dell’assistente sociale freddo e burocrate. Vengono rappresentate come comparse, per la maggior parte delle opere, e senza un’esplorazione che “scavi oltre la superficie”; è la figura che entra in scena quando si tratta di minori in contesti di bisogno, di disagio o di abuso. In questo gruppo vengono divise in: opere poliziesche e investigative come “Lieto Me”, “Distretto di polizia”, “CSI”, “Law & Order”. Il grado di empatia dimostrata in

queste serie Tv è nullo e di livello molto basso e una frase che può corrispondere e dare questa sensazione di empatia citando il libro “Film Portrayals of Social Workers Doing Child Welfare Work” di Freeman dove nel testo cita una frase di un film (tradotto dall’inglese) “Questo distintivo mi dà il diritto e la responsabilità, senza supervisione e senza restrizioni, di separare i bambini che piangono dai loro genitori terrorizzati” (Freeman 2002). Questa frase racchiude la freddezza emotiva riscontrata nei polizieschi detti in precedenza, in cui le figure sociali vengono rappresentate in modo rigido e privo di emozioni umane. Anche nelle opere ambientate in ospedale, come “ER” e “Grey’s Anatomy”, la professione dell’assistente sociale è presente solo in situazioni con minori vulnerabili e con gli adulti con cui si interfaccia, risultando sempre una figura fredda e piatta, citando il testo di Freeman “Concentrandosi sulla superficialità e sul sensazionalismo, i media hanno convinto il pubblico americano che i programmi sociali non funzionano...” (Freeman 2002), come descritta in precedenza, viene data l’impressione che siano personaggi senza emozioni e che facciano le cose senza delle conseguenze emotive. L’ultimo gruppo di film e serie tv in cui gli assistenti sociali risultano freddi e burocrati è quello dei drammi adolescenziali e familiari e delle commedie per famiglie. Contesti come “The O.C”, “La vita segreta di una teenager americana”, “Don Matteo”, “I Cesaroni” e “Lilo e Stich” sono più leggeri per la tipologia di genere cinematografico, ma la figura tende a essere sempre stereotipata come burocrate freddo. L’unico che si discosta è “Lilo e Stich” nella parte finale, dove il personaggio diventa più empatico grazie al suo ruolo passato e al suo attaccamento emotivo al nucleo.

Nel secondo gruppo si sono cercati film e serie in cui la rappresentazione fosse più simile alla figura reale dell’assistente sociale, con dei valori che sono fondamentali per quella che è la sua funzione, citando il libro “nuove prospettive per il servizio sociale” di Ponticelli, determina che questi valori sono: “il rispetto per la persona, la fiducia nelle sue possibilità” (Ponticelli 2010), “l’accettazione e il non giudicare come base per la ricerca di soluzioni condivise” (Ponticelli 2010), “la personalizzazione per sostenere la risonanza emotiva e creativa nell’utente e nel suo contesto delle esperienze vissute e narrate” (Ponticelli 2010), “la promozione nella persona dell’autodeterminazione, dell’empowerment, della fiducia nelle proprie capacità, dell’autoefficacia” (Ponticelli 2010) e “l’empatia, l’ascolto, l’autenticità” (Ponticelli 2010), questi valori danno

un'impronta più empatica ma comunque tecnica e professionale, e si possono trovare delle corrispondenze al film "Freedom Writers", in cui l'assistente sociale, anche se rigido, non risulta minaccioso ma comprensivo e di sostegno nelle situazioni in cui viene interpellato.

Per il terzo e ultimo gruppo si sono ricercati titoli in cui l'assistente sociale venisse rappresentato come "buonista" in determinate situazioni. L'unica opera che risultava idonea è la serie "Un medico in famiglia", in cui l'assistente sociale offriva un forte sostegno ai minori della famiglia protagonista, ma non con l'atteggiamento e l'attitudine di un professionista, bensì con una presenza ingombrante e "sdolcinata". Una citazione viene data dal testo di Freeman dove in un'analisi di Hiersteiner (1998) nei film e opere prodotte prima della Seconda guerra mondiale conclude che "gli assistenti sociali sono ritratti o come "giovani angeli caduti" o come "anziane zitelle o madri fuorviate". (Freeman 2002). Questa dinamica anche se parla del secolo scorso riesce ad essere attuale in certe opere, dove la figura dell'assistente sociale viene descritto come una "mamma iperprotettiva".

1.6) Da gli anni 2010 a oggi

Le normative in questi anni sono state molteplici. Innanzitutto, il codice deontologico è stato revisionato e modificato per la prima volta nel 2013, successivamente nel 2020 e, infine, nel 2023.

Le leggi, le riforme e gli aiuti emanati negli ultimi anni:

“Legge 3/2018, Legge Lorenzin: legge emessa per la sperimentazione clinica dei medicinali per uso umano. L'articolo 5 istituisce l'area delle professioni sociosanitarie, in cui vengono inserite, tra le altre, le funzioni dell'assistente sociale”.

“Legge di bilancio 2018: all'interno della legge di bilancio L.27 dicembre 2017, n. 205, è stato istituito un fondo per il sostegno del ruolo di cura e di assistenza del caregiver familiare (art. 1, commi 254-256). Per assumere il ruolo di caregiver, la persona seguita, se si tratta di un familiare, deve essere riconosciuta come invalida a causa delle sue condizioni, per cui deve essere seguita in modo continuativo o accompagnata con indennità di accompagnamento”.

Nel 2016 è stata introdotta la riforma del terzo settore con la L.106/2016, che ha conferito rilevanza sociale”.

Reddito di cittadinanza: con il D.L. 4/2019 è stato introdotto il reddito di cittadinanza, un sostegno economico per 18 mesi a favore di persone che stavano vivendo un periodo di disagio economico, con difficoltà anche a livello familiare. Questo contributo era dato in cambio della sottoscrizione di un patto per il lavoro e l’inclusione sociale. Nel 2023, il governo Meloni ha modificato il testo, prima riducendo le mensilità di percezione del reddito, poi, nel 2024, è stato modificato da reddito di cittadinanza ad assegno di inclusione. L’assistente sociale valutava la situazione familiare del possibile beneficiario e, insieme a quest’ultimo, definiva il patto di inclusione sociale, includendo possibili percorsi formativi e di inserimento lavorativo.

1.6.1) L’assistente sociale come veniva rappresentato in televisione e nei film in questi anni?

Oltre ai film e alle serie tv viste negli anni 2000, che continuano anche in questi ultimi anni, in alcune opere è stata data la visione del professionista “freddo e burocrate” come: “Shameless”, “La Llorona le lacrime del male”, “Separation” e “Five Nights at Freddy’s”.

Si è notato che, tra questi film e serie tv, è più riscontrabile l’assistente sociale più “stereotipato”, in modo più freddo, nel genere horror. Citando Maria Leedham e il suo studio sul “Depictions of social workers and other caring professionals on television”:

“Lo studio evidenzia la prevalenza di discorsi sociali negativi sugli assistenti sociali, che li considerano burocrati giudicanti o "acchiappabambini" indifferenti, contestualizzando i risultati attraverso il confronto con altri professionisti” (Leedham 2024). Questa risulta un’affermazione secondo cui il giudizio delle persone non sia cambiato su quella che è la figura degli assistenti sociali.

L’unica serie Tv che comunica un’immagine tecnica ed empatica, anche se a tratti è riconducibile allo stereotipo buonista, è la serie intitolata “Mina Settembre”.

1.7) Casi di cronaca

Qui verranno riportati i punti cardine dei casi di cronaca più discussi dai media dalla fine degli anni 2010 ad oggi.

1.7.1) Caso di Bibbiano/Angeli e demoni

Uno dei casi più discussi in materia di assistenti sociali e di professionisti nella tutela minorile.

Il 26 giugno del 2019, citando la notizia del notiziario “Skytg24”, scoppiò lo scandalo “sul presunto sistema di affidi illeciti nella Val d'Enza, nel Reggiano”. Scosse l'opinione pubblica e si trasformò in una vicenda nota come “caso Bibbiano”, con notevoli risvolti nel dibattito politico. Partì dall'inchiesta “Angeli e demoni”, in cui la procura indagò su affidi illeciti, una sospetta relazione fraudolenta dei servizi sociali, con cui avrebbero tolto bambini alle proprie famiglie per affidarli a ONLUS o ad altre famiglie. Con questa inchiesta vennero inizialmente indagati, arrestati o messi in misura cautelare assistenti sociali, psicologi, psicoterapeuti ed educatori. Al momento dell'inchiesta, il sindaco Andrea Carletti venne messo temporaneamente agli arresti domiciliari.

Questo avvenimento mise in una cattiva luce l'operato del servizio sociale nell'insieme e venne messo al centro del dibattito politico di quel periodo, facendo comizi, citando e parlando dell'episodio in parlamento, nei programmi di dibattito politico e nei servizi dei telegiornali. Questo gettò un'ulteriore ombra sull'opinione popolare, accettando il pregiudizio e accrescendo la figura stereotipata delle figure professionali che si sono occupate della tutela dei minori.

L'inchiesta “Angeli e Demoni” arrivò alla sentenza di primo grado in data 9 luglio 2025, in cui su 14 imputati undici vennero assolti; il responsabile dei servizi di Val d'Enza venne condannato a due anni, un'assistente sociale a un anno e otto mesi e un neuropsichiatra a cinque mesi per reati di falso in atto pubblico o di rivelazione di segreto.

Questo mise un freno al castello accusatorio dell'inchiesta, insinuando che fosse debole come accusa e che avesse provocato un danno enorme non solo ai coinvolti, ma anche alla reputazione del sistema tutelare minorile e del servizio sociale.

Sulla vicenda si è espressa la sociologa Chiara Saraceno nel 2019 dicendo: “Certamente esprime molte oscurità”, ma ricorda che “le folle pronte a scendere in piazza per protestare

ogni volta che un bambino viene tolto ai genitori per garantirgli protezione sono le stesse che puntano il dito quando per qualche motivo questo non è avvenuto e le cose sono finite male”. “Assistenti sociali e psicologi che lavorano con bambini in situazioni di disagio dovrebbero lavorare” ritiene “al riparo da intrusioni improprie, ma sotto supervisione”.

1.7.2) Caso della famiglia del bosco in Abruzzo e del bambino ucciso dalla madre

I casi più recenti in ambito di tutela minorile, in cui la lente d’ingrandimento è finita sui servizi sociali.

La “famiglia del bosco” viveva in provincia di Chieti, in Abruzzo, composta dai genitori e dai tre figli, che vivevano in condizioni particolari per via delle scelte dei due adulti: senza elettricità né acqua corrente, e con una latrina esterna al posto del bagno interno a casa. I figli frequentavano la scuola in casa con i genitori che si occupavano della loro istruzione. Dai media è emerso che, a seguito di un’intossicazione da funghi, i tre figli sono stati portati in ospedale per le cure; lì i servizi sociali hanno iniziato ad attenzionare il nucleo per eventuali rischi e disagi dei minorenni.

Il 20 novembre 2025, il tribunale dei minorenni dell’Aquila ha disposto l’allontanamento dei figli dai genitori, inserendoli in una comunità “casa famiglia” con la madre, come riportato dal sito dell’ansa della Regione Abruzzo. Questo avvenimento ha riaperto il dibattito sulle procedure e sulle decisioni dei servizi sociali. Molti politici, nei programmi di cronaca e di natura politica, hanno mostrato la loro indignazione per l’avvenimento, insinuando un “sequestro” e cercando di difendere le scelte dei genitori.

Altri hanno difeso l’intervento dei servizi, soffermandosi sull’“isolamento sociale” dei bambini, che interagiscono praticamente mai con altri coetanei. I giornalisti di questi programmi hanno provato a fare domande ai professionisti interessati alla vicenda, accusandoli dei modi con cui è avvenuto l’allontanamento e del perché sia stato fatto, ma non hanno ricevuto risposta perché i professionisti sono comunque vincolati dal segreto professionale e dal segreto d’ufficio e non erano autorizzati a parlare della vicenda in alcun modo.

Mentre l’altro caso recente, avvenuto in Friuli, dove la donna, a seguito della separazione, aveva avuto incontri con il figlio nonostante fossero state segnalate segnalazioni di violenza da parte sua. La madre è stata seguita dal Centro di salute mentale

fino al 2023.

Recentemente erano stati autorizzati incontri madre-figlio senza la supervisione dei servizi sociali. Questo è avvenuto per via di relazioni scritte dagli assistenti sociali che avevano avuto l'impressione che la situazione fosse migliorata. Il 12 novembre la madre ha ucciso il bambino di 9 anni. La lente d'ingrandimento si è concentrata sulla protezione e sulla prevenzione che i servizi sociali offrono ai minori che seguono e si confronta con il caso della famiglia "del bosco" in Abruzzo: si nota come i due casi siano trattati dai media con misure diverse.

Capitolo 2: La percezione pubblica secondo la psicologia sociale

2.1) Cosa sono gli stereotipi?

Gli stereotipi, nell'ambito della psicologia sociale, sono un insieme di credenze precostituite, generalizzate e spesso semplificate, attribuite a una persona o a un gruppo sulla base di caratteristiche percepite come comuni a quella categoria. Come osserva Allport nel suo fondamentale contributo *all'Handbook of Social Psychology* del 1954, la psicologia sociale studia scientificamente in che modo i pensieri, i sentimenti e i comportamenti degli individui siano influenzati dalla presenza reale, immaginaria o implicita di altre persone. È proprio in questo quadro teorico che gli stereotipi trovano la loro collocazione: essi emergono e si consolidano attraverso l'interazione sociale, reale o mediata, con gli altri. La loro formazione avviene in modo quasi automatico, senza che l'individuo elabori consapevolmente le caratteristiche concrete della persona che ha di fronte, sostituendo la conoscenza diretta con schemi mentali precostituiti. Per questo motivo, gli stereotipi non nascono da una valutazione personale e approfondita, bensì da associazioni mentali immediate basate su idee già presenti nella società. Il processo di creazione avviene attraverso una categorizzazione sociale, cioè "un processo di riduzione del molteplice nell'unità, attraverso l'assimilazione in una stessa classe di componenti originariamente distinti tra loro" (Andrighetto 2020). Basandosi su questa affermazione, oltre alla generalizzazione, si procede a un processo di astrazione.

Sulla categorizzazione c'è una teoria, ovvero quella dell'autocategorizzazione "secondo la teoria, le persone si autocategorizzano "a seconda che una categorizzazione sociale in ingroup e outgroup possa essere applicata in modo significativo al contesto sociale attuale". In un contesto, potrebbe essere più vantaggioso per qualcuno raggrupparsi in base alla razza, mentre in un altro contesto, si potrebbe trarre beneficio dalla categorizzazione di se stesso in base all'esperienza educativa". La autocategorizzazione sostiene il concetto di "il noi" e "il loro", iniziando ad accentuare

somiglianze all'interno del primo e contrasti con il secondo. In questo processo ci sono vari livelli di astrazione: il primo è interpersonale, il secondo intergrupale e il terzo interspecie. Il concetto di livello viene applicato in base a ciò che sceglie l'individuo in quel momento e a chi vede parte del suo gruppo (ingroup) e chi ne è fuori (outgroup).

Questi individui possono cambiare rapidamente il gruppo in cui si trovano in quel momento; secondo Turner (1987), l'accesso a una certa categoria dipenderebbe dall'accesso comparativo e dall'accesso normativo.

Quello comparativo afferma che la categorizzazione è guidata da un insieme di stimoli presenti in un contesto e in un arco temporale specifici. Mentre quello normativo, a livello teorico, utilizza una categoria anziché un'altra, con lo scopo di non dipendere solo dal contesto, ma anche di essere influenzato da preferenze specifiche e stabili del soggetto.

Gli stereotipi tendono a essere semplificazioni della realtà, sminuendo o banalizzando situazioni o persone. Chi li utilizza in molte circostanze fatica a distaccarsi da quella percezione iniziale, finendo per giudicare l'altro in base ai pregiudizi, anziché osservare ciò che sta realmente accadendo. In questo modo l'individuo non vede la persona come un individuo unico, bensì come una rappresentazione di una categoria, ignorando le differenze personali.

Questa fluidità cognitiva ha implicazioni dirette per la comprensione e il contrasto dei pregiudizi. Due strategie in particolare si fondano proprio sulla possibilità di modificare il livello di astrazione attivo. La prima è la decategorizzazione, proposta da Brewer e Miller (1984), che mira a ridurre la salienza delle categorie di gruppo favorendo un contatto strutturato in cui le persone si percepiscano come individui unici piuttosto che come rappresentanti di gruppi contrapposti, abbassando così il livello di astrazione a quello interpersonale e privando le categorie "noi/loro" della loro forza discriminante. La seconda è la ricategorizzazione, proposta da Gaertner e Dovidio (2000) attraverso il Common Ingroup Identity Model, che punta invece a spostare l'autocategorizzazione a un livello sovraordinato, inducendo ingroup e outgroup a percepirsi non più come membri di gruppi distinti e contrapposti, bensì come appartenenti a un gruppo unico e più ampio.

Un esempio concreto di questo meccanismo si ha quando individui che si percepivano come "italiani" contrapposti a "marocchini" giungono a categorizzarsi entrambi come "studenti della stessa scuola", superando così la contrapposizione originaria attraverso

un'identità condivisa di livello superiore.

Nonostante le strategie descritte mirino proprio a superare questa rigidità cognitiva, nella pratica quotidiana il meccanismo opposto tende a prevalere. Gli stereotipi, infatti, tendono a essere semplificazioni della realtà, sminuendo o banalizzando situazioni o persone. Chi li utilizza fatica spesso a distaccarsi dalla percezione iniziale, finendo per giudicare l'altro sulla base di pregiudizi consolidati anziché osservare ciò che sta realmente accadendo. In questo modo l'individuo non vede la persona che ha di fronte come un soggetto unico e irriducibile, bensì come la mera rappresentazione di una categoria, ignorando le differenze individuali che la rendono distinta da tutti gli altri membri del gruppo a cui viene ricondotta.

Gli stereotipi non sono casuali, ma assolvono a precise funzioni sociali. La prima è quella di orientamento: attribuendo a una persona un profilo caratteriale predefinito, permettono all'individuo di interpretare rapidamente una situazione sociale senza dover raccogliere informazioni dettagliate su chi ha di fronte. La seconda funzione è quella di giustificazione del sistema sociale esistente: gli stereotipi tendono a presentare le disuguaglianze come naturali e legittime, rafforzando la posizione di chi occupa uno status più elevato e svalutando chi si trova in una posizione inferiore, come se questa gerarchia fosse semplicemente il riflesso di come le cose "devono essere". La terza funzione è quella di protezione e rafforzamento dell'identità del gruppo di appartenenza: condividere gli stessi stereotipi su chi è "dentro" e chi è "fuori" dal gruppo aiuta le persone a sentirsi unite e a rafforzare i propri valori e comportamenti comuni. Questo senso di appartenenza, però, ha un costo: più si consolida l'identità del gruppo, più si rischia di chiudersi verso chi è percepito come diverso, perdendo la capacità di vedere le persone per quello che sono realmente.

Gli stereotipi si diffondono e si radicano nella società attraverso canali molto diversi: il linguaggio quotidiano, le immagini, le tradizioni, i valori culturali e il semplice passaparola. Possono riguardare i più svariati gruppi umani, dalle etnie alle generazioni, dai generi alle culture. Ciò che li rende particolarmente resistenti è la loro capacità di sembrare ovvi e scontati: nella società contemporanea, dove si tende a formulare giudizi rapidi senza approfondire, gli stereotipi trovano terreno fertile e si consolidano ulteriormente, diventando sempre più difficili da mettere in discussione.

Gli stereotipi, dunque, sono strumenti che semplificano la realtà, ma che al contempo possono influenzare negativamente il modo in cui percepiamo gli altri. Per questo motivo è importante imparare a riconoscerli e a superarli, attraverso una maggiore conoscenza, un'apertura mentale e la capacità di osservare le persone nella loro individualità, al di là delle categorie in cui siamo abituati a inserirle.

Quando gli stereotipi non vengono messi in discussione, rischiano di trasformarsi in qualcosa di più grave: diventano pregiudizi, ovvero giudizi negativi precostituiti nei confronti di una persona o di un gruppo, e se questi ultimi si consolidano ulteriormente, possono sfociare in discriminazione. Le conseguenze concrete sono significative: gli stereotipi modellano le aspettative che le persone hanno nei confronti degli altri, limitano le scelte e le opportunità disponibili nella vita, condizionano il modo in cui si viene percepiti dall'esterno e, nei casi più gravi, portano all'esclusione di intere categorie di persone dall'accesso all'istruzione, al lavoro o ai servizi essenziali, per il solo fatto di appartenere a un gruppo sociale considerato diverso.

2.2) Gli stereotipi e il passaggio al pregiudizio

Quando parliamo di stereotipi, c'è la possibilità che questi possano sfociare in pregiudizi che non sono altro che giudizi formulati, in cui, prima di conoscere davvero qualcuno, si porta con sé una valutazione emotiva spesso negativa. Mentre lo stereotipo riguarda ciò che pensiamo di un individuo o di un gruppo di persone con una determinata caratteristica, il pregiudizio riguarda ciò che sentiamo e come lo giudichiamo. Quando uno stereotipo è carico di emozioni come la paura, la diffidenza o il disprezzo, può trasformarsi facilmente in un pregiudizio. Stereotipi e pregiudizi negativi possono anche a livello sociale determinare delle ricadute come l'influenza sull'assegnazione di un ruolo all'interno di un'organizzazione (il concetto sullo stereotipo sulla mancanza di leadership da parte della donna, porta al pregiudizio che delle aziende gestite da donne “si scontrino con una barriera invisibile che la studiosa Alice Eagly (2007) “definisce effetto soffitto di vetro” (Andrighetto 2020). Natura che può tranquillamente essere associata al sessismo e allo stereotipo di genere. Un'altra conseguenza è riguarda “la disparità nelle cure sanitarie” (Andrighetto 2020) dove i gruppi sociali di “stranieri ha una media di condizioni di salute peggiore di quella del gruppo etnico del proprio paese che rappresenta

la maggioranza.

Le ragioni possono essere attribuite a livelli di stress più elevati, dovuti all'ambiente e non al proprio luogo di origine, oppure alle difficoltà maggiori ad accedere alle cure sanitarie.

Questo è stato detto perché l'associazione tra stereotipo e pregiudizio è molto sottile: lo stereotipo ci fornisce la "cornice mentale" del gruppo sociale; il pregiudizio la riempie di giudizi e atteggiamenti. Da qui può nascere una discriminazione, cioè un comportamento concreto che esclude, limita o danneggia qualcuno sulla base di idee preconcepite. Possiamo dire che il problema principale è che gli stereotipi e i pregiudizi non nascono dal nulla, ma vengono definiti e trasmessi dalla famiglia, dai media, dalla cultura e spesso anche dal linguaggio quotidiano. Se non vengono messi in discussione, si rischia che diventino automatici, invisibili e quindi ancora più pericolosi, portando alle discriminazioni nel peggiore dei casi.

2.3) Stereotipi sociali

Come abbiamo detto nel paragrafo precedente, una delle modalità in cui possono generarsi gli stereotipi è la categorizzazione sociale. Ma come percepiamo i membri di un gruppo sociale? Lippmann (1992), per primo, introdusse questo concetto nelle scienze sociali, asserendo che il processo di conoscenza non è diretto, ma mediato da immagini mentali costruite in relazione a come ognuno di noi recepisce e percepisce la realtà". Sono definiti in base agli stereotipi sociali". Uno stereotipo sociale attribuisce alcuni tratti in comune a tutti gli individui di un gruppo e conferisce anche a questi membri differenze rispetto a quelli di altri gruppi. Lo schema cognitivo dello stereotipo associa a un soggetto appartenente ad un determinato gruppo una serie di caratteristiche e comportamenti che contraddistinguono la sua categoria. Citando "L'emergere del linguaggio" di Cangelosi del 2002 "Tra i fattori sociali che influenzano il linguaggio vi sono la tendenza alla formazione di legami familiari e di gruppo, e la necessità di comunicare con i componenti del gruppo e all'esterno del gruppo. Questo porta, ad esempio, al processo di apprendimento e trasmissione del linguaggio, e alla differenziazione tra linguaggi e dialetti in diversi gruppi sociali" (Cangelosi 2002).

2.3.1) Le funzioni degli stereotipi

Come è stato detto, gli stereotipi sono presenti nel nostro modo di fare, nei processi cognitivi che vengono svolti, tutte queste cose fanno parte di varie funzioni che gli stereotipi svolgono.

La prima funzione che svolge è quella descrittiva, che definisce il concetto di gruppo sociale, con particolare attenzione alle convinzioni condivise del gruppo in un determinato contesto. Questa funzione consente di comprendere come certi elementi contribuiscano a conferire significato alla realtà sociale, offrendo una descrizione di come gli stereotipi si formano, si strutturano e vengono mantenuti nel tempo all'interno delle relazioni sociali.

La seconda è la funzione prescrittiva, che fornisce indicazioni sul comportamento rivolte a membri di un determinato gruppo sociale, ma determina anche la tipologia di comportamento da adottare per essere un buon membro del gruppo. Questa funzione aiuta ad orientare i comportamenti individuali, stabilendo norme implicite ed esplicite che regolano le relazioni sociali, rafforzando il senso di appartenenza al gruppo e la sua conformità alle aspettative del gruppo.

La terza funzione riguarda la protezione dello status quo, ossia il mantenimento e la legittimazione delle gerarchie sociali. Attraverso gli stereotipi, alcuni gruppi vengono valorizzati e rappresentati come superiori, per via di un'associazione ad uno status più alto, mentre altri vengono caratterizzati da uno status più basso, vengono descritti in modo negativo. Questa contrapposizione contribuisce a rafforzare la posizione dell'ingroup, giustificando le disuguaglianze tra i gruppi e rendendole socialmente accettabili. In questo senso, gli stereotipi svolgono anche una funzione di giustificazione del sistema, poiché servono a proteggere la legittimità percepita dell'ordine sociale esistente. Essi presentano come più meritevoli, competenti e desiderabili coloro che godono di uno status elevato, mentre attribuiscono caratteristiche negative o svalutanti ai gruppi con uno status inferiore, contribuendo così a mantenere invariato il sistema di stratificazione sociale.

Oltre alle funzioni, gli stereotipi presentano ulteriori caratteristiche, ossia la valenza, che definisce come “i tratti distintivi dei diversi gruppi sociali inglobati negli stereotipi sono sia positivi che negativi” (Andrighetto 2020). Nella maggior parte dei casi, gli

schemi cognitivi relativi all'ingroup tendono a riflettere stereotipi di matrice positiva, mentre in alcune situazioni, soprattutto quando si osservano gruppi esterni, prevalgono stereotipi di matrice negativa. Un'altra caratteristica degli stereotipi è la polarizzazione dei tratti presenti nello schema. Questo significa che alcune caratteristiche, soprattutto quelle considerate negative, vengono collocate in dimensioni specifiche con una maggiore marcatura. Tra gli esempi ci sono "freddi" e "schivi", inseriti nella dimensione del calore, con la prima caratteristica particolarmente estrema. In questo modo, la polarizzazione amplifica le differenze percepite tra i gruppi, rendendo più marcate le valutazioni positive dell'ingroup e negative dell'outgroup. L'ultima caratteristica è la definizione degli stereotipi da un indice di dispersione ovvero che nonostante la caratterizzazione di un gruppo sociale con un determinato stereotipo, all'interno di questo c'è una stima di varianza in cui ci sono due valori alta che indica che il pensiero relativo al gruppo è caratterizzato da uno stereotipo ma che il gruppo stesso abbia una forte eterogeneità rispetto a quella caratteristica, mentre se la stima di varianza è bassa significa che il pensiero vira sulla completa omogeneità del gruppo visto che tutti o quasi hanno il tratto distintivo di quel gruppo sociale.

2.3.2) Come si formano gli stereotipi sociali

Gli stereotipi sociali sono ben radicati perché iniziano fin da quando si è molto piccoli, come dimostra l'esperimento della bambola Bobo di Bandura. Ha rilevato anche che l'età dell'infanzia, compresa tra i 3 e i 6 anni, è quella in cui si assimilano i primi comportamenti. Questi non sono necessariamente generati dal linguaggio verbale, ma anche dalla semplice osservazione. In quella fascia d'età, oltre ad assimilare ogni cosa che viene detta, lo fanno anche attraverso il comportamento non verbale. Con questo Bandura ha teorizzato la teoria dell'apprendimento sociale. Questo avviene anche con gli stereotipi: i bambini sono soggetti a una scoperta continua e le norme sociali più vicine sono il proprio nucleo familiare; di conseguenza, il primo gruppo sociale a cui ogni individuo appartiene è il nucleo familiare. Il comportamento del bambino quando passa alla fase successiva determinerà le sue amicizie, il suo modo di porsi e le aspettative nei confronti del comportamento di altri gruppi e di singoli. Questo dimostra come gli stereotipi siano radicati sin dalla tenera età e poi si strutturano col tempo e si rafforzano,

finendo per trovare individui che rispettino i criteri delle proprie norme sociali e della propria cultura. Altri mezzi per rafforzare gli stereotipi sono i contesti culturali, come i media, i social media, il cinema, la letteratura e il linguaggio di tutti i giorni. “La diffusione degli stereotipi a livello culturale e la condivisione di questi schemi all’interno del nostro gruppo sociale generano una forte omogeneità e la possibilità di condividere con altre persone la stessa rappresentazione delle categorie sociali” (Andrighetto 2020). Questa affermazione mette in evidenza come spesso gli stereotipi mettano in risalto le norme sociali in certi individui che si rendono più forti perché consapevoli di non essere gli unici a rispecchiare quella norma sociale e culturale. Richiamando il concetto di socializzazione primaria nei bambini, Benedict afferma che “con la socializzazione primaria il bambino interiorizza il mondo dei genitori. In questo modo si pongono le basi per una costruzione della personalità che è sintonica con la cultura nella quale si vive” (Benedict, 1960).

Altri fattori che generano stereotipi sono l’osservazione di un comportamento o di un’azione svolta da un determinato soggetto di un gruppo sociale e, di conseguenza, la generalizzazione e l’associazione della caratteristica a tutti i membri di quel gruppo. Il cambiamento delle condizioni sociali e le funzioni di determinati gruppi all’interno del contesto sociale, quando questo avviene, è molto probabile che si verifichi un cambiamento anche negli stereotipi. Infatti, questi riflettono spesso l’organizzazione sociale di un determinato periodo storico. Se un gruppo assume nuove funzioni o acquisisce maggiore visibilità e riconoscimento, le situazioni possono evolversi gradualmente, diventando complesse e meno rigide. Tuttavia, questo processo non è immediato; spesso gli stereotipi persistono anche quando le condizioni che li hanno generati non sono più attuali. Un altro fattore è l’esperienza diretta dell’individuo con un soggetto appartenente a una particolare categoria sociale. Questo evento può generare più facilmente traumi o un’assenza completa di fiducia qualora l’individuo abbia compiuto un’azione negativa. Questo può portare l’individuo a generalizzare l’intera categoria di quel soggetto, con sfoci in uno stereotipo. Questo meccanismo di generalizzazione semplifica la realtà, ma può portare alla costruzione di stereotipi, che non tengono conto delle differenze individuali. In questo modo, un’esperienza personale si trasforma in una convinzione rigida e spesso ingiustificata nei confronti di un gruppo più ampio, favorendo

pregiudizi e atteggiamenti discriminatori.

2.3.3) Stereotipi individuali e collettivi

Gli stereotipi possono essere classificati in due categorie: gli stereotipi individuali e quelli collettivi. Lo stereotipo individuale è quello che ciascun individuo elabora e razionalizza su un oggetto, una persona o un gruppo di persone. Lippman (1922) afferma che gli stereotipi sono “stampi cognitivi che riproducono le immagini mentali delle persone o, in altre parole, i quadri mentali che abbiamo in testa”. Questi sono tendenzialmente causati da una serie di fattori: la disinformazione su un argomento che riguarda un gruppo di persone; un’esperienza precedente predetermina tutte le interazioni successive e alimenta il pregiudizio, tramite racconti o l’influenza di altre persone, come i genitori, gli amici o i parenti.

Gli stereotipi collettivi sono le norme sociali che non appartengono solo al singolo individuo, ma sono tratti distintivi di vari gruppi sociali, che hanno la propria cultura e le proprie caratteristiche. Gli stereotipi collettivi sono necessari per trovare e avere un’appartenenza a un gruppo sociale, per aiutare il singolo individuo a semplificare la realtà in cui si trova e a trovare riti quotidiani. Tutte queste caratteristiche trovano riscontro nelle rappresentazioni sociali. Le categorie a cui si possono attribuire entrambi gli stereotipi sono molteplici: stereotipi di genere, culturali ed etnici, sociali, legati all’età degli individui, sull’aspetto fisico, sull’emotività, sulla religione, sulla tecnologia e sul suo utilizzo e sull’orientamento sessuale.

2.4) Come si possono superare gli stereotipi?

Per superare gli stereotipi, esistono più livelli in cui “operare” secondo il Modello di Fiske e Neuberg (1990), che mette in luce l’interazione tra i fattori cognitivi e quelli motivazionali, affermando che, quando si è altamente motivati, è possibile limitare l’impatto degli stereotipi e tentare di superarli. In particolare, si afferma che si parte da una categorizzazione automatica e, di conseguenza, dall’attivazione dello stereotipo.

Successivamente entra in ballo la motivazione: vuol dire che si è motivati a formarci per avere un’impressione più accurata e, se vi sono risorse cognitive, si possono

raccogliere ulteriori informazioni, superando lo stereotipo.

Questo indica che ci devono essere informazioni corrette, in particolare quando si parla di assistenti sociali, sulle competenze professionali, sul codice deontologico, sui percorsi decisionali e sul lavoro di rete che aiuta a contrastare l'idea di arbitrarietà o di incompetenza. Anche il modo in cui i media raccontano i casi complessi dovrebbe essere più responsabile, con un riporto più accurato e un tono meno accusatorio, evitando lo scandalo a scapito di altri. Rendendo le informazioni più affidabili e cercando di ottenere più punti di vista. Un altro punto è mettere in discussione le generalizzazioni e smontare le scorciatoie mentali, entrare in contatto con il gruppo sociale o con l'individuo su cui si ha uno stereotipo, cercando di comprendere ciò che non si vede all'apparenza e di abbattere l'etichetta. Capendo che possono esserci casi singoli e non un caso che determini l'intera categoria. Queste tecniche possono portare ad una soppressione degli stereotipi; il modello del controllo mentale di Wegner (1994) spiega come un individuo può riuscirci: "il pensiero è più facile da creare che da controllare". Wegner prevede due processi.

Il primo è un processo di monitoraggio, ossia effettuare una ricerca continua e automatica tra i nostri pensieri sui contenuti mentali indesiderabili e incompatibili con i nostri obiettivi che non abbiamo intenzione di raggiungere. Il concetto è che interviene attivando quei contenuti indesiderati, così da identificarli con maggiore facilità.

Il secondo processo operativo consiste in una ricerca controllata e consapevole dei nostri pensieri su contenuti mentali desiderabili e compatibili con i nostri obiettivi. Interviene quando i contenuti indesiderati vengono bloccati e sostituiti.

2.5) Le rappresentazioni sociali

Le rappresentazioni sociali sono una forma di conoscenza condivisa, sono costruite dal punto di vista sociale; permettono agli individui di interpretare la realtà e di poter orientare i comportamenti e le pratiche quotidiane. Non si tratta di conoscenze scientifiche, ma di un sapere di senso comune che nasce dall'interazione sociale e dalla comunicazione tra i membri di una comunità. Già precedentemente alla elaborazione della teoria sulle rappresentazioni sociali, degli altri autori avevano messo in evidenza che nella costruzione del pensiero sociale c'è un ruolo importante della memoria e dei processi

cognitivi. Uno di questi è stato Bartlett (1932) in cui citando il libro *Memorie e Rappresentazioni sociali* di Jodelet, D. & Haas, V. del 2014 affermano che l'autore "interessandosi al contatto fra diversi universi culturali di pensiero, ha sviluppato una teoria sulla formazione del pensiero sociale alla luce della teoria sulla memoria, mettendo in evidenza, particolarmente, i processi di convenzionalizzazione attraverso i quali un elemento nuovo viene integrato nel sistema di pensiero e nella memoria di un gruppo" (Jodelet, D 2014).

Questi meccanismi di integrazione non avvengono in modi neutrali, ma con un'implicazione di una selezione e una trasformazione di informazioni, finalizzate a rendere l'oggetto compatibile con il sistema simbolo del gruppo. La novità si avverrà con il concetto della semplificazione attraverso meccanismi e operazioni per ridurre la complessità. A questo Jodelet e Haas, (2014) affermano che "Una "semplificazione" che sfronda le componenti non caratterizzanti la rappresentazione e il significato centrale assegnato all'oggetto dal gruppo. Una "costruzione" che è integrata allo schema centrale del gruppo e serve da sistema di accoglimento della novità" (Jodelet, D 2014).

Queste sono tutte dinamiche che verranno prese in mano e teorizzate da Moscovici mettendo al centro della riflessione come le conoscenze scientifiche possano diventare dei saperi quotidiani tramite dei processi di rielaborazione. Citando Jodelet e Haas affermano che "L'autore si è riferito alla memoria nell'analisi (1961, 1976, 2008) della dinamica delle rappresentazioni sociali con dei processi concernenti la loro genesi e la loro organizzazione. È così per l'ancoraggio che integra le novità nel pensiero già esistente, lo è per la polifasia cognitiva che rende conto della coesistenza, in una stessa rappresentazione, di elementi passati residui e di elementi rilevanti dell'esperienza attuale". (Jodelet, D 2014).

Secondo Moscovici, le rappresentazioni sociali svolgono una funzione fondamentale di mediazione tra l'individuo e il contesto sociale, poiché trasformano concetti complessi e astratti in elementi familiari e comprensibili. Attraverso le rappresentazioni sociali, la realtà sociale può diventare leggibile, interpretabile e condivisibile all'interno di un gruppo, orientando i comportamenti, le comunicazioni e le relazioni sociali. Moscovici è stato il primo a impiegare la nozione di rappresentazione sociale, definendola come una forma di conoscenza di senso comune, socialmente elaborata e condivisa, che

contribuisce alla costruzione della realtà sociale. Le rappresentazioni sociali non sono semplici riflessi della realtà, ma veri e propri sistemi di interpretazione che consentono agli individui di attribuire un significato agli eventi, agli oggetti e alle persone con cui entrano in contatto. Attraverso processi come l'ancoraggio e l'oggettivazione, le nuove informazioni vengono integrate nei sistemi di conoscenza preesistenti e rese concrete a livello familiare, favorendo così la comunicazione e la coesione all'interno del gruppo sociale.

Mentre Durkheim, nel 1898, “sostenne che i fatti sociali non potevano essere spiegati in termini psicologici” perché, secondo lui, erano “gli psicologi, a suo giudizio, a doversi occupare delle rappresentazioni individuali, mentre la vera scienza sociale, la sociologia, era la sola disciplina in grado di occuparsi delle rappresentazioni collettive”. (Cavazza 2012 a) Durkheim ha preso molta ispirazione, oltre ad aver avuto molta influenza, dal pensiero di Wundt, di cui condivideva la stessa linea di pensiero sulle rappresentazioni individuali in mano agli psicologi e quelle collettive in mano ai sociologi, per la ricerca sperimentale sullo sviluppo del suo studio sulla mente della società. Durkheim amplia la visione di Wundt sulla psicologia dei popoli e pone le basi per un'analisi scientifica dei fenomeni sociali intesi, intesi come realtà che variano tra le autonome e le collettive.

Moscovici, nel 1961, ha pubblicato la raccolta che Durkheim ha fatto sulle rappresentazioni collettive, però, a differenza di Durkheim, distingue le rappresentazioni sociali in due punti principali: il primo è la specificità della nozione di rappresentazione sociale, ovvero “la considerazione delle rappresentazioni sociali espresse tramite la conoscenza in una società e nei gruppi che la compongono”. Questo determina che le rappresentazioni possano essere condivisibili tra chi fa parte di quel gruppo sociale, se è ampio e ha una struttura solida. Il secondo punto riguarda la stabilità e la flessibilità delle rappresentazioni sociali, come nota Moscovici, in una società aperta, con elementi pluralisti, tra cui gli “universi simbolici”, molteplici e contraddittori tra loro. Afferma inoltre che “le teorie e le credenze non hanno, in genere, vita sufficiente per sedimentarsi nella coscienza collettiva come tradizioni” (Cavazza 2012 b).

Le rappresentazioni sociali riguardano “un'elaborazione di un oggetto sociale da parte di una comunità che permette ai suoi membri di comportarsi e di comunicare in modo comprensibile” (Moscovici 1963 nel libro di Cavazza 2012 c). In questo

contesto, c'è la necessità di specificare cosa sia e cosa si intenda quando si parla di oggetto di rappresentazione sociale, perché non coincide con un elemento della realtà, ma assume una forma complessa e una multidimensionalità. Citando il documento "Remarque sur le statut ontologique des representations sociales" in cui riporta:

Cos'è un oggetto di rappresentazione sociale? Sembrano esserci due possibili risposte a seconda che si adotti la prospettiva della descrizione (caratterizzazione esterna) o quella della cognizione:

- 1) Si può innanzitutto considerare che ogni rappresentazione ha come oggetto un insieme riflessivo di pratiche tra le persone, comprese le pratiche discorsive;
- 2) Si può anche trattare questo oggetto come un quasi-concetto che si riferisce a una classe di conoscenze, situazioni e comportamenti. (Qui, "quasi-concetto" si riferisce a un insieme di criteri coordinati e mal definiti nel senso della teoria dei problemi.) Si veda Reitman, 1964; Simon, 1973; Rouquette, 1979, 1985).

Queste due definizioni sono infatti interdipendenti, tanto che nessuna di esse è sufficiente. Considerando il secondo punto, ci si potrebbe infatti chiedere: l'oggetto della rappresentazione è un quasi-concetto, o è piuttosto la rappresentazione stessa, il che ci ricondurrebbe alla prima prospettiva? Ma cosa definisce precisamente questo insieme di pratiche, cioè cosa lo stabilisce come insieme e gli conferisce la sua coerenza specifica, se non una sorta di quadro concettuale? È abbastanza facile rispondere articolando le due prospettive. In quanto prodotto cognitivo, è ovviamente la rappresentazione a essere un quasi-concetto, che seziona la realtà sociale, la raccoglie e l'aggrega localmente. Pertanto, l'oggetto della rappresentazione è determinato dalla rappresentazione stessa. In altre parole, non si può postulare prima l'oggetto della rappresentazione, se non forse come dispositivo didattico, e poi caratterizzare la rappresentazione: i due hanno origine dalla stessa fonte. Da questa verità lapalissiana consegue che quando incontriamo due quasi-concetti della "stessa" realtà che sono diversi, non si tratta della "stessa" realtà (Remarque sur le statut ontologique des representations sociales).

Questo concetto si applica a sistemi cognitivi dotati di logiche e linguaggi propri.

Infatti, vengono considerati un modo di ricostruire la realtà sociale, concetto pensato da Moscovici, a differenza di altri autori come Luckmann (1966), che avevano più un pensiero legato alla costruzione. Questo pensiero avviene per due

motivi: per via dell'elaborazione di una rappresentazione sociale che ha come punto di partenza un fenomeno percepito come rilevante, o come una struttura di tipo materiale o intellettuale. La seconda motivazione riguarda lo "stimolo dell'ambiente", perché tutte le impressioni sono ricostruite socialmente, sono dei comportamenti adottati non per via delle risposte agli stimoli dati da "oggetti esterni", ma da "una ricostruzione di tali stimoli, di tali oggetti reali e formali" (Cavazza 2012 d). C'è una ricostruzione della catena, con i vari significati attribuiti dalle rappresentazioni sociali, che coniuga un dato obiettivo a uno soggettivo, con lo scopo di renderlo condiviso. I vari attori sociali ridefiniscono un "universo consensuale" con una linea temporale stabile e con la possibilità di mutare, tranne in contesti in cui l'intervento viene istituzionalizzato, con la reificazione di un momento e in perenne aggiustamento. Questo indica che ci sia una struttura alla base di questo ragionamento sulle nostre azioni, i nostri ragionamenti e sulle nostre immagini. In condivisione possono diventare "blocchi di realtà" per noi molto rilevanti. Se avviene un riconoscimento della realtà e dell'autonomia delle rappresentazioni sociali, bisogna capire come affrontare il problema di come le varie interazioni tra più individui "danno corpo" alle idee.

2.5.1) Come avviene il processo di generazione delle rappresentazioni sociali

Nella psicologia sociale all'epoca di Moscovici (1961) non c'erano ancora impostazioni come le nozioni di "social beliefs" o di "schemi mentali", e gli argomenti discussi erano quelli relativi alla percezione sociale, alle teorie dell'equilibrio e alle nozioni di stereotipo, opinione e atteggiamento". Questo concetto era inteso perché lo riteneva verso la socializzazione e non di volgarizzare i contenuti perché "non si tratta di semplificazione o distorsione di alcune parti della teoria stessa ma dei processi coinvolti ne suo entrare nel mondo reale" (Cavazza 2012 e). Moscovici riesce a fornire definizioni dei processi di origine delle rappresentazioni sociali, di oggettivazione e di ancoraggio. La prima definizione è quella relativa all'oggettivazione, che si articola in più processi. Il primo di questi è quello che determina l'entrata della realtà che può essere percepita, che sia concreta o figurata, "nei concetti e nei fenomeni che non sono familiari" (Cavazza 2012 f). Questo processo avviene in varie fasi: la prima fase dell'oggettivazione è la scoperta

dell'aspetto di tipo iconico di un'idea o di un fenomeno che è definito male e c'è stato un mescolamento tra il concetto e l'immagine. Infatti, ciò che viene definito un nucleo figurativo è tratto dal concetto "strano" perché riproduce strutture concettuali in modo visibile. Questa prima fase dell'oggettivazione avviene attraverso il passaggio "de la théorie à son image" (Cavazza 2012 g), caratterizzato da una selezione di informazioni relative alla psicoanalisi e da una decontestualizzazione di tali informazioni, con la possibilità di essere riorganizzate con maggiore libertà in un contesto più specifico.

La seconda tappa, invece, è quella relativa agli schemi figurativi, in cui la psicoanalisi emerge: si concentra su informazioni e nozioni semplici che consentono una visione dello psichismo, che si concentra sull'"esterno" e sull'"interno", e sulla possibilità che esista un meccanismo nocivo che possa essere "l'origine di tutti i mali". Questa affermazione è basata sulla teoria; la seconda tappa elabora gli schemi figurativi e, staccandosi da essa, diventa un'espressione diretta di essi. Associato a questo, Moscovici introduce il concetto di "naturalizzazione", in cui l'autore "definisce il processo attraverso cui i concetti diventano categorie sociali idonee a ordinare gli avvenimenti concreti" (Cavazza 2012 h). Questo definisce l'inconscio e la complessità: hanno una materialità quasi effettiva. Questo processo tende all'individualizzazione e alla descrizione della funzione strumentale di un fenomeno complesso.

Questo può portare a una modifica della posizione dei punti di riferimento da parte degli autori sociali, che li porta a non pensare unicamente alla teoria scientifica, ma a mettere tutto su un piano di organizzazione in cui li relazionano con una serie di funzioni padroneggiate in modo libero e autonomo da questi attori, che ne conoscono i risultati.

La seconda definizione è quella inerente all'ancoraggio, dove avviene un processo che può permettere al "nostro mondo" di rappresentazione sociale di poter assimilare dei fatti, degli eventi di cui non siamo a conoscenza e può far emergere un senso di ansia e di incertezza su quell'avvenimento, in alcune circostanze può nascere un'emozione di paura.

Questo processo avviene confrontando l'evento nuovo che ci mette in soggezione con la nostra "rete" che associa le varie categorie di conoscenza. Secondo Moscovici, i momenti che riteneva fondamentali per questo processo sono: "l'inserimento della teoria in una gerarchia di valori di riferimento". Lo spostamento di caratteristiche salienti della stessa teoria, così da trasformarla in uno strumento conoscitivo socialmente riconosciuto.

L'ultimo momento sono le pratiche attraverso cui la rappresentazione orienta e costruisce rapporti sociali” (Moscovici 1961, nel libro di Cavazza 2012 i). L'ancoraggio è definito come uno strumento per ridurre la paura di nuove rappresentazioni e i momenti di stupore di fronte a un avvenimento mai visto, che risulta rilevante per l'attore sociale, ma soltanto per lui, non per gli altri. Questo indica che l'ancoraggio consente un'integrazione cognitiva, di tipo funzionale, dell'oggetto rappresentato nel sistema di pensiero già esistente.

2.5.2) Qual è l'utilità delle rappresentazioni sociali?

Le rappresentazioni sociali sono elementi importanti per l'ambiente psicologico in cui vivono gli individui e i gruppi. Questo avviene per dare un senso comune, costruendo un significato condiviso tra i diversi attori sociali e i diversi fenomeni, che in una prima fase risultano estranei al risultato attuale. Ma perché esistono le rappresentazioni sociali? Non bastano i credi religiosi? Le rappresentazioni hanno un continuo apporto di nuove nozioni mentali, un eccesso di stimoli che impone di fare scelte sensate, senza dover mettere in discussione le definizioni comuni della realtà. Questo avviene all'interno di ogni società, dove convivono accordi e conflitti, collaborazione e competizione, differenze di visione e sforzi per comprendersi, ma ogni gruppo attivo nella vita sociale sente il bisogno di preservare la coerenza delle proprie convinzioni e del senso comune su cui si fonda l'esistenza del gruppo. Però viene precisato che le rappresentazioni non sono realtà oggettivate come le leggi scientifiche o le regole di “vita civile”, ma costruzioni condivise dai vari gruppi sociali per dare un senso alla realtà, utilizzando criteri e linguaggi ritenuti comprensibili. Le conoscenze che circolano, che siano di natura scientifica o del quotidiano, si costruiscono nei processi di scambio e di interazione sociale, configurandosi come un nutrimento effettivo per l'attività cognitiva. Moscovici parla di una “thinking society” o il concetto di impresa collettiva in cui precisa che ci sono varie interpretazioni del problema epistemologico centrale legato alla trasformazione del senso comune nella scienza, però parallelamente si manifesta un altro problema per la psicologia sociale da parte di Moscovici: “conoscere in che modo la scienza, diffondendosi nella società, si trasforma in conoscenza quotidiana, diviene parte del nostro pensiero e delle pratiche quotidiane” (Cavazza 2012 j). Viene indicato come queste

rappresentazioni rendono possibile la transizione dalla conoscenza scientifica a quella dell'uso comune, in cui l'interazione con i processi storici consente alla società di disporre di un sapere derivato dal senso comune, distinto dalla conoscenza di tipo logico-scientifico. Se quest'ultima valuta la validità formale dei ragionamenti, il sapere comune si costruisce attraverso l'esperienza condivisa e l'evoluzione storica dei gruppi sociali. Le numerose distorsioni logiche del ragionamento sociale aiutano i gruppi a vivere in modo funzionale nel loro ambiente, ma alcune rappresentazioni sociali possono risultare inadeguate a spiegare i problemi della società.

Attraverso lo studio delle rappresentazioni sociali di Moscovici sono stati condotti vari studi sulla teoria e sui dati raccolti dalla scuola di Aix-en-Provence, in cui non si riscontrano differenze rispetto alla teoria originale di Moscovici, tranne per una diversificazione della struttura. Secondo lo studio della scuola, si sostiene che alla base delle rappresentazioni vi sia un nucleo centrale che ne determina l'organizzazione e il significato. Questo nucleo definisce la base sociale e collettiva che, quando esercitata, può trasformare l'opinione in un gruppo all'unanimità e svolge diverse funzioni: la prima è una funzione stabilizzatrice, che dà stabilità e genera un senso di coerenza, poiché è la parte delle rappresentazioni non negoziabile. La seconda è una funzione generatrice che dà significato agli elementi che compongono il nucleo, ma anche a quelli che entrano in contatto con essi. La terza e ultima funzione è quella organizzatrice, che stabilisce il legame tra gli elementi delle rappresentazioni. L'elemento inserito nel nucleo, secondo la teoria, ha due proprietà: una salienza quantitativa, ossia gli elementi che ottengono il maggiore accordo, e una necessità qualitativa, ossia gli elementi centrali, senza i quali la rappresentazione cambierebbe, rendendoli fondamentali per la natura della rappresentazione.

Le rappresentazioni sociali sono principi generatori di prese di posizione su un gruppo, connesse a specifiche posizioni sociali all'interno di un sistema di rapporti sociali (Doise, 2005). Questa definizione è coerente con l'elaborazione teorica di Moscovici, secondo cui le rappresentazioni sociali funzionano come principi organizzatori dei sistemi simbolici che intervengono nei rapporti sociali. Doise sottolinea che le prese di posizione si sviluppano all'interno di rapporti di comunicazione e riguardano oggetti di conoscenza rilevanti per gli attori sociali coinvolti. L'espressione *rapporti sociali simbolici* indica

quindi relazioni comunicative tra individui e gruppi, il cui esito è la trasformazione e la produzione di conoscenza. La specificità dell'approccio consiste nell'aver posto al perno della teoria delle rappresentazioni sociali la connessione tra le dinamiche relazionali e quelle rappresentazionali. Le rappresentazioni sociali sono forme di conoscenza che si strutturano nei rapporti sociali e orientano le condotte degli individui all'interno di essi.

A Doise è stato talvolta contestato che questa sua definizione metta in discussione la natura collettiva delle rappresentazioni sociali, fortemente sottolineata da Moscovici.

Tuttavia, già nella formulazione originaria di Moscovici è presente il riconoscimento delle differenze nelle prese di posizione individuali o di gruppo. Poiché le rappresentazioni sociali si esprimono sotto forma di opinioni, atteggiamenti e stereotipi, è necessario ammettere che individui e gruppi possano aderire a tali credenze in misura diversa. In questo senso emerge la distinzione fondamentale tra consenso e condivisione.

2.5.3) Il modello delle tre fasi

Il modello delle tre fasi, elaborato da Doise, Clémence e Lorenzi-Cioldi (1992), nasce con l'obiettivo di rendere operazionalizzabile lo studio delle rappresentazioni sociali, chiarendo come esse possano essere analizzate empiricamente senza perdere la loro complessità teorica. Il modello si inserisce nell'approccio ginevrino, che pone al centro dell'analisi l'intreccio tra dinamiche relazionali e rappresentazionali, sottolineando il legame tra conoscenza, comunicazione e posizioni sociali.

La prima fase è dedicata allo studio delle conoscenze condivise dai membri di un gruppo in merito a un oggetto sociale rilevante. In questa fase si analizza il cosiddetto *campo rappresentazionale*, ovvero l'insieme dei contenuti simbolici, delle immagini e delle categorie attraverso cui l'oggetto viene pensato e comunicato. Tale fase corrisponde al processo di oggettivazione, mediante il quale un fenomeno complesso o astratto viene reso concreto e familiare nel senso comune. Attraverso gli scambi comunicativi, i membri del gruppo giungono a costruire una base comune di significati. Citando il libro di Cavazza "Doise colloca nell'ambito dei contributi allo studio della prima fase, concernenti i processi di oggettivazione, i lavori della scuola di Aix-en-Provence che considerano le rappresentazioni sociali costituite da un elemento nucleo centrale e da elementi periferici. Il nucleo centrale comprende gli elementi costitutivi e resistenti al cambiamento"

(Cavazza 2012 k).

La seconda fase riguarda l'analisi delle differenziazioni e delle prese di posizione, individuali e di gruppo, rispetto alla rappresentazione condivisa. Pur in presenza di un nucleo comune di significati, non tutti gli individui vi aderiscono allo stesso modo. Le variazioni nelle prese di posizione sono infatti legate alle diverse posizioni sociali, ai ruoli ricoperti e alle appartenenze di gruppo. Questa fase mette in luce come le rappresentazioni sociali non siano fenomeni omogenei, ma siano socialmente strutturati e introduce una distinzione fondamentale tra il consenso apparente e la reale condivisione delle credenze.

La terza fase si concentra sull'ancoraggio delle rappresentazioni nelle relazioni e nelle pratiche sociali. In questa prospettiva, le rappresentazioni sociali vengono analizzate in base alle funzioni che svolgono nei rapporti sociali, come la giustificazione di comportamenti, la legittimazione delle disuguaglianze o l'orientamento delle interazioni tra i gruppi. Le rappresentazioni non sono quindi soltanto sistemi di conoscenza, ma veri e propri strumenti che contribuiscono a mantenere o trasformare l'ordine sociale, influenzando concretamente le condotte degli attori sociali.

Nell'insieme, il modello delle tre fasi permette di cogliere le rappresentazioni sociali nella loro duplice natura cognitiva e sociale, mostrando come si costruiscano attraverso la comunicazione, come si differenzino in base alle posizioni sociali e come svolgano un ruolo attivo nei rapporti tra individui e gruppi.

2.6) Gli stereotipi di genere

Gli stereotipi di genere sono una rappresentazione sociale di buona parte del mondo, forse una delle rappresentazioni sociali più pervasive e strutturate del mondo sociale; infatti, per essere più rapidi, il genere è uno dei primi indicatori per organizzare la realtà perché, quando vediamo una persona, nel momento in cui l'osserviamo, immaginiamo quale sia il suo ruolo anche in base al genere: ha un ruolo di potere? È pericolosa? È una persona autoritaria? Queste domande riguardano il pensiero che questa tipologia di stereotipo non riguarda solo "uomini e donne", ma anche la struttura di molte parti del mondo in cui sono presenti, anche se questi stereotipi non rappresentano la realtà, ma la mappano. "Lo stereotipo di genere esprime le conoscenze riguardo alle caratteristiche, agli attributi, ai

ruoli e alle attività che si immagina contraddistinguano gli uomini rispetto alle donne, specificando i comportamenti attesi in base all'identità di genere" (documento 2021_Lo stereotipo di genere nel servizio sociale).

Questa determina che alla base di questa tipologia di stereotipi ci sia una forte predominanza nel contesto uomo e donna, in cui, entrano in azione alcune delle funzioni degli stereotipi: la funzione descrittiva che è quella che "pretende" che di affermare come le persone siano in base al genere, le donne secondo questa logica sono più empatiche, emotive, gentili, accudenti e lamentose, mentre gli uomini sono più razionali, più fomentati dalla competizione, orientati sull'essere più pratici e ambiziosi. Questi "commenti", oltre a attribuire pesi diversi a queste caratteristiche, conferiscono una qualità superiore, perché danno potere e più voce, mentre altre vengono sminuite perché considerate meno importanti. Sembrano osservazioni naturali, se non addirittura scientifiche, ma rendono invisibile la varietà, facendo diventare gli individui che vogliono distinguersi tali logiche come "anomali" e dando un incentivo alla disuguaglianza.

La seconda funzione è quella prescrittiva, che tende a "imporre" la visione di altri rispetto alla loro concezione di sé. Gli esempi sulle donne sono che dovrebbero essere più inclini al sacrificio per la famiglia, sempre disponibili e non troppo ambiziose, mentre agli uomini "viene chiesto" di essere forti, controllati, invulnerabili o poco inscalfibili e di avere una natura dominante. In questa parte, lo stereotipo tende a diventare una norma sociale e non conta molto la convinzione del singolo, bensì le "sanzioni" di chi infrange queste norme: chi infrange queste "regole" viene ridicolizzato, umiliato, si cerca di correggerlo, viene escluso e punito a livello simbolico.

La terza funzione è la protezione dello status quo, che consiste nel mantenere e legittimare le gerarchie sociali. Attraverso la naturalizzazione delle differenze, le disuguaglianze di potere vengono presentate come inevitabili o, in certi casi, addirittura giuste, rendono meno visibili i meccanismi sociali che le compongono, producono e riproducono. Questa funzione emerge con particolare evidenza negli ambienti di lavoro, dove gli stereotipi di genere si traducono in pratiche discorsive e comportamenti quotidiani che incidono profondamente sull'esperienza professionale delle donne.

Sebbene in Italia si tratti di un fenomeno di cui si parla in modo sistematico solo da relativamente poco tempo, è ampiamente diffuso e oggetto di numerose ricerche condotte

in tempi recenti. Tali dinamiche contribuiscono a creare un clima professionale implicitamente minaccioso con effetti significativi sul benessere psicologico, sulle opportunità di carriera e sulla percezione di sé in un contesto lavorativo. Tra i commenti più ricorrenti rientrano quelli che svalutano le capacità delle donne, spesso mascherati da complimenti, e l'attribuzione dei propri successi a fattori esterni, anziché alle competenze personali di queste donne. Queste pratiche non negano apertamente le competenze femminili, ma vengono rese fragili e contingenti con un bisogno di approvazione, operando così, dei meccanismi alquanto sottili di delegittimazione. Dal punto di vista psicologico, queste dinamiche rafforzano gli stereotipi associati ai ruoli, secondo cui le competenze del leader, la figura autoritaria e le varie competenze tecniche per svolgere un ruolo importante sono implicitamente associate alla figura dell'uomo. Di conseguenza, quando ci sono situazioni in cui è la donna ad essere in posizione di potere o dimostra di avere delle competenze elevate per quel lavoro, la sua presenza, secondo lo stereotipo, deve essere spiegata come se fossero dei casi eccezionali che devono essere motivati dal perché ci siano loro in una posizione e uno status alti. Per questo motivo e con queste modalità si continua a ricreare una situazione di disuguaglianza, non per una forma diretta di discriminazione, bensì attraverso azioni quotidiane di tipo comunicativo, con lo scopo di mantenere l'ordine sociale già esistente.

Questi stereotipi di genere sono tra i primi a emergere, poiché possono essere assimilati nella fascia d'età infantile tra i 0 e i 6 anni, periodo in cui i bambini possono assimilare qualsiasi tipo di comportamento a livello visivo e uditivo. “Se è vero che dopo i cinque anni il favoritismo per l'ingroup va via via ridimensionandosi, è vero anche che l'interiorizzazione delle associazioni stereotipiche e la conseguente discriminazione intergruppo, che si manifesta attraverso il fenomeno del sessismo ambivalente, permangono anche in età adulta” (Giordana Szpunar 2017). Questo va dalla consapevolezza del proprio genere da parte del bambino, al riconoscimento della distinzione con l'altro genere. Viene dato dai genitori sin dalla tenera età, in base al genere del bambino: se è maschio, tendenzialmente sono giocattoli di macchinine, costruzioni, pupazzi dei supereroi, giochi di movimento e di competizione come il pallone da calcio.

Mentre alle bambine si rivolgono bambole, giochi sulla cura, come cucinare, lavoro domestico e trucchi. Questi giocattoli sono il primo stereotipo che inciderà sul pensiero

dell'infante, già prima della scuola. Vengono inoltre dagli adulti accentuati o raffreddati determinati comportamenti ed emozioni dei bambini, anche in base al genere. Ai maschi si insegna a essere forti, “avere i muscoli”, essere coraggiosi e non piangere. Le bambine, invece, dovrebbero essere più empatiche e saper controllarsi e gestire le proprie emozioni.

Anche sull'aspetto esteriore ci sono molti stereotipi di genere, che possono riguardare l'abbigliamento o i dettagli corporei. Le bambine sono vestite con colori come il rosa, il viola o simili; sono spesso accessoriate; hanno i capelli lunghi; non vengono tenute troppo corti “per non farle sembrare dei maschi” e si incoraggia la bambina ad avere cura fin dalla tenera età del proprio corpo. Mentre i maschi indossano vestiti più scuri, più adatti a attività fisiche, come lo sport e le avventure. Capelli corti perché, se li tenessero lunghi, il pregiudizio direbbe “che sembrerebbe una femmina”. Queste caratteristiche determinano che il corpo può diventare un veicolo per comprendere l'identità di genere fin dall'infanzia, con norme implicite su come dovrebbe vestirsi e apparire. Questi stereotipi possono incidere, con conseguenze psicologiche, sui bambini, poiché potrebbero far reprimere alcune emozioni che non rientrano nei canoni di aspettativa, con problemi nella gestione e nella regolazione delle emozioni da adulti. Si può sviluppare in bambine un forte autocontrollo, oltre a una maggiore attenzione agli altri, il che porta anche a una tendenza all'autosvalutazione e a sensi di colpa infondati. Mentre i bambini potrebbero avere difficoltà a riconoscere e gestire le altrui vulnerabilità, portando a una rigidità emotiva o a difficoltà nei rapporti intimi e personali.

Un dettaglio positivo è offerto da uno studio di Awender e Weame (1990), che cita il documento “Occupational Sex-Role Stereotyping in Secondary Students”, in cui hanno esaminato le prospettive e le preferenze occupazionali di studenti di età compresa tra 9 e 14 anni.

Hanno riportato che con l'aumentare dell'età dei bambini, gli stereotipi occupazionali basati sul ruolo sessuale diminuivano. Lo studio di Awender e Wearne

è stato supportato da un altro studio condotto da Nelson e Keith (1990), che hanno affermato che "l'età cronologica era inversamente e significativamente correlata al livello di tradizionalismo sia degli atteggiamenti maschili che femminili; con l'avanzare dell'età, gli adolescenti diventavano meno tradizionali”. (“Occupational Sex-Role Stereotyping in Secondary Students”).

Citando il medesimo documento:

Uno studio longitudinale di George e Schaer (1988) ha analizzato le preferenze occupazionali delle studentesse delle elementari nel corso di 5 anni. I risultati del loro studio hanno rivelato che le scelte di carriera delle ragazze di età compresa tra 8 e 13 anni erano influenzate da fattori quali l'età, il contesto familiare e le opinioni dei genitori sugli stereotipi sessuali. Le donne che hanno scelto carriere in matematica e scienze avevano punteggi di valutazione e medie dei voti più elevate rispetto alle donne che hanno scelto carriere infermieristiche e didattiche. I genitori di donne che hanno scelto lavori non tradizionali avevano un'istruzione più formale. Le donne che hanno scelto carriere non tradizionali si definivano "tomboy" durante l'infanzia. George e Schaer (1988) hanno anche notato che con l'aumentare dell'età delle ragazze, aumentava anche la varietà di scelte di carriera fatte dalle donne ("Occupational Sex-Role Stereotyping in Secondary Students").

Queste citazioni indicano come molti bambini, al momento di entrare nella preadolescenza e successivamente nell'adolescenza, riducano i stereotipi di genere con cui sono cresciuti.

2.7) Il ruolo dei media

Molti gruppi sociali apprendono norme e comportamenti anche attraverso i media come il cinema, i social e la televisione. Queste norme, apprese in queste modalità, contribuiscono a formare rappresentazioni sociali.

2.7.1) Moscovici come analizza il fenomeno?

Per approfondirlo, Moscovici analizza il fenomeno concentrandosi sul modo in cui la psicoanalisi, allora considerata una novità, veniva rappresentata in tre settori della stampa francese. Ogni settore, in base ai rapporti instaurati con i lettori e con l'ambiente socioculturale in cui operava, trattava la psicoanalisi in modi completamente diversi.

Moscovici identifica e tipizza tali differenze nei seguenti sistemi di comunicazione:

Il primo "è un sistema di comunicazione caratterizzato dalla diffusione" (Cavazza 2012 1). Nella stampa di opinione di quei tempi, gli articoli presentavano discorsi poco organizzati tra loro e talvolta erano contraddittori. Gli autori trasmettevano informazioni ricevute dagli specialisti senza preoccuparsi che il messaggio fosse coerente, ma mirato

principalmente agli interessi del pubblico. Il secondo è un sistema mirato sulla propagazione. Nella stampa cattolica, gli articoli cercavano di adattare la psicoanalisi al pensiero e ai principi religiosi. Si invitava alla prudenza e alla moderazione nell'uso dei concetti psicoanalitici, rifiutando spiegazioni generali della libido, pur riconoscendo il ruolo positivo dell'affettività nelle relazioni interpersonali. La psicoanalisi era presentata come una disciplina in grado di superare il positivismo materialista e antireligioso, ma non del tutto adatta a fornire una visione scientifica dell'uomo in senso moderno. Questo sistema mirava a stimolare nei lettori una posizione critica e consapevole, in grado di selezionare quali aspetti della psicoanalisi accettare e quali rifiutare. Il terzo sistema di comunicazione nell'analisi di Moscovici era basato sulla propaganda, in cui la stampa militante comunista trattava la psicoanalisi, nel contesto della guerra fredda, come una pseudoscienza importata dagli Stati Uniti per diffondere un'ideologia mistificatrice. La psicologia sovietica, invece, era considerata scientifica. In questo sistema, l'obiettivo era opporre nettamente il "vero" e il "falso" sapere e promuovere nei lettori un atteggiamento deciso e privo di sfumature nei confronti della psicoanalisi.

Le rappresentazioni sociali, secondo Moscovici, mostrano una grande specificità a seconda del sistema di comunicazione utilizzato, sia nella struttura dei messaggi, sia nei modelli sociali che promuovono e nei comportamenti che suggeriscono. La forma di comunicazione influenza le predisposizioni all'azione di chi riceve il messaggio.

Moscovici sottolinea che non esiste uno schema rigido applicabile a ogni situazione: ogni rappresentazione sociale va studiata nel suo contesto specifico, considerando il sistema di comunicazione adottato e le finalità cui è destinata. L'autore suggerisce di analizzare sistematicamente i tre sistemi, considerando la struttura dei messaggi, l'elaborazione dei modelli sociali e il rapporto tra messaggio, ricevitore e i comportamenti associati. "Lo stesso Moscovici fornisce un'indicazione di metodo su come procedere in tale compito: siamo autorizzati ad avvicinare, termine a termine, la diffusione, la propagazione e la propaganda a posizioni quali opinione, atteggiamento e stereotipo che, in psicologia sociale, esprimono tutte le forme di predisposizione all'azione" (Cavazza 2012 m).

La prima è l'opinione che, secondo Stoetzel (1943), "è un'asserzione valutativa su una questione controversa" (Cavazza 2012 n), instabile e plastica. La diffusione non impone

un'azione, ma fornisce informazioni debolmente organizzate. L'atteggiamento è inteso come un'organizzazione critica che esprime orientamenti positivi o negativi nei confronti di un oggetto e svolge funzioni regolatrici nelle manifestazioni del soggetto. La propagazione stimola l'elaborazione critica di alcune conoscenze complesse. Gli stereotipi, come si è detto più volte, sono uno stato di semplificazione della realtà e di rigidità delle informazioni, orientando le definizioni e definendo in modo chiaro il comportamento. La stereotipia ha una forte affinità con la propaganda. È importante notare che la diffusione, la propagazione e la propaganda non sono gli unici sistemi di comunicazione possibili. Ricerche successive, come quelle di Palmonari (1981) e di Palmonari e Zani (1989), hanno individuato "la proposta": un sistema che stimola l'integrazione di posizioni diverse in una visione unitaria e positiva, differente dalla mera propagazione, che richiede invece una sintesi critica tra vari elementi ambigui.

2.7.2) In che modo gli stereotipi influenzano i media?

I media, come la televisione, il cinema, la pubblicità e i social network, svolgono un ruolo centrale nella costruzione e nella diffusione degli stereotipi sociali. Attraverso immagini, narrazioni e modelli ripetuti nel tempo, essi contribuiscono a semplificare la realtà, offrendo rappresentazioni facilmente riconoscibili, ma spesso rigide e riduttive dei gruppi sociali.

Nel cinema e nella televisione, gli stereotipi si manifestano attraverso personaggi tipici e ruoli ricorrenti: un uomo forte e razionale, una donna emotiva o accidentata, il giovane ribelle, l'anziano fragile. Queste rappresentazioni, frequentemente messe in risalto e raramente in discussione, finiscono per apparire modelli di comportamento naturali e scontati, influenzando le aspettative del pubblico su ciò che è ritenuto appropriato per ciascun gruppo sociale. Un esempio pratico di questo avviene con la serie italiana "Mare fuori", ovvero che, dopo che questa serie è "esplosa" sui social, i comportamenti dei personaggi sono stati presi d'esempio, come il "carattere tosto" della protagonista, e d'esempio per le ragazze che hanno visto il programma. Molte serie televisive ripropongono ruoli di genere molto stereotipati: le donne sono associate a professioni di cura o a ruoli emotivi, gli uomini sono in posizioni di potere, d'azione e di gran razionalità. Anche quando i personaggi femminili sono indipendenti, spesso il valore

attribuito è legato al loro aspetto fisico o alle loro relazioni sentimentali. Anche nel cinema ci sono stereotipi ricorrenti, come il “cattivo che, rispetto alla nazione del protagonista, è straniero”, il classico “genio eccentrico”, la “donna salvata dall’uomo” o il “maschio eroe”, che si ritrovano spesso nei film sui supereroi. Questi modelli narrativi sono semplificatori della realtà e rafforzano le aspettative sociali, già abbastanza rigide, rendendole più familiari e facili da accettare. Anche le pubblicità possono essere soggette a stereotipi, perché mostrano spesso la donna impegnata nella pulizia della casa o nella cura dei figli, mentre l’uomo è sempre presentato in contesti lavorativi o comunque associato a ruoli “importanti”. Anche quando questi ruoli vengono aggiornati, il ribaltamento è spesso considerato ironico, confermando indirettamente lo stereotipo, nonostante il tentativo.

I social network amplificano ulteriormente questo meccanismo. Da un lato offrono nuove possibilità di espressione e visibilità, in cui possono emergere le vere potenzialità e l’identità di sé del ragazzo che si cimenta per le prime volte. Un esempio è l’applicazione YouTube, dove dei ragazzini, giocando a videogiochi, diventano molto seguiti, se non famosi, per questo motivo. Questo gli crea una strada, realizzata con un semplice passatempo. Dall’altra parte, si tende a rafforzare gli stereotipi attraverso la ripetizione di alcune immagini considerate standardizzate su altre piattaforme, come Instagram o TikTok, dove vengono presentati “modelli” dal punto di vista fisico quasi irrealistici che rafforzano stereotipi sulla bellezza legati alla magrezza, alla giovinezza e alla continua ricerca della perfezione estetica. Chi non fa parte di questi cannoni è spesso isolato, considerato “uno sfigato” o stigmatizzato. Un’altra tipologia di “influencer” è quella che promuove uno stile di vita incentrato sul consumo, sul successo economico e sulla visibilità, rafforzando l’idea stereotipata secondo cui il valore personale dipenda dall’apparenza e dalla popolarità. La viralità di alcuni contenuti e il funzionamento degli algoritmi, che tendono a privilegiare ciò che è immediato, facilmente riconoscibile e già ampiamente condiviso. Meme, tendenze del momento e figure influenti finiscono così per rafforzare modelli stereotipati legati al genere, al corpo, al successo e allo stile di vita. Propongono spesso rappresentazioni stereotipate, che variano dalle donne emotive o ossessive nelle relazioni agli uomini incapaci di esprimere sentimenti o legati all’idea di forza e di dominio. La ripetizione di questi contenuti li rende socialmente accettabili agli

occhi degli altri.

La forza degli stereotipi nei vari media risiede nella loro capacità di agire in modo molto rapido e con un particolare incremento emotivo: non richiedono argomentazioni complesse, ma orientano percezioni e giudizi attraverso la ripetizione e la semplificazione dei contenuti. In questo senso, i media non si limitano a essere riflettori della realtà sociale, ma partecipano attivamente alla sua costruzione. Allo stesso tempo, possono anche diventare strumenti di cambiamento quando propongono rappresentazioni alternative in grado di mettere in discussione gli stereotipi dominanti. Sviluppare uno sguardo critico nei confronti dei contenuti mediatici è quindi fondamentale per riconoscere il carattere costruito degli stereotipi e promuovere una maggiore consapevolezza sociale. Ci sono situazioni di cronaca in cui, a volte, si riscontra una dinamica di “cronaca nera” in cui, in casi di violenza contro le donne, alcuni titoli o servizi tendono a spostare l’attenzione sul comportamento della vittima, rafforzando lo stereotipo di una donna imprudente che ha una parte di responsabilità per l’accaduto. Quando si tratta di un uomo con comportamenti di gelosia, “accecato dall’amore e dal desiderio” o con l’etichetta del bravo ragazzo, si cerca di normalizzarlo come se fosse un comportamento comune, nonostante si verifichino episodi di violenza. A volte, addirittura, rimanere sorpresi che una situazione sia sfociata in un “omicidio”, e il commento generale degli intervistati in merito alla vicenda è: “non me l’aspettavo da lui”, pur essendoci stati segnali più che evidenti. In altri casi di cronaca in cui si commettono crimini, avviene con più frequenza che, se il gesto è stato compiuto da uno straniero, la nazionalità sia più facile da rivelare dai media. Questo contribuisce a creare l’associazione stereotipata tra immigrazione e pericolo (città non più sicure), mentre, in molti casi, se il cittadino che ha commesso il crimine è italiano, l’impatto mediatico non è così forte né considerato particolarmente rilevante. Uno dei pochi casi recenti in cui un “criminale” che fosse italiano è risultato mediatico alla pari dei casi “Scazzi” e “Gambirasio” è stato il caso “Cecchettin”, in cui l’ex fidanzato ha ucciso la ragazza con violenza e, dato che è risultata scomparsa, i social e i telegiornali hanno alimentato il senso di ansia e la speranza di poterla ritrovare viva. Nel momento in cui è stata ritrovata priva di vita, i media italiani sono “esplosi” con molteplici manifestazioni, accusando il genere maschile di un comportamento quasi stereotipato, incolpando qualsiasi uomo e, in generale, tutto il

genere. Un'altra correlazione deriva dall'età, in cui, ad oggi, i giovani sono considerati "senza voglia di lavorare", "senza impegno a trovare un lavoro", venendo rappresentati come irresponsabili, immaturi, a volte problematici e, altre volte, violenti. Questo deriva dalle notizie di cronaca, dove, a causa di "maranza", che crea problemi nelle varie città italiane, e dalle "baby gang", dove la maggior parte di queste è minorenni, aggrediscono altre persone coetanee per il "gusto di farlo".

Tutte queste tipologie di stereotipi nei media operano attraverso la selezione delle informazioni, la ripetizione e la semplificazione, influenzando il modo in cui interpretiamo la realtà sociale. Come evidenziato dalla psicologia sociale, i media non solo riflettono stereotipi già esistenti, ma li rafforzano e li rendono strumenti di orientamento del pensiero e dell'azione.

2.8) Gli stereotipi associati al servizio sociale

Spesso, quando parliamo dell'assistente sociale, emerge l'immagine di una figura burocratica, talvolta anche considerata fredda, che si limita a compilare documenti di carattere istituzionale o, in casi peggiori, interviene solo per "togliere" qualcosa: i bambini, i sussidi, le possibilità. Citando la pagina "La rappresentazione cinematografica dell'Assistente sociale oggi e l'utilizzo dei media nei servizi", che parla del film "Moonrise Kingdom" (2012), in cui la figura dell'assistente sociale risulta estremizzata, sia nell'aspetto sia nei comportamenti. L'AS, infatti, indossa una divisa blu, a metà strada tra un marinaio e un controllore; quando si rapporta con gli altri personaggi, non si presenta mai con il proprio nome, ma con l'impersonale etichetta di "Servizio sociale". Il tratto ancora più sconvolgente è sentirla parlare sempre in terza persona." ("La rappresentazione cinematografica dell'Assistente sociale oggi e l'utilizzo dei media nei servizi" 7 marzo 2013 Monica lutz).

Uno stereotipo "duro a morire" è quello dell'assistente sociale come controllore, giudice o semplice esecutore delle decisioni prese da altri e citando l'intervista del giornale Vita, dove la professionista intervistata afferma che "Il tema dell'intervento dello Stato nella vita privata delle famiglie, in nome della protezione, è un tema centrale in tutte le democrazie sviluppate, su cui periodicamente si accende il dibattito." (V).

Rossi).

2.8.1) Stereotipi legati al lavoro per e con i minori

La frase “rubano i bambini” è il principale stereotipo legato alla figura degli assistenti sociali, per il quale sono più riconosciuti. Questa immagine è nata sempre in associazione a casi estremi che compaiono sui media: varie storie di bambini allontanati dalle proprie famiglie a causa di situazioni di rischio. I casi eclatanti in cui i media si sono interessati per il clamore mediatico che ne è scaturito, come già narrato nel primo capitolo (pagina 24), sono il caso “Bibbiano” e il caso “della famiglia del bosco”.

Quando il primo caso venne fuori, per via di un’inchiesta su affidi familiari, descritta da molti media e da vari commentatori, tra cui politici, come un sistema illecito che vedeva bambini allontanati arbitrariamente dalle famiglie. Questo episodio gettò ancora più ombra sull’opinione pubblica sulle figure professionali che si occupano della tutela dei minori, accettando il pregiudizio e accrescendo la figura stereotipata. La politica strumentalizzava ampiamente questo avvenimento per attaccare gli avversari politici e il sistema degli assistenti sociali, dato che, per molti anni, il nome “Bibbiano” divenne sinonimo di un presunto abuso sistematico dei servizi sociali. Questo è successo finché molti dei professionisti coinvolti non furono assolti, rendendo i media in errore per essersi allontanati troppo dalla realtà dei fatti ai fini giudiziari.

Invece il caso più recente riguardante il caso “della famiglia del bosco” in Abruzzo dove in questa vicenda il dibattito pubblico si è acceso e polarizzato in modo molto rapido: sui social e in alcuni ambienti politici si è gridato alla “violenza dello Stato” indicando l’assistente sociale come una figura persecutoria, dimenticando che in un sistema di welfare non è il singolo assistente sociale a prendere la decisione di allontanamento, ma è deciso da un provvedimento di tipo giudiziario molto complesso, volto esclusivamente alla tutela del minore e non dalla volontà di togliere i figli ai genitori e non per prendere le decisioni al posto loro.

In ambo i casi, per l’immaginario collettivo italiano è stato più facile trasformare l’assistente sociale in un “mostro da evitare”, un estraneo che vuole entrare nella vita delle famiglie per spezzare i legami più profondi. Dimostrano quanto sia facile cadere nella narrazione emotiva e mediatica e quanto invece sia più importante comprendere il

valore del lavoro di questi professionisti, che le decisioni che prendono, non sono prese a cuor leggero e non per interesse personale, se non per salvaguardare la salute e il benessere dei minori e citando l'intervento di Teresa Bertotti al giornale Vita parlando delle conseguenze del caso Bibbiano dove afferma "si è diffuso un clima di diffidenza e in diversi territori le domande di aiuto diretto da parte delle famiglie sono drasticamente diminuite, così come si è ridotta la disponibilità delle famiglie all'accoglienza di bambini in affidamento familiare." (Teresa Bertotti). Prima di arrivare alla cosiddetta ultima spiaggia, l'assistente sociale cerca di lavorare intensamente con il nucleo familiare e la rete attorno, in particolare con i genitori, ascoltando, mediando, proponendo percorsi di supporto e accompagnando i genitori e i bambini in programmi di sostegno, cercando di preservare l'unità familiare per quanto possibile. Quando viene presa la decisione di allontanare un bambino, è sempre per l'esito di un processo molto complesso, condiviso con altri professionisti e con l'autorità giudiziaria, che, almeno per il momento, sia la strada "migliore" per il benessere del minore. Il riconoscimento di questi aspetti del lavoro di un'assistente sociale vuol dire riuscire a sfatare uno stereotipo che può rivelarsi molto pericoloso e capire quale sia il vero ruolo dell'assistente sociale, non come persecutore, ma come mediatore dei diritti, della sicurezza e del supporto alla famiglia.

2.8.2) L'assistente sociale come giudicante

L'assistente sociale può essere visto come qualcuno che valuta se la persona che si presenta ai servizi, o se a presentarsi è il nucleo familiare, sia "degno" di ricevere un aiuto da lui e dai servizi. Questa è una visione che alimenta la paura, l'ansia, la paranoia e la diffidenza. Si potrebbe insinuare che gli assistenti sociali si sentano superiori rispetto alle persone che vengono da loro per chiedere aiuto. Tutti questi fattori, dimenticando che l'assistente sociale non opera sulla base di opinioni personali, ma di criteri professionali, un Codice Deontologico che tutela le persone seguite dai professionisti, con servizi normativi ed etici, con l'obiettivo di garantire diritti, non di dispensare giudizi e citando il libro "The Profession of Social Work Guided" dove cita l'articolo del Codice Etico NASW del 2008 afferma che "i principi e gli standard devono essere applicati da individui di buona condotta che discernono le questioni morali e,

in buona fede, cercano di formulare giudizi etici affidabili".

2.8.3) Gli stereotipi sulle limitazioni dell'assistente sociale

Esiste un'immagine dell'assistente sociale schiacciato dalla burocrazia, esecutore di decisioni che non sono sue, "impotente" nell'approcciarsi ai vari sistemi con cui si confronta quotidianamente. Uno stereotipo che può confondere molto, non rendendo chiaro quali siano i vincoli del sistema con e che non gli si riconosce il lavoro quotidiano di mediazione, di progettazione e di lavoro di rete che spesso produce dei cambiamenti silenziosi ma concreti. Tutto questo implica valutazioni professionali e di responsabilità, nonché l'assunzione costante di decisioni complesse in contesti di forte tensione e pressione emotiva e sociale. Un altro stereotipo che limita è la visione dell'assistente sociale "buonista", o "angelo del bene", citando un libro di Allegri del 2006 "Le rappresentazioni dell'assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa" dove riporta che "Le rappresentazioni cinematografiche non sono mai neutrali e, come sottolineato da Sorlin, i frammenti di realtà rappresentati attraversano processi di deformazione e modificazione. Queste deformazioni possono essere influenzate da molteplici variabili. Alcune di queste possono essere pregiudizi o pregiudizi, che possono avere anche una componente legata a un pregiudizio o a uno stereotipo. La rappresentazione dell'assistente sociale, una figura complessa e sfaccettata, rischia talvolta di essere ridotta a cliché che possono richiamare "l'eroe altruista" o il "rigido burocrate" (Allegri, 2006), che, agli occhi della persona che chiede aiuto ai servizi, si può rivelare sempre disponibile, molto comprensivo e cerca di risolvere la situazione e la richiesta d'aiuto con grande empatia e con grande sacrificio personale. Questa immagine può risultare pericolosa, in quanto cancella la dimensione professionale del ruolo e carica la figura dell'assistente sociale di aspettative irrealistiche, ignorando i vari limiti istituzionali, normativi e organizzativi entro cui lavora e può muoversi.

2.8.4) Gli stereotipi relativi al luogo di lavoro

L'assistente sociale, essendo su molti luoghi di lavoro inserito come lavoratore pubblico.

In questa categoria rientra la visione, purtroppo molto comune, dell'assistente sociale come lavoratore "nullafacente", che lavora poco, trascorre il tempo in ufficio e "non fa

nulla di concreto”, talvolta definito “un parassita”. Questo stereotipo, che porta ad un pregiudizio abbastanza pesante, nasce da una combinazione di fattori: la visibilità ridotta del lavoro sociale, la complessità dei casi trattati e la lentezza dei processi burocratici, che possono dare l’impressione di inefficienza. In realtà, l’assistente sociale lavora perlopiù dietro le quinte, spesso in contesti delicati e con tempi che non coincidono con l’urgenza percepita dall’opinione pubblica. Non sono situazioni che si risolvono in pochi giorni e l’assistente sociale ha un bacino di utenza nel proprio territorio di competenza, che comprende molte famiglie con bisogni specifici. La gestione dei vari casi, la costruzione dei numerosi piani di intervento, il lavoro di rete con le scuole, il rapporto con i servizi sanitari e i tribunali richiedono tempo, competenze e una grande responsabilità. La lentezza apparente non è sinonimo di inattività, ma è il riflesso di un approccio professionale che deve rispettare regole, diritti e procedure complesse. Questo stereotipo è un rischio di sminuimento del ruolo professionale, rendendo invisibili la competenza, l’impegno quotidiano degli assistenti sociali e rafforzando i pregiudizi che ostacolano la fiducia tra cittadini e servizi pubblici, che ha già un equilibrio molto precario.

2.8.5) Stereotipi di genere

Finora abbiamo visto gli stereotipi legati a ciò che è effettivamente il suo lavoro e al suo ruolo, ma c’è un altro stereotipo che si trova nel contesto dell’assistente sociale: quello di genere. Il perché è che la professione è percepita come prettamente femminile, legata all’empatia, alla cura e alla capacità di gestire i rapporti interpersonali, ma ciò porta inevitabilmente a distorsioni.

La prima è la minimizzazione professionale: la donna che svolge il lavoro di assistente sociale viene vista come una “brava persona”, ma non come una professionista competente, perché si ritiene che il lavoro sia un’estensione naturale della sua sensibilità, e non il frutto di formazione, studio, sacrifici e decisioni professionali.

La seconda riguarda l’aspettativa in merito al ruolo: si presume che l’assistente sociale debba essere sempre paziente e disposta al “sacrificio”. A differenza degli uomini, che vengono visti e percepiti come “più professionali” e “più autorevoli”, anche se svolgono lo stesso lavoro di “una collega”.

La terza distorsione avviene per uno scarso riconoscimento della “leadership” in cui, nonostante vengano considerate “eccezioni” nel mondo degli assistenti sociali, gli uomini possono essere considerati “sopportabili” e “tollerati” in ruoli direttivi, mentre una donna fa molta fatica a essere riconosciuta non per le sue competenze individuali, bensì per il suo genere, stereotipato.

C’è un'altra distorsione, quella che vira sulla riduzione alla funzione materna o protettiva, semplicemente nei casi di minori e famiglie, la donna che esercita il ruolo di assistente sociale viene stereotipata come una figura che potrebbe essere raffigurata come materna, ma questo rischia di mettere in secondo piano le competenze tecniche e organizzative che tale ruolo richiede.

Questi stereotipi contribuiscono a rafforzare varie etichette, ossia la percezione di essere “nullafacenti” o eccessivamente emotivi; è spesso più marcata per le donne, mentre gli uomini sono più percepiti come più freddi e autoritari.

Capitolo 3: Obiettivi e metodi

3.1) Obiettivo dello studio

L'obiettivo del presente studio è comprendere quale sia la visione che le persone hanno della figura dell'assistente sociale, con particolare attenzione alla persistenza di stereotipi legati a questa professione. La ricerca intende indagare la rappresentazione sociale dell'assistente sociale e il modo in cui tale figura viene percepita, interpretata e valutata dall'opinione pubblica. In linea con la prospettiva di Moscovici (1963 in Cavazza 2012 o) menzionata nel **Capitolo 2**, le rappresentazioni sociali costituiscono un'elaborazione collettiva di un oggetto sociale che consente ai membri di una comunità di orientarsi e comunicare in modo condiviso; in questo senso, anche l'immagine dell'assistente sociale può essere considerata il risultato di un processo di costruzione simbolica diffuso a livello sociale. In particolare, questo lavoro di ricerca mira a individuare ed esplorare il pensiero delle persone comuni in merito agli assistenti sociali, alla loro identità professionale, al ruolo che ricoprono all'interno del sistema di welfare e al loro operato concreto nella società. L'intento è comprendere quale sia la percezione del lavoro dell'assistente sociale, andando oltre le definizioni formali della professione e concentrandosi sulle immagini, le credenze e le aspettative che si sono costruite nel tempo a livello collettivo.

Uno degli obiettivi specifici dello studio è individuare la presenza di stereotipi, sia negativi sia positivi, associati alla figura dell'assistente sociale. Come sottolinea Andrighetto (2020), gli stereotipi possiedono una valenza che può essere sia positiva sia negativa e si diffondono a livello culturale attraverso processi di condivisione sociale, contribuendo a creare rappresentazioni omogenee dei gruppi. Tra gli stereotipi negativi più ricorrenti emerge, ad esempio, la convinzione secondo cui gli assistenti sociali "rubano i bambini", un'immagine fortemente semplificata e distorta del loro operato. Allo stesso tempo, sono presenti anche visioni più positive, come l'idea che il loro lavoro consista prevalentemente nell'"aiutare chi è in difficoltà". Attraverso questa ricerca si

intende comprendere quali stereotipi siano diffusi, da dove derivino e in che modo influenzino il giudizio complessivo sulla professione.

Un ulteriore aspetto centrale dell'indagine riguarda il livello effettivo di conoscenza della professione di assistente sociale. Si tratta, infatti, di una figura professionale spesso criticata in modo severo, senza che vi sia una reale consapevolezza dei compiti istituzionali, delle responsabilità, dei limiti normativi e dei margini di manovra entro cui gli assistenti sociali sono chiamati ad operare. La ricerca intende quindi mettere in luce la distanza tra la percezione comune e la realtà professionale, analizzando in che misura le critiche mosse tengano effettivamente conto delle condizioni operative, delle scelte possibili o impossibili, delle progettualità e delle mansioni che gli assistenti sociali svolgono concretamente all'interno dei servizi e nei confronti delle persone e delle loro famiglie.

Lo studio si propone inoltre di approfondire il ruolo che i mezzi di comunicazione di massa, in particolare i social media e la televisione, svolgono nella costruzione dell'opinione pubblica sulla figura dell'assistente sociale. Come emerso in precedenza, tali strumenti possono esercitare una forte influenza sulle rappresentazioni collettive, contribuendo talvolta a semplificare, enfatizzare o deformare la realtà dell'operato professionale. L'analisi mira quindi a comprendere se l'immagine dell'assistente sociale, diffusa a livello sociale, sia principalmente il risultato di narrazioni mediatiche, oppure derivi in misura maggiore da esperienze personali dirette, vissute dagli individui che, avendo avuto un contatto con i servizi sociali, tendono ad attribuire alla professione determinati significati e stereotipi sulla base del proprio vissuto soggettivo, che può risultare comparabile allo "stimolo dell'ambiente", perché tutte le impressioni sono ricostruite socialmente, sono dei comportamenti adottati non per via delle risposte agli stimoli dati da "oggetti esterni", ma da "una ricostruzione di tali stimoli, di tali oggetti reali e formali" (Cavazza 2012 p).

Dopo aver raccolto il punto di vista delle persone comuni, alcuni operatori sociali commenteranno quanto emerso dall'indagine attraverso interviste individuali. Questa parte complementare verrà approfondita nel capitolo 5.

Complessivamente, questa ricerca si propone di offrire una riflessione critica e approfondita sulla percezione sociale dell'assistente sociale, contribuendo a una maggiore

comprensione delle dinamiche che influenzano l'immagine pubblica della professione e mettendo in evidenza la complessità del ruolo svolto dagli assistenti sociali nella società contemporanea. In questa prospettiva, la percezione della professione può essere letta come il risultato di una ricostruzione sociale della realtà, in cui gli stimoli e le informazioni vengono rielaborati collettivamente e integrati all'interno di schemi interpretativi già esistenti (Cavazza, 2012 q).

3.2) Metodo

Il presente paragrafo descrive il metodo adottato per il raggiungimento degli obiettivi dello studio, illustrando le modalità con cui la ricerca è stata progettata e realizzata. In particolare, vengono esplicitate le scelte metodologiche che hanno guidato l'intero processo d'indagine, al fine di garantire la coerenza, l'attendibilità e la validità dei risultati. L'approccio metodologico utilizzato è stato selezionato in base all'obiettivo principale della ricerca, ovvero l'analisi della percezione pubblica dell'assistente sociale e l'individuazione di eventuali stereotipi, sia positivi sia negativi, associati alla professione. Attraverso tale impostazione, si è inteso raccogliere dati utili a comprendere le rappresentazioni, le opinioni e le conoscenze che le persone comuni possiedono in merito al ruolo, alle funzioni e all'operato degli assistenti sociali all'interno della società.

Il seguito del capitolo è articolato in quattro paragrafi principali. Nel primo viene descritto lo strumento di ricerca utilizzato per la raccolta dei dati, illustrandone le caratteristiche, la struttura e le finalità. Successivamente, nel paragrafo dedicato ai partecipanti, vengono presentate le caratteristiche del campione coinvolto nello studio e le informazioni sociodemografiche indagate. Il terzo paragrafo riguarda la procedura, nella quale vengono spiegate le modalità di somministrazione dello strumento e le fasi della raccolta dei dati. Infine, l'ultimo paragrafo è dedicato all'analisi dei dati, in cui vengono illustrati le tecniche e i criteri adottati per l'elaborazione e l'interpretazione delle informazioni raccolte.

Questa struttura consente di fornire una visione chiara e dettagliata del percorso di ricerca intrapreso, permettendo al lettore di comprendere in modo trasparente come lo studio sia stato condotto e in che modo siano stati perseguiti gli obiettivi prefissati.

3.3) Strumento

Innanzitutto, lo strumento utilizzato per raggiungere gli obiettivi dello studio è stato un questionario ad hoc, appositamente realizzato per la presente ricerca (allegato a pagina 144). È stata adottata una metodologia di tipo quali-quantitativo, mediante la proposta di domande a risposta chiusa con opzioni di scelta dicotomica (sì/no), scelte multiple con due o più opzioni selezionabili, oppure su scale Likert con un punteggio da 1 a 4. In alcune domande, è stata data agli intervistati la possibilità di argomentare la propria risposta in modo aperto, per raccogliere elementi più approfonditi e qualitativi.

Il questionario è stato suddiviso in quattro parti, ciascuna finalizzata all'analisi di aspetti specifici relativi alla percezione della figura dell'assistente sociale.

Nella prima sezione, è stato chiesto ai partecipanti di esprimere il proprio pensiero attraverso la tecnica delle associazioni libere: nello specifico, dovevano scrivere le prime cinque parole che venivano loro in mente leggendo il termine stimolo "assistente sociale".

Oltre a questa prima fase di associazione spontanea, è stato chiesto quali fossero, secondo loro, gli ambiti in cui l'assistente sociale opera, selezionandoli dalla seguente lista: disturbi cognitivi, ascolto, adozione, povertà, migrazione, anziani, aiuto, dipendenze, disabilità, affidamento, famiglia, minori. Infine, è stato richiesto anche di esprimere una valutazione personale della figura dell'assistente sociale con una scala Likert e, successivamente, di indicare la valutazione che gli altri intervistati avrebbero espresso.

Lo scopo di questa sezione era individuare il primo pensiero immediato legato alla professione e al professionista, nonché cogliere eventuali differenze tra la rappresentazione individuale e quella percepita come collettiva. Ciò ha permesso di comprendere se la visione dell'intervistato fosse più stereotipata, influenzata dall'immaginario sociale, oppure più intuitiva, personale e consapevole.

La seconda parte è stata dedicata all'esperienza personale dell'intervistato. Qualora tale esperienza fosse presente, si è cercato di comprenderne l'origine e di approfondirne i contenuti, prestando particolare attenzione anche alla visione soggettiva dell'esperienza vissuta. In questa sezione, infatti, è stato chiesto di indicare se il contatto con la figura dell'assistente sociale fosse stato percepito in modo positivo o negativo, al fine di cogliere non solo la presenza di un'esperienza diretta, ma anche il modo in cui essa è stata interiorizzata dall'intervistato. Questa parte si distingue dalle altre poiché, pur

affrontando anch'essa l'opinione personale, rappresenta l'unico momento in cui l'intervistato è chiamato a portare alla luce il proprio vissuto diretto. Attraverso le domande proposte è stato possibile determinare se l'esperienza abbia generato visioni positive o negative della professione, oppure se sia stata determinata e costruita principalmente attraverso l'influenza dei media e dei social network, tramite informazioni apprese in modo indiretto, per "sentito dire".

La terza parte consiste in una serie di domande volte a rilevare l'opinione dell'intervistato attraverso quesiti che, in parte, possono essere definiti "provocatori". L'obiettivo di questa sezione era mettere in discussione eventuali stereotipi sulla figura dell'assistente sociale, proponendo affermazioni appositamente costruite per far emergere tali stereotipi. Le frasi proposte erano infatti fortemente correlate agli stereotipi più diffusi sugli assistenti sociali, o più in generale, sui professionisti che operano nel settore pubblico. Le domande di questa sezione sono state strutturate utilizzando una scala Likert a quattro punti, con punteggio da 1 a 4, in cui 1 corrispondeva a completamente in disaccordo, 2 a in disaccordo, 3 a d'accordo e 4 a completamente d'accordo. Questa modalità di risposta ha permesso di rilevare in modo più sfumato il grado d'accordo o di disaccordo dell'intervistato rispetto alle affermazioni proposte, evitando una posizione neutra e favorendo una presa di posizione più consapevole.

Infine, la quarta parte del questionario comprende un'ulteriore serie di domande finalizzate a verificare se l'intervistato fosse a conoscenza di alcuni elementi caratterizzanti della professione dell'assistente sociale. Questa sezione aveva anche lo scopo di stimolare la curiosità e di contribuire ad ampliare la visione della figura dell'assistente sociale. Le risposte erano a risposta chiusa (sì/no), in base al sapere, all'interesse e alla curiosità dell'intervistato per l'operato dell'assistente sociale. Si è cercato di bilanciare questa parte rispetto alla precedente, offrendo spunti informativi e stimoli di curiosità sul lavoro dell'assistente sociale, in particolare in relazione ad alcune immagini stereotipate e pregiudicanti legate al loro ruolo. Le domande miravano infatti a comprendere solo alcune delle molteplici attività svolte da questa figura professionale.

Al termine del questionario, è stata data ai partecipanti la possibilità di lasciare commenti e osservazioni personali, offrendo uno spazio libero per condividere impressioni, riflessioni e suggerimenti. Questa sezione finale ha rappresentato

un'occasione per raccogliere dati qualitativi aggiuntivi, utili a integrare le informazioni quantitative e a comprendere meglio l'esperienza dei partecipanti durante la compilazione del questionario.

3.4) Partecipanti

I rispondenti al questionario sono stati 232, interpellati mediante un campione di convenienza, con un'età compresa tra i 18 e i 76 anni e una media di 33,53 anni con deviazione standard di 14,06. Analizzando la distribuzione per fascia d'età, emerge che 9 su 10 delle risposte provengono da quelli che rientrano nella fascia sotto i 30 anni, questo suggerisce una maggiore partecipazione dei giovani adulti. Per quanto riguarda la composizione di genere, il campione è composto da 69 uomini, 162 donne e 1 persona non binaria, evidenziando un predominio di partecipanti del genere femminile, un fenomeno comune nelle professioni sociali e nelle ricerche che coinvolgono questi ambiti.

Per comprendere il contesto socio-territoriale dei partecipanti, è stato chiesto loro di indicare il luogo di nascita. Tale informazione consente di identificare i comuni di origine, che differiscono per dimensione, infrastrutture e organizzazioni dei servizi sociali, fattori che possono influenzare percezioni, atteggiamenti e pregiudizi nei confronti della figura dell'assistente sociale. La distribuzione per regione di nascita mostra una predominanza del Veneto, con 178 partecipanti; seguono la Campania, il Friuli Venezia Giulia e la Sicilia, con valori significativamente inferiori. La città con il maggior numero di partecipanti al questionario è stata Venezia, con 112 risposte. Alcuni partecipanti sono nati all'estero, il che suggerisce una possibile esposizione a sistemi sociali diversi da quello italiano, aggiungendo diversità di esperienze e punti di vista. Di seguito è riportata la tabella completa con le regioni e i partecipanti nati in quella regione.

Veneto	178 (76,7%)
Campania	7 (3%)
Friuli-Venezia Giulia	6 (2,6%)
Sicilia	6 (2,6%)
Puglia	5 (2,2%)
Provenienti da altri paesi	5 (2,2%)
Emilia-Romagna	4 (1,7%)
Lombardia	4 (1,7%)
Trentino alto Adige	4 (1,7%)
Liguria	3 (1,3%)
Marche	2 (0,9%)
Non specificati	2 (0,9%)
Abruzzo	1 (0,4%)
Calabria	1 (0,4%)
Lazio	1 (0,4%)
Molise	1 (0,4%)
Piemonte	1 (0,4%)
Sardegna	1 (0,4%)

Tabella n. 1: Descrizione del luogo di nascita dei partecipanti divisi in regioni

Questa distribuzione va tenuta in considerazione poiché il contesto di nascita può svolgere un ruolo nella costruzione di pregiudizi o nella formazione di opinioni sulla professione dell'assistente sociale. Per esempio, chi viene da territori in cui i servizi sociali sono più accessibili o più strutturati potrebbe avere un'idea più positiva della professione, mentre chi proviene da aree con risorse più limitate potrebbe basarsi maggiormente su stereotipi o su esperienze indirette.

Analogamente, è stata rilevata la provincia di residenza attuale dei partecipanti, al fine di comprendere in quale contesto sociale si trovano e quale possa essere l'influenza del territorio sulle loro opinioni. La distribuzione dei residenti mostra ancora una netta

concentrazione nel Veneto (200 persone), mentre poche risiedono in altre regioni italiane o all'estero. Anche qui, la città con il maggior numero di partecipanti al questionario è Venezia, con 147 intervistati. La conoscenza della residenza attuale consente di analizzare fattori legati alla vita quotidiana, come l'accesso ai servizi sociali locali, la dimensione del comune (metropolitano o piccolo paese) e le caratteristiche demografiche della zona, elementi che possono incidere sulle percezioni e sulle esperienze personali degli intervistati.

Qui è riportato il dato relativo all'attuale provincia di residenza dei partecipanti al questionario.

Veneto	200 (86,2%)
Friuli-Venezia Giulia	4 (1,7%)
Lombardia	4 (1,7%)
Puglia	4 (1,7%)
Campania	3 (1,3%)
Emilia-Romagna	3 (1,3%)
Sicilia	3 (1,3%)
Piemonte	2 (0,9%)
Toscana	2 (0,9%)
Estero	2 (0,9%)
Calabria	1 (0,4%)
Lazio	1 (0,4%)
Liguria	1 (0,4%)
Marche	1 (0,4%)
Sardegna	1 (0,4%)

Tabella 2: Descrizione dell'attuale provincia di residenza dei partecipanti divisi in regioni

La combinazione tra luogo di nascita e provincia di residenza offre quindi un quadro più completo delle possibili influenze territoriali sulla formazione delle opinioni. Ad

esempio, un partecipante nato in Veneto ma residente temporaneamente all'estero potrebbe avere una visione più critica o comparativa dei servizi sociali rispetto a un residente stabilmente in un comune veneto. Allo stesso modo, comprendere se i partecipanti vivono in aree urbane o rurali consente di ipotizzare che l'accesso ai servizi, le reti sociali e la frequenza delle interazioni con gli assistenti sociali possano modellare le loro risposte. Infine, l'analisi della provenienza e della residenza attuale dei partecipanti non solo fornisce informazioni descrittive sul campione, ma rappresenta anche un elemento chiave per l'interpretazione delle risposte al questionario. Essa consente di comprendere meglio eventuali correlazioni tra il territorio, l'esperienza diretta o indiretta con i servizi sociali e la percezione della figura professionale dell'assistente sociale, offrendo spunti interpretativi fondamentali per l'analisi dei dati raccolti.

3.5) Procedura

Il questionario è stato sviluppato e somministrato tramite la piattaforma Google Forms, con la pubblicazione avvenuta il 25 settembre 2025 e la chiusura il 4 novembre 2025. La diffusione del questionario è stata effettuata attraverso diversi canali, in una strategia progressiva: è iniziata con la procedura "a palla di neve"; è stata inviata ai contatti personali dell'autore, con richiesta di condivisione con ulteriori persone. In seguito, è stato promosso tramite storie e post sui social network, incrementando la visibilità e la partecipazione. Infine, il questionario è stato presentato direttamente agli studenti delle classi triennali e magistrali della relatrice, il che ha contribuito a un numero significativo di rispondenti.

Prima di iniziare la compilazione, agli intervistati è stato chiesto di prendere visione dell'informativa sul trattamento dei dati, finalizzata a garantire la massima tutela della privacy. Il questionario era anonimo e i dati raccolti sono stati utilizzati esclusivamente ai fini della ricerca e consultati solo dallo studente tesista e dalla sua relatrice, nell'ambito del progetto di tesi. Non è prevista alcuna diffusione dei dati grezzi all'esterno. La base giuridica del trattamento è rappresentata dall'art.6.1.e del regolamento (UE) 2016/679, relativo all'"esecuzione di un compito di interesse pubblico", e, per quanto riguarda i dati personali particolari, dall'art. 9.2.g ("motivi di rilevante interesse pubblico fondati sul

diritto dell'unione o degli Stati membri"). Il trattamento dei dati è stato effettuato esclusivamente dal tesista e dalla docente relattrice, con modalità tecniche e organizzative atte a garantire la protezione da accessi non autorizzati, distruzione, perdita, alterazione o divulgazione illecita dei dati. Eventuali soggetti esterni coinvolti nel trattamento dei dati, come le piattaforme di outsourcing (ad esempio docu.google.com), hanno operato in qualità di responsabili del trattamento.

I dati richiesti riguardavano fatti attinenti alla sfera personale dei partecipanti, ma non hanno indagato in alcun modo caratteristiche individuali specifiche. Tutti i materiali sono stati trattati nel pieno rispetto del codice della privacy (D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche), e i dati sono stati elaborati solo a livello di gruppo mediante tecniche statistiche, garantendo l'anonimato dei singoli.

Ai partecipanti è stato chiesto di rispondere individualmente a tutte le domande nell'ordine in cui erano state presentate. Essi hanno inoltre diritto di accesso ai propri dati personali e, qualora ritenessero che il trattamento non rispettasse quanto previsto dal regolamento, hanno il diritto di proporre reclamo all'autorità garante per la protezione dei dati personali o di adire le opportune sedi giudiziarie.

3.6) Analisi

Questo paragrafo illustra come sono stati analizzati i dati.

La prima macroarea riguarda le domande a risposta chiusa presenti nel questionario, per le quali è stata effettuata un'analisi statistico-descrittiva. Le domande sono state strutturate secondo due modalità di risposta: la prima ha previsto la scala Likert, con un punteggio compreso tra 1 e 4, impiegata in una sezione in cui ai partecipanti veniva richiesto di esprimere il proprio grado di accordo con specifiche affermazioni. In particolare, il valore 1 corrispondeva a "completamente in disaccordo", il valore 2 a "in disaccordo", il valore 3 a "d'accordo" e il valore 4 a "completamente d'accordo". A tale serie di domande hanno risposto tutti i 232 partecipanti del campione. La medesima scala è stata inoltre utilizzata per rilevare la valutazione dei partecipanti in merito alla figura dell'assistente sociale e la loro opinione rispetto alle scelte che, secondo loro, sarebbero state compiute dagli altri rispondenti. Nel capitolo dei risultati sono stati inseriti, per ogni

domanda che utilizza la scala Likert, i valori minimo e massimo, la media delle risposte e la relativa deviazione standard. Una seconda modalità di risposta ha previsto l'uso di una scala dicotomica, con le opzioni "sì" e "no", impiegata per le domande denominate "Sapevi che" e "Pensi che", al fine di indagare il punto di vista degli intervistati su alcuni aspetti relativi all'oggetto dello studio.

La seconda macroarea riguarda le domande aperte, per le quali è stata condotta un'analisi qualitativa del contenuto. Attraverso tali domande, i partecipanti hanno avuto la possibilità di commentare, integrare e motivare le risposte alle domande chiuse, esplicitando le ragioni delle proprie scelte o motivando il grado d'accordo rispetto alle affermazioni proposte. Le risposte raccolte sono state analizzate e ricondotte ai nuclei tematici principali della tesi.

La terza e ultima macroarea riguarda le associazioni libere, analizzate mediante un approccio di tipo quali-quantitativo noto come analisi lessico-metrica. Questa fase dell'analisi ha consentito di esplorare il pensiero del campione in relazione alla figura dell'assistente sociale.

Capitolo 4 Risultati

In questa sezione sono presentati i risultati del questionario. Lo strumento di ricerca è suddiviso in tre parti principali, dedicate rispettivamente all'esplorazione delle esperienze, delle conoscenze e delle associazioni libere. Ciascuna parte dello strumento di ricerca è stata strutturata con l'obiettivo di indagare specifiche dimensioni legate agli stereotipi, e verranno esplorate e spiegate le motivazioni per cui sono state poste determinate domande, chiarendone il significato e il ruolo all'interno dell'indagine complessiva. Tale approccio consente di comprendere meglio le scelte metodologiche adottate e di interpretare i dati raccolti in modo più consapevole e contestualizzato.

4.1) Esperienze e vissuti

La prima sezione del questionario è dedicata all'esplorazione dell'esperienza personale e del vissuto dei partecipanti in relazione agli assistenti sociali e, più in generale, ai servizi sociali. L'analisi di tali vissuti ed esperienze risulta particolarmente rilevante, poiché consente di comprendere come il contatto diretto e le interazioni personali possano influenzare la costruzione delle percezioni individuali, delle opinioni e degli eventuali stereotipi associati alla figura professionale dell'assistente sociale e al suo ruolo nel contesto sociale.

La prima domanda della sezione sulle esperienze è stata formulata per capire quanti partecipanti conoscessero la figura dell'assistente sociale. Come riportato nella *Figura 1*, il 99,6% del campione ha risposto affermativamente alla domanda sulla conoscenza dell'assistente sociale; soltanto lo 0,4% (ossia un unico intervistato) ha risposto negativamente.

Hai mai sentito parlare della figura dell'assistente sociale?

232 risposte

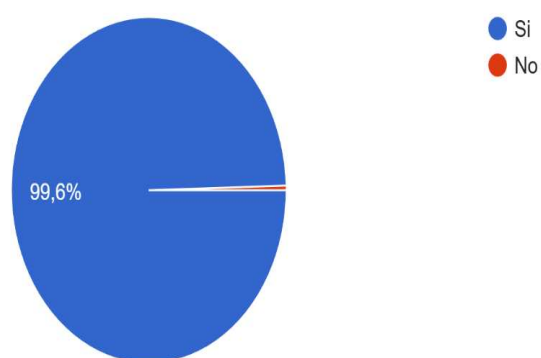


Figura 1: Domanda "Hai mai sentito parlare della figura dell'assistente sociale?"

La domanda successiva è collegata alla precedente, in cui si chiedono le ragioni di tale conoscenza. Oltre alle risposte preinserite, gli intervistati potevano inserire con l'opzione "Altro" la risposta che volevano fornire. Come riportato nella *Figura 2*, la maggior parte degli interpellati ha riferito che la conoscenza di questa tipologia di professionista deriva principalmente da esperienze professionali di persone vicine a loro (40,9%), da voci di corridoio (39,1%) o da esperienze di tipo personale di persone vicine a loro (30,9%).

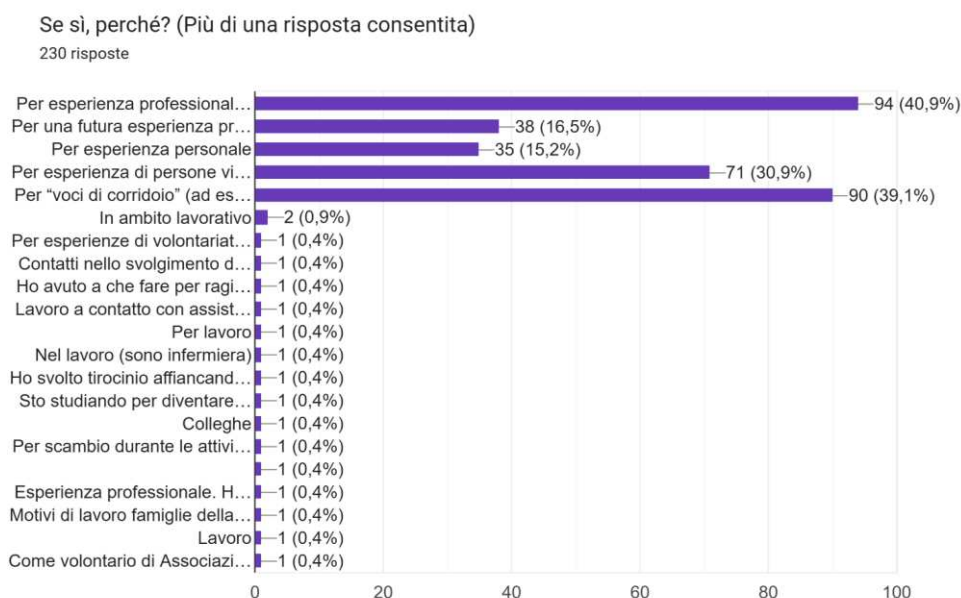


Figura 2: Domanda inerente ai motivi per cui i partecipanti conoscono la figura degli assistenti sociali

La domanda successiva riguarda l'eventuale esperienza diretta dei partecipanti con gli assistenti sociali. Solo il 19,8% di loro ha avuto a che fare con i servizi sociali; l'80,2% invece non ha mai avuto a che fare con essi, come riportato nella *Figura 3*.

Ha mai avuto a che fare con i servizi sociali e con gli assistenti sociali?
232 risposte

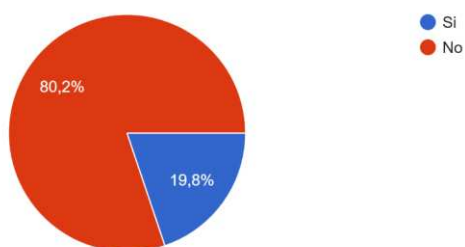


Figura 3: Domanda "hai mai avuto a che fare con i servizi sociali e con gli assistenti sociali?"

A chi ha risposto affermativamente alla domanda se ha avuto a che fare con i servizi sociali è stato chiesto di indicare l'età in cui si è svolto il suo primo incontro. Per rendere più semplice la lettura della *Figura 4*, è stata suddivisa in fasce d'età; più precisamente, in quattro categorie. La prima fascia, compresa tra i 0 e i 10 anni, relativa al periodo dell'infanzia, è stata indicata da tre persone. La seconda fascia riguarda l'età adolescenziale, compresa tra gli 11 e i 19 anni, ed è stata selezionata da 11 persone. La fascia successiva, compresa tra i 20 e i 29 anni, è risultata la fascia selezionata, con 14 persone, di cui 5 hanno risposto 20 anni. Infine, l'ultima categoria comprende i partecipanti di età pari o superiore a 30 anni ed è stata scelta da 15 partecipanti.

Se sì, a che età per la prima volta?

48 risposte

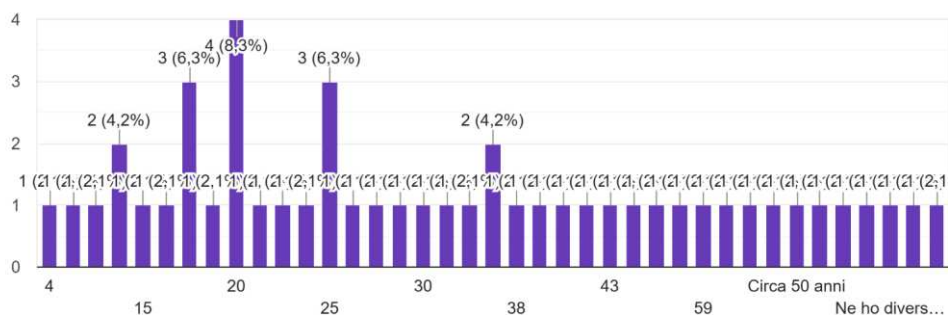


Figura 4: Domanda inerente all'età del primo incontro degli intervistati con gli assistenti sociali.

La domanda successiva risultava strettamente correlata alla precedente e mirava ad indagare se i partecipanti ricordassero il motivo del loro primo incontro con l'assistente sociale. Considerato che molti intervistati erano già in età avanzata al momento dell'evento, una parte consistente del campione ha dichiarato di conservare ricordi legati a tale esperienza. Dall'analisi delle risposte emerge infatti che la maggioranza dei partecipanti, pari al 74,2% di chi ha esperienza diretta con i servizi, ha affermato di ricordare il motivo per cui ha incontrato l'assistente sociale per la prima volta, raffigurato nella *Figura 5*.

Questo dato evidenzia come il primo contatto con i servizi sociali sia spesso un'esperienza significativa, capace di lasciare una traccia nella memoria dei partecipanti coinvolti.

Se sì, ti ricordi il motivo per cui hai incontrato i servizi sociali e un assistente sociale la prima volta?

62 risposte

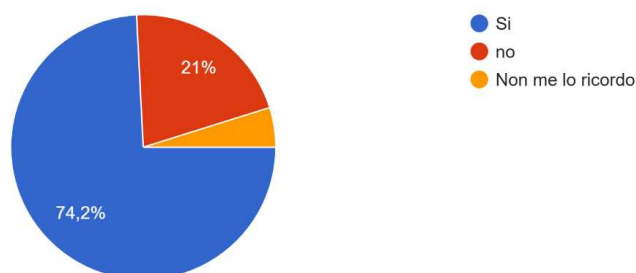


Figura 5: domanda inerente a se i partecipanti che hanno risposto di sì all'aver avuto a che fare con i servizi sociali si ricordassero i motivi per cui li hanno incontrati.

Non tutti gli intervistati che hanno fornito una risposta affermativa hanno specificato il motivo per cui sono entrati in contatto con i servizi sociali. Come dimostra la *Figura 6*, tra le risposte pervenute, la percentuale più elevata è attribuibile alla scelta personale e autonoma dei partecipanti pari al 38,1% del totale. Al contrario, la motivazione meno frequentemente indicata è stata la voce “mi ha portato qualcuno”, selezionata dall’11,8% dei partecipanti. Le restanti risposte si distribuiscono tra l’accesso ai servizi sociali su consiglio di altre persone, che rappresentano il 31,0%, e l’incontro avvenuto per obbligo disposto dal tribunale, pari al 19,0%. Tali dati evidenziano una prevalenza di accessi volontari o mediati da suggerimenti esterni rispetto a quelli imposti da un’autorità giudiziaria, offrendo spunti di riflessione sulle modalità di avvicinamento ai servizi sociali da parte degli intervistati coinvolti.

Se ti ricordi, in che modalità ci sei andato?
42 risposte

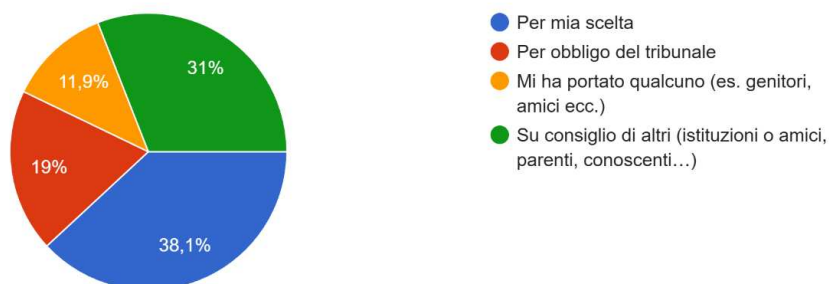


Figura 6: riferita alle modalità con cui è andato ai servizi sociali.

Le risposte relative alle emozioni nel primo incontro con gli assistenti sociali risultano particolarmente varie. Anche qui oltre alle risposte preinserite, gli intervistati potevano inserire con l'opzione "Altro" una risposta diversa, specificando quello che volevano dire.

Evidenziando la pluralità di vissuti emotivi tra i partecipanti. Nella *Figura 7* è evidenziato che, su un totale di 44 risposte, emergono quattro emozioni con il quantitativo più elevato, pari a 13 ciascuna: speranza, tranquillità, disagio e fiducia. È significativo osservare che, tra queste, solo il disagio costituisce un'emozione di valenza negativa, mentre le altre sono riconducibili a stati emotivi positivi o neutri. Tuttavia, le emozioni negative risultano meno selezionate, ma con una maggiore varietà di risposte. Tra queste si riscontrano l'ansia (9), la frustrazione e la serenità; sono state scelte da 6 persone. Tristezza e indifferenza sono state riferite da cinque persone; poi, in ordine, "rabbia nei confronti dei genitori", "delusione" e "atteggiamento di diffidenza", riferite da meno persone. Tali dati suggeriscono che il contatto con i servizi sociali possa essere associato a esperienze emotivamente complesse, spesso legate a situazioni di difficoltà personale o familiare.

Emergono anche situazioni più contestuali a seguito di incontri di lavoro. Poi, spicca un commento che esprime una generalizzazione sul mestiere dell'assistente sociale: "*Persone così non possono aiutare gli altri*". Per via della sua esperienza, il partecipante associa a tutti gli assistenti sociali lo stesso pensiero, oppure si riferisce ai professionisti che ha incontrato. C'è un ultimo commento particolare che emerge, ossia la curiosità, espressa nel commento: "*Curiosità: capire le loro funzioni*", che indica anche la voglia di comprendere come funziona il ruolo dell'assistente sociale.

Ti ricordi le emozioni e i vissuti che hai provato? Quali sono stati? (Più di una risposta consentita)

47 risposte

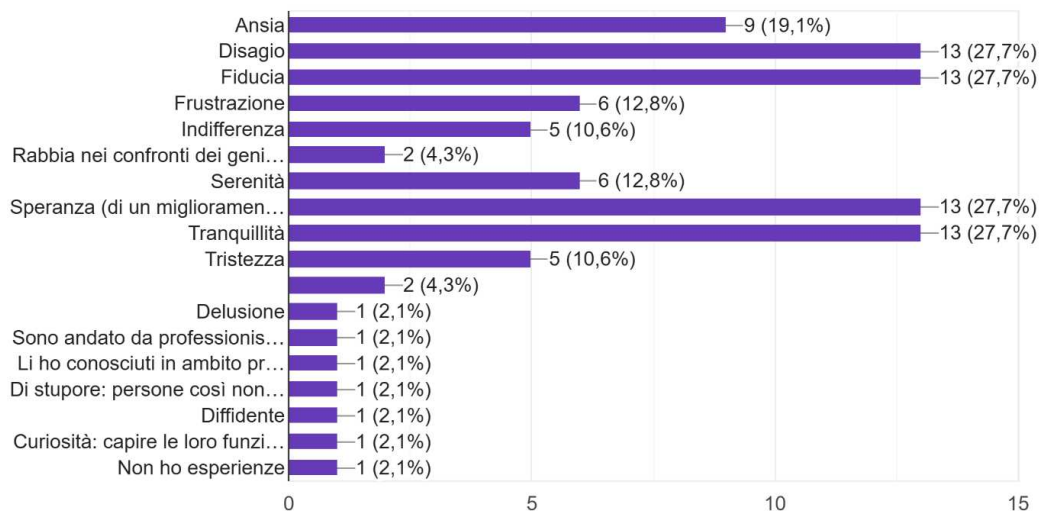


Figura 7: Descrizione pertinente alle emozioni delle esperienze passate dei partecipanti all'incontro con i servizi.

La domanda successiva rimane strettamente correlata all'esperienza diretta dei partecipanti e si concentra sul numero di incontri avuti con gli assistenti sociali, chiedendo una risposta libera, senza una risposta preimpostata. In particolare, come riportato nella Tabella 3, tra coloro che hanno risposto affermativamente e hanno quindi avuto contatti con i servizi, la maggioranza ha dichiarato di aver incontrato l'assistente sociale poche volte, generalmente in un numero compreso tra uno e cinque incontri. Ci sono state un totale di 34 risposte, 11 partecipanti hanno indicato questa fascia di frequenza. Le persone che hanno avuto più incontri, ossia dieci colloqui o più, risultano in numero inferiore rispetto a quelle che hanno sostenuto meno colloqui (3). In alcuni casi, gli incontri con gli assistenti sociali non erano legati esclusivamente alla condizione di persona seguita dai servizi: 5 partecipanti hanno dichiarato di averli incontrati per motivi di lavoro o per progetti specifici, indicando modalità di contatto più occasionali o professionali. È importante sottolineare che 15 persone non hanno fornito una quantificazione precisa degli incontri, il che ha limitato l'analisi accurata dei dati numerici. Questo è uno dei limiti, menzionati anche in precedenza, della raccolta dei dati: non offre una quantificazione precisa.

1
Mai
2
Una
0
3
10
40
Non ricordo
Numerose
ho parlato solo per lavoro
Lavorandoci in contattato abbastanza
Tutta la vita visto che sono amici (e alcune non lo sono più proprio per i loro comportamenti)
4 volte a settimana.
una volta online (per lavoro)
4
Molte
5
Più volte per un progetto
Non lo ricordo
Molte, non le saprei quantificare
2 volte per mio padre anziano
Molte perché sono un'insegnante di scuola dell'infanzia e lavoro molto con loro
Na marea purtroppo
Molto poche
Mai visto
Tante

20+
Poche volte una volta all'anno
Solo colloqui telefonici
In vita mia saltuariamente per motivi professionali
Molte volte
Ogni anno

Tabella 3: Domanda "Quante volte hai visto l'assistente sociale?"

Rispetto alle precedenti, in questa domanda si è voluto indagare se i partecipanti conoscessero persone vicine a loro che avessero vissuto esperienze con gli assistenti sociali e, in caso affermativo, se tali esperienze fossero state positive o negative.

Dall'analisi delle risposte emerge che, tra i 232 partecipanti, il 34,5% ha dichiarato di conoscere qualcuno che ha avuto un'esperienza positiva con i servizi sociali, mentre il 22,8% ha riferito di conoscere persone che hanno avuto un'esperienza negativa con i servizi sociali. La percentuale più alta, pari al 42,7%, riguarda invece i partecipanti che non hanno segnalato conoscenze dirette con persone che hanno avuto contatti con gli assistenti sociali (*Figura 8*). Questi risultati evidenziano come le percezioni del ruolo degli assistenti sociali non derivino solo dall'esperienza diretta dei partecipanti del campione, ma siano anche influenzate dalle esperienze e dai vissuti di persone vicine (come riportato anche nella *Figura 2*, molti hanno segnato l'esperienza personale di persone vicine), suggerendo l'importanza delle conoscenze indirette nella formazione delle opinioni, degli atteggiamenti e dei possibili stereotipi legati alla professione.

Se qualcuno che conosci ha avuto esperienze con i servizi sociali, è stata un'occasione positiva o negativa?

232 risposte

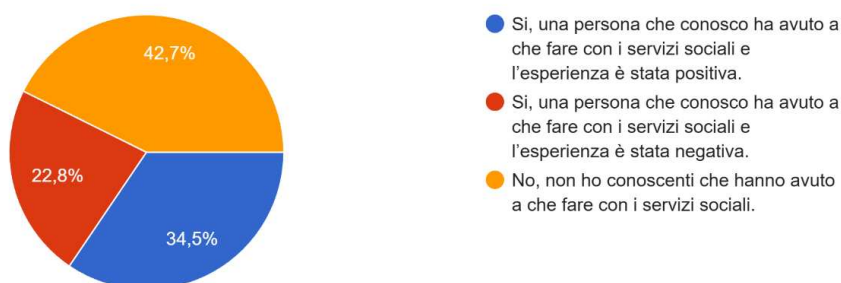


Figura 8: Domanda relativa al fatto che un conoscente dei partecipanti avesse avuto un'esperienza positiva o negativa.

4.2) Conoscenze

In questa sezione verranno approfonditi la conoscenza e l'attuale sapere degli intervistati riguardo agli assistenti sociali e ai servizi sociali in generale. L'obiettivo è comprendere quale sia il livello di informazione dei partecipanti, distinguendo tra conoscenze dirette, indirette o di tipo generico, al fine di valutare come possano influenzare le opinioni, le percezioni e gli eventuali stereotipi legati alla professione dell'assistente sociale.

4.2.1) *Pensi che...*

La prima parte di questa sezione, intitolata "Pensi che", è stata progettata per mettere in discussione eventuali stereotipi legati alla figura dell'assistente sociale. Per questo motivo, sono state formulate affermazioni specifiche, pensate appositamente per far emergere le rappresentazioni, eventuali pregiudizi e le convinzioni che i partecipanti possono avere riguardo al ruolo e alle funzioni di questa professione. Dopo le figure con i grafici sono stati inseriti sei commenti, di cui tre positivi e tre negativi. I partecipanti hanno potuto fare delle osservazioni e dei commenti, rispetto a quello che hanno votato, potendo motivare la loro risposta. A seguito dei commenti che sono sei per domanda, segue un'analisi di essi.

Nella prima domanda fatta: *“Pensi che l’assistente sociale ‘rubi’ i bambini ai genitori?”* Riportata nella Figura 9, la media è stata di 1,29; la deviazione standard è di 0,60; la risposta minima è la 1; la risposta massima è la 4. Come mostrato in questa domanda, le persone che hanno risposto al questionario si sono espresse in totale disaccordo con l’affermazione. Le spiegazioni fornite nei commenti confermano fiducia nelle procedure relative agli assistenti sociali, ma mostrano anche molta incertezza sul modo in cui interviene il professionista, non ritenendolo sempre adeguatamente attuato.

Pensi che l’assistente sociale “rubi” i bambini ai genitori?

232 risposte

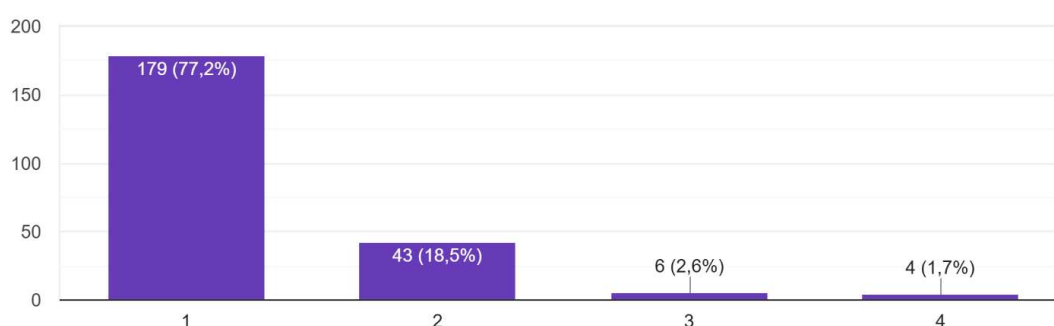


Figura 9: *“Pensi che l’assistente sociale ‘rubi’ i bambini ai genitori?”*

I commenti degli intervistati:

La partecipante n.210 donna di 22 anni di Padova ha commentato: Il lavoro dell’assistente sociale nasce per offrire sostegno alle famiglie e ai minori che presentano un disagio in un particolare momento della loro crescita evolutiva. Purtroppo, molti nuclei familiari non si trovano in una condizione adeguata al fine di tutelare i propri figli e preferiscono dare le “colpe” ai professionisti che, pur considerando l’importanza del legame familiare a volte si vedono obbligati ad allontanare il minore appunto per preservare il suo benessere. Per quanto significativo il rapporto con la rete familiare a volte, l’affetto e l’amore non sono sufficienti e serve agire per mezzo delle istituzioni competenti.

Il partecipante n.43 Uomo di 27 anni, di Venezia ha commentato: Rubare è una definizione fuori contesto: l'assistente sociale tutela i minori in difficoltà e li prende in custodia però non condivido al 100% le situazioni di prelievo del minore dalle famiglie se non per gravi motivi. Molto spesso potrebbe bastare un sostentamento economico alle famiglie, l'aiuto nell'integrazione della società o aiuti psicologici. Altrettanto voglio indicare che l'intervento dell'assistente sociale avverte non è abbastanza tempestivo negli interventi e definisce per me il lavoro del professionista come molto complesso e difficoltoso anche a livello emotivo.

La partecipante n. 36 di 24 anni, donna, di Venezia ha commentato: È un luogo comune. Quando i bambini vengono allontanati dalla famiglia d'origine, è perché questa non riesce a prendersi cura del/dei figlio/figli. Il lavoro dell'assistente sociale è proprio quello di aiutare i genitori a rimuovere gli ostacoli e a sviluppare le capacità di cura (quando possibile), garantendo però - allo stesso tempo - un luogo sicuro per il/i minore/minori.

La partecipante n.185, donna di 21 anni di Bergamo ha commentato: Stereotipo derivante da casi gestiti male e politicizzati dai media

La partecipante n.113, donna di 24 anni di Caserta ha commentato: Se un assistente sociale entra in atto, tecnicamente vuol dire che le condizioni in cui si trovava il bambino o la bambina non erano adeguate ad una crescita sana e sicura. Non nego che la questione affettiva alle volte faccia pensare ad un "rapimento" per via dell'attaccamento emotivo che si ha nei loro confronti, ma da una pura visione esterna e oggettiva se un minore viene allontanato da un determinato nucleo familiare, significa che ce n'era bisogno.

La partecipante n.37, donna di 27 anni, di Venezia ha commentato: Non credo che li "rubino" ma ho paura che talvolta le situazioni non siano così semplici e che si tenda a portarli via con più facilità rispetto al dover impiegare più energie per cercare un'alternativa perché portarli via risulta comunque la cosa più facile e veloce. Premetto che questo mio giudizio non è basato su esperienze ma forse più su pregiudizi...

Come evidenziato da alcuni dei commenti presi in considerazione, un potere forte, che si esercita sull'immagine dell'assistente sociale, è detenuto dai media. In particolare, nei

programmi televisivi, la figura dell'assistente sociale è maggiormente associata a problematiche che riguardano minori e famiglie (si veda il caso Bibbiano e famiglia del bosco di cui abbiamo parlato nel Capitolo 1) e, di conseguenza, è generalizzata ogni qualvolta si sente parlare di assistenti sociali. Inoltre, si è notato che ciò che ci viene proposto può influire sulla percezione che abbiamo di un fenomeno poco noto a noi.

Infatti, Lippmann (1922) sostiene che la realtà non è conosciuta direttamente da noi, bensì attraverso le immagini e le rappresentazioni fornite dai media. Modellano la nostra percezione sugli argomenti che conosciamo poco e, infine, dai commenti si riscontra che ci siano motivazioni legate a esperienze personali o a quanto sentito dire, ma che finiscono per generalizzarsi a tutti gli operatori sociali.

Nella seconda “pensi che” è stato chiesto, rappresentato nella *Figura 10*: “*Pensi che gli assistenti sociali si mettano in mezzo anche quando non serve?*” La risposta minima è la 1, la risposta massima è la 4, la deviazione standard è stata 0,78 e la media delle risposte è stata 1,60.

Anche qui, la risposta media è nettamente in disaccordo con l’affermazione, anche se le opinioni a favore sono leggermente superiori rispetto alla precedente. I commenti dimostrano che gli intervistati sanno che gli assistenti sociali intervengono in determinate situazioni con motivazioni precise ed eseguono accertamenti logici. Nonostante ciò, poche persone considerano il condizionale un rischio di eccessiva “presenza” da parte degli operatori sociali.

Pensi che gli assistenti sociali si mettano in mezzo anche quando non serve?

232 risposte

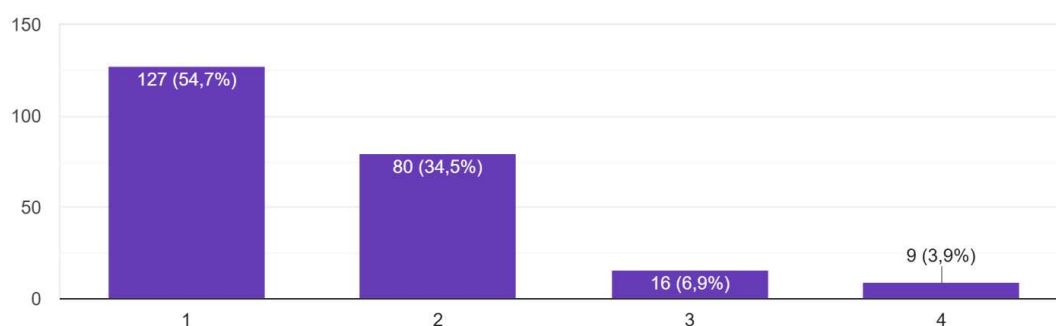


Figura 10: “Pensi che gli assistenti sociali si mettano in mezzo anche quando non serve?”

I commenti degli intervistati

Il partecipante n.74, uomo di 37 anni di Sassari ha commentato: Gli interventi hanno un costo e implicano valutazioni che in caso di intervento fittizio esporrebbero a responsabilità l’assistente. Tra l’altro non credo che gli assistenti sociali ci prendano gusto ad intervenire. Intervengono doverosamente a fronte di segnalazioni o per aver acquisito d’ufficio elementi che richiedono l’intervento. Può capitare, semmai, intervenendo su segnalazione, che l’intervento si riveli un “falso allarme”: non per questo può direi che si siano messi in mezzo inutilmente.

La partecipante n.36, donna di 24 anni di Venezia ha commentato: Quando un assistente sociale interviene, è perché gli è stata segnalata una situazione come potenzialmente pericolosa o comunque che necessita di un intervento esterno. Inoltre, prima di agire, valuta la situazione per capire qual è l'insieme di interventi più adeguato da porre in essere.

La partecipante n. 206, donna di 21 anni di Venezia ha commentato: Ho l'impressione che alcune volte ci sia un'attenzione eccessiva che può turbare la "normalità" di una famiglia. Poi ovviamente ci sono operazioni e situazioni diverse, quindi è difficile dare un parere che valga sempre a priori.

Il partecipante n.17, uomo di 27 anni di Venezia ha commentato: A volte può succedere che la figura dell'assistente sociale venga inserita anche quando non strettamente necessaria

Il partecipante n. 69, uomo di 26 anni di Venezia ha commentato: Penso debbano intervenire solo quando non ci siano alternative, e credo che questo non avvenga sempre

Il partecipante n.103, uomo di 28 anni di Venezia ha commentato: "Si mettono in mezzo" a seguito di procedure per cui è valutata la sua necessità

Dai commenti sopra riportati si possono dedurre due serie di opinioni, la difesa dell'operato dell'assistente sociale, che viene descritto come operatore vincolato da procedure, responsabilità e valutazioni tecniche. Questa opinione tende a contrastare uno stereotipo diffuso che li rappresenta come figure invasive o arbitrarie, sottolineando invece la natura doverosa e regolamentata del loro intervento. L'altra serie di opinioni è più tendente all'impressione soggettiva e alla generalizzazione riguardo a un'attenzione eccessiva degli assistenti sociali in determinati casi, anche se non si è pienamente al corrente di tutta la vicenda. Oltre alla definizione di Lippmann che abbiamo visto prima, un'altra definizione che può descrivere queste impressioni soggettive è quella di Goffman (1974), che le ha definite cornici interpretative, ovvero schemi mentali costruiti a partire da esperienze e vissuti appartenenti al loro passato. In entrambi i casi, l'operatore è collocato in una cornice ambivalente di rappresentazioni sociali.

Nella terza *"Pensi che la figura dell'assistente sociale sia importante?"* raffigurata

nella Figura 11, la risposta minima è la 1, la risposta massima è la 4, la deviazione standard è di 0,64 e la media delle risposte è di 3,59.

La maggior parte delle risposte a questa affermazione è pienamente d'accordo e i commenti confermano che i partecipanti del campione sono consapevoli del fatto che la figura dell'assistente sociale sia importante per le persone con necessità di aiuto. C'è sempre quel lato dubbioso delle persone.

Pensi che la figura dell'assistente sociale sia importante?

232 risposte

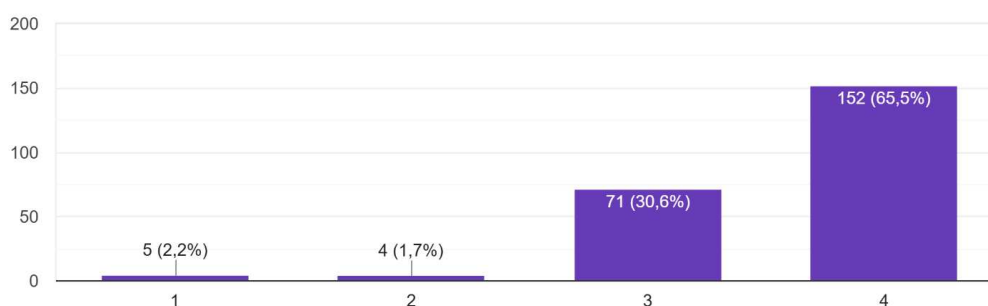


Figura 11: "Pensi che la figura dell'assistente sociale sia importante?"

I commenti degli intervistati

La partecipante n.210 donna di 22 anni di Padova ha commentato: Ritengo che nella società attuale, gli assistenti sociali possano davvero fare la differenza, nel rispetto del codice deontologico e della responsabilità di chi sono consapevoli di essere investiti.

La partecipante n.185, donna di 21 anni di Bergamo ha commentato: Si pone come mediatore tra la persona e le istituzioni con un approccio relazionale e non impositivo o paternalistico, è una figura che serve e che non può essere sostituita dal managerialismo.

La partecipante n.122, donna di 29 anni di Agrigento ha commentato: Può far capire che tutto quello che la persona da proteggere sta subendo non è colpa sua e che si può uscire dal contesto in cui si trova.

La partecipante n.197 donna di 27 anni di Venezia ha commentato: Non credo che sia sempre necessario che delle decisioni vengano prese da un assistente sociale.

La partecipante n.152 donna di 47 anni di Venezia ha commentato: Sarebbero

importanti ma bisognerebbe cambiare totalmente l'approccio con chi ne ha bisogno.

La partecipante n.24 donna di 39 anni di Venezia ha commentato: Spesso ho avuto a che fare con assistenti sociali poco empatici

Analizzando i commenti sopra riportati, emerge una valutazione positiva del ruolo dell'assistente sociale, riconosciuto come figura capace di fare la differenza grazie al rispetto del codice deontologico (c'è una conoscenza più approfondita di come operano gli assistenti sociali) e alla funzione di mediazione tra l'individuo e le istituzioni. I commenti a favore degli assistenti sociali sottolineano il valore umano e insostituibile della relazione d'aiuto. I loro opposti, invece, indicano, per via di esperienze passate, l'assistente sociale come "poco empatico", creando un precedente di generalizzazione e di distanza tra il ruolo che tutti gli operatori hanno e l'esperienza personale riferita al professionista che li ha seguiti. Un concetto che si collega a quanto affermato da Bourdieu (1972) sull'habitus, spiegando come percezioni e giudizi dell'individuo siano plasmati dalle esperienze vissute, che diventano schemi duraturi della sua interpretazione della realtà. Questa definizione spiega come un'esperienza negativa con un operatore sociale influenza il giudizio su tutto il sistema dei servizi. Oltre a questo concetto, si può intravedere da parte dell'assistente sociale come una figura attoriale che gestisce il suo ruolo mentre è in questa cornice istituzionale, che rappresenta il concetto del ruolo sociale di Goffman (1959) nel rapporto di mediazione tra le istituzioni e l'individuo.

La quarta domanda “Pensi che le persone che si rivolgono ai servizi sociali perché sentono di avere bisogno di aiuto, facciano uno sbaglio?” Riportata nella Figura 12, la risposta minima è la 1, la risposta massima è la 4, la deviazione standard è risultata di 0.73 e la media delle risposte è 1,29.

Collegando la domanda precedente, si vede come la fiducia nei confronti degli assistenti sociali sia abbastanza presente tra gli intervistati del campione, mentre una piccola percentuale è d'accordo con l'affermazione e va contro la corrente della “maggioranza”.

Pensi che le persone che si rivolgono ai servizi sociali perché sentono di avere bisogno di aiuto, facciano uno sbaglio?

232 risposte

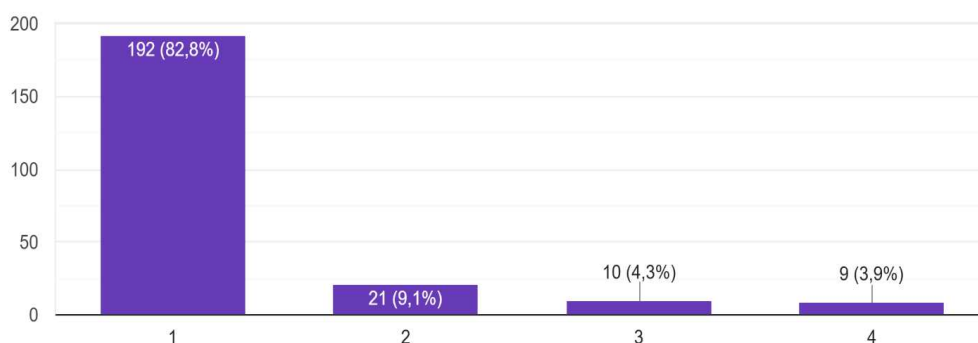


Figura 12: Grafico “Pensi che le persone che si rivolgono ai servizi sociali perché sentono di avere bisogno di aiuto, facciano uno sbaglio?”

I commenti degli intervistati

La partecipante n.64 donna di 26 anni di Venezia ha commentato: *L’assistente sociale è uno strumento per il benessere dell’individuo. come una persona va dal medico, se è malata, deve andare da un assistente sociale se vive in situazioni di marginalità, precarietà ecc. stessa cosa per le famiglie. l’assistente sociale, per come lo vedo io, è un “facilitatore”.*

La partecipante n. 206, donna di 21 anni di Venezia ha commentato: *Penso che siano da promuovere queste scelte consapevoli. Spesso le persone non sanno a chi appoggiarsi e non hanno le informazioni necessarie per chiedere aiuto; quindi, coloro che sono in*

grado di informarsi a riguardo e rivolgersi volontariamente ai servizi sociali fanno più che bene.

La partecipante n. 128, donna di 37 anni di Spinea ha commentato: Si in Italia e in base alla mia esperienza chiedere aiuto nel tempo può rivelarsi un errore, quando entri in determinati meccanismi è difficile uscirne vieni bollato.

La partecipante n.210, donna di 22 anni di Padova ha commentato: Ricercare il sostegno dei professionisti non è mai uno sbaglio se una persona ritiene di trovarsi in una condizione sfavorevole o difficile.

La partecipante n.57, donna di 59 anni di Venezia ha commentato: Non sempre gli assistenti si sono dimostrati all'altezza del loro delicatissimo compito

La partecipante n.79, donna di 44 anni di Venezia ha commentato Penso che certe volte non aiutino veramente

Nei commenti sopra si può vedere come, da un lato, si voglia normalizzare la scelta consapevole e autonoma di rivolgersi ai servizi per informazioni o per bisogni particolari, per contrastare gli stigmi che avvolgono i servizi sociali. Così si darebbe ai servizi la funzione di orientamento e supporto che offrono, senza voler controllare chi ne usufruisce. Dall'altro lato, il tema dello stigma è rappresentato come un'etichetta perenne che ti viene affibbiata una volta che entri nel meccanismo, e la "paura" è quella di non riuscire più a uscirne da quel circolo. Questo viene attribuito all'esperienza personale dei partecipanti, influenzati da stereotipi "standard" sui servizi e da una sorta di percezione persistente dell'etichettatura della persona. Questo viene descritto da Becker (1963), che definisce un individuo che entra in un circuito istituzionale come rischioso di essere etichettato sulla base della sua condizione problematica, e tale etichetta lo definirà nel tempo. Inoltre, i commenti mostrano un tentativo di riorganizzazione del significato attribuito ai servizi sociali, trasformandoli in dei supporti e degli strumenti di orientamento piuttosto che in strumenti di controllo, in linea col pensiero di Moscovici sulle rappresentazioni sociali del **Capitolo 2**.

La domanda riportata nella *Figura 13*, “Pensi che gli assistenti sociali siano degli ‘incapaci’ che non sanno fare il loro lavoro?” La risposta minima è la 1, la risposta massima è la 4, la deviazione standard è di 0,73 e la media delle risposte è di 1,44.

Come nella domanda precedente, la maggior parte dei partecipanti è in totale disaccordo o in disaccordo con l’affermazione, dimostrando di non avere fiducia nei servizi. Rimane anche quella percentuale di persone d'accordo con quanto detto.

Pensi che gli assistenti sociali siano degli “incapaci” che non sanno fare il loro lavoro?

232 risposte

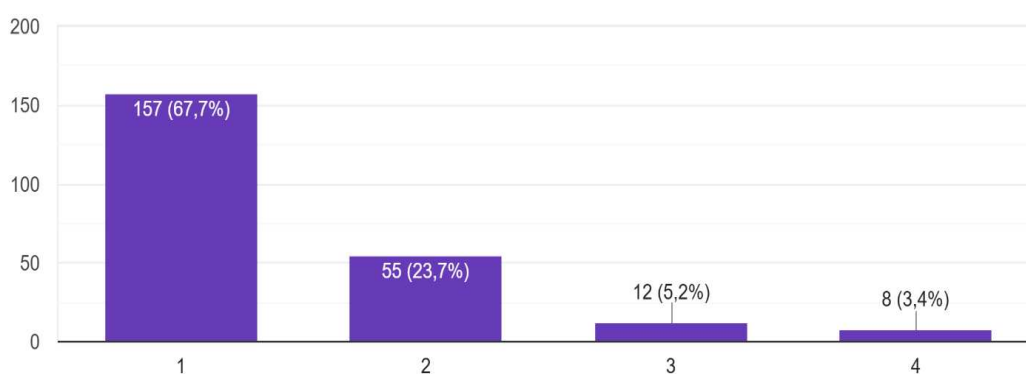


Figura 13: “Pensi che gli assistenti sociali siano degli ‘incapaci’ che non sanno fare il loro lavoro?”

I commenti degli intervistati

La partecipante n.210, donna di 22 anni di Padova ha commentato: Trovo che il servizio sociale sia un ambito complesso che richiede non solo competenze, formazione e conoscenza della normativa esistente, ma anche attitudini personali verso il prossimo e la capacità di rispettare e promuovere i valori fondanti il codice deontologico che orienta la professione. Credo che nella scelta di condurre questa professione, la persona dovrebbe interrogarsi circa le proprie motivazioni e la sua inclinazione verso tali elementi. Trovo anche che non sia una professione semplice in termini di responsabilità e di lavoro con gli altri attori del territorio, aspetto che rende ancora più difficile una professione già di per sé articolata.

La partecipante n.104, donna di 63 anni di Venezia ha commentato Come per tutte le professioni anche nell’ambito dell’assistenza sociale vi sono persone incapaci e persone capaci professionali e non empatiche o no il problema è che l’attività dell’assistente

sociale è complessa e delicata e quindi è oltremodo fondamentale che lo stesso sia una persona preparata.

La partecipante n.152 donna di 47 anni di Venezia ha commentato: Tutte quelle che ho conosciuto negli anni parlano senza esperienza diretta: la maggior parte non ha nemmeno figli. Non hanno empatia portano solo a casa lo stipendio. Mi dispiace ma è così. Peccato perché non capiscono la reale importanza della loro figura

La partecipante n.36 donna di 24 anni di Venezia ha commentato: Per diventare assistente sociale devi seguire un percorso di studio per acquisire le competenze necessarie, inoltre devi superare un esame di Stato. Quindi ritengo siano figure competenti (chi più chi meno come in ogni ambito).

La partecipante n.201 donna di 24 anni di Savona ha commentato: Un assistente sociale ha cambiato lavoro (per privacy non posso dire che lavoro ora svolge) ed è stato sorpreso da miei parenti a sbirciare i dati personali di tutte le persone E DIVULGARLI.

Il partecipante n.11, uomo di 46 anni di Venezia ha commentato: Credo siano persone formate in grado di svolgere il loro lavoro. Sta al singolo poi affrontare la professione in modo corretto, non solo come “lavoro”.

L'analisi dei commenti evidenzia la consapevolezza che il ruolo dell'operatore sociale è molto complesso e che, oltre alle competenze tecniche e normative, richiede anche attitudini personali, motivazioni profonde e un'etica professionale. Questa parte è strettamente inerente al concetto di etica della responsabilità di Weber (1919). Questi commenti positivi favoriscono una conoscenza e una visione più ampie e mature della professione (il che è anche dovuto al fatto che alcuni dei partecipanti si stanno formando per diventare assistenti sociali, come raffigurato nella *Figura 2*). Ci sono anche commenti che evidenziano generalizzazioni marcate e descrivono esperienze negative e molto personali. Da questa analisi emerge che i commenti non riguardano solo un aspetto strutturale, ma soprattutto un aspetto emotivo, trasformando il singolo episodio in una valutazione dell'intero gruppo sociale in questione. Il processo secondo la quale un'esperienza negativa con un singolo membro può creare una generalizzazione dell'intera categoria, rafforzando stereotipi e pregiudizi, questo processo riflette le descrizioni di Allport (1954) di cui abbiamo parlato nel **Capitolo 2**.

La sesta domanda, raffigurata nella *Figura 14*, “*Pensi che gli assistenti sociali non facciano altro che giudicarti?*” : la risposta minima è la 1; la risposta massima è la 4; la deviazione standard è di 0,73 e la media delle risposte è di 1,44. La maggior parte dei partecipanti è in totale disaccordo o in disaccordo con l’affermazione, credendo che gli assistenti sociali vogliono aiutare e non giudicare le persone che vanno ai servizi sociali per ricevere sostegno. Rimane comunque quella percentuale di persone d'accordo con quanto detto, pur avendo un pregiudizio nei confronti dei servizi.

Pensi che gli assistenti sociali non facciano altro che giudicarti?

232 risposte

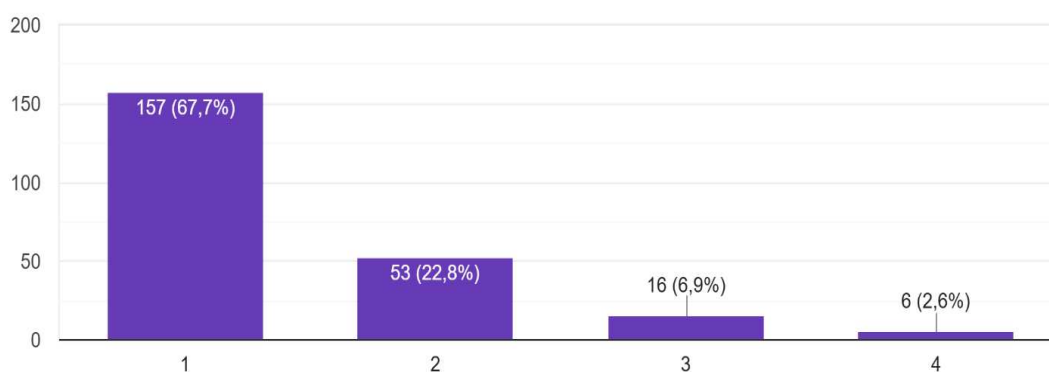


Figura 14 “Pensi che gli assistenti sociali non facciano altro che giudicarti?”

I commenti degli intervistati

Il partecipante n.50, uomo di 25 anni di Treviso ha commentato: Il giudizio è una parte fondamentale e imprescindibile del comportamento umano... tutti giudicano, gli assistenti sociali data la loro mansione tendono a giudicare più facilmente e allo stesso tempo vengono giudicati dalle persone con cui lavorano... secondo me non è importante il giudizio, ma il disagio che esso può provocare. Data la natura del mestiere dell'assistente sociale è importante che la persona aiutata non si senta a disagio o giudicata ma compresa.

La partecipante n.64 donna di 26 anni di Venezia ha commentato: L'assistente sociale, secondo il codice deontologico, non deve giudicare. secondo me. che poi alcuni assistenti sociali lo facciano... è un problema loro e del loro modo di vedersi come professionisti.

Il partecipante n.83 uomo di 53 anni di Padova ha commentato: Se agito correttamente il ruolo dell'assistente sociale è proprio quello di aiutare, non di giudicare

La partecipante n.56 donna di 26 anni di Venezia ha commentato: È il loro lavoro giudicare se la crescita del bambino avviene in maniera serena o no.

Il partecipante n.93 uomo di 46 anni di Venezia ha commentato: Purtroppo, molti sì, anche se negano, sempre riferito a dolori del passato.

La partecipante n.229 donna di 24 anni di Padova ha commentato: È nel codice deontologico non giudicare

I commenti sottolineano, sia da un lato che dall'altro, la tensione e il contrasto intrinseci tra la natura umana e le regole professionali. Tutti i partecipanti sono consapevoli che l'assistente, per via della sua natura umana, può giudicare, ma sono consapevoli che, da parte dell'operatore, deve esserci una sorta di giudizio in merito alla situazione da analizzare. Poi sta all'operatore trovare l'equilibrio tra la percezione soggettiva e la sua responsabilità professionale, fondamentale nel suo lavoro. Un altro fattore è la precisazione inerente al codice deontologico, in cui vige un articolo ad hoc per questa situazione, mettendo la lente d'ingrandimento secondo cui il professionista è "obbligato" a non esprimere giudizi personali. Questi sono riconducibili alla teoria dell'interazione sociale di Goffman (1959).

Nella domanda rappresentata nella *Figura 15* “Pensi che gli assistenti sociali credano di essere superiori alle persone che vengono da loro a chiedere aiuto?” la risposta minima è la 1, la risposta massima è la 4, la deviazione standard è di 0,72 e la media di queste risposte è di 1,39.

Come nella domanda precedente, i partecipanti sono in totale o in disaccordo con l’affermazione, dimostrando di non avere fiducia e di non credere nella buona fede dei servizi. Rimane anche quella percentuale di persone d'accordo con quanto detto.

Pensi che gli assistenti sociali credano di essere superiori alle persone che vengono da loro a chiedere aiuto?

232 risposte

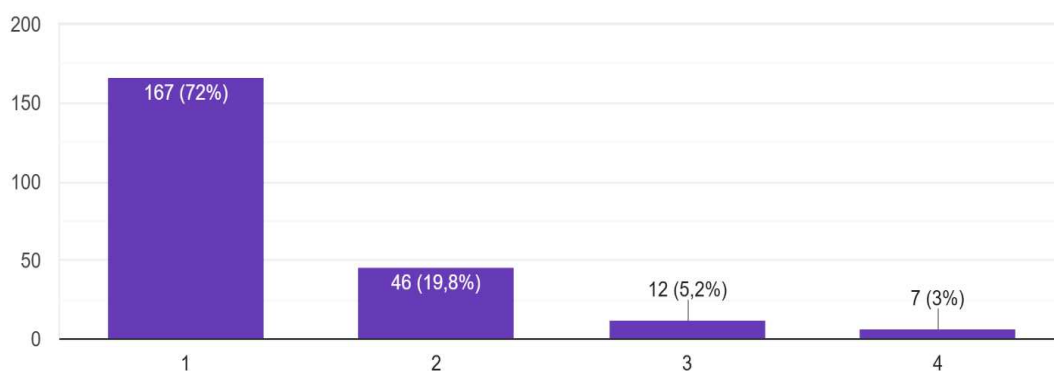


Figura 15: “Pensi che gli assistenti sociali credano di essere superiori alle persone che vengono da loro a chiedere aiuto?”

I commenti degli intervistati

Il partecipante n.113, uomo di 24 anni di Caserta ha commentato: È una pura condizione umana, qualcuno in una situazione di potere vedendosi in confronto con qualcuno chiaramente in difficoltà emotiva o economica o entrambe, ci si sente e ci si vede in una situazione di superiorità.

La partecipante n.163 donna di 23 anni di Bat (Barletta-Andria-Trani) ha commentato: Penso che ci siano assistenti sociali che in alcuni casi pensano che il loro titolo gli dia maggiore importanza rispetto alle persone che assistono

Il partecipante n.131 uomo di 24 anni di Venezia ha commentato: No anzi penso siano

persone molto umili che si offrono il loro tempo e le loro energie per gli altri

La partecipante n.230, donna di 25 anni di Venezia ha commentato: Non credo, penso che per fare questo mestiere ci voglia una buona dose di altruismo e abnegazione

Il partecipante n.61 uomo di 69 anni di Venezia ha commentato: Mi sembra una forzatura, io direi che sono persone come noi

La partecipante n.79 donna di 44 anni di Venezia ha commentato: Io quelle che ho visto ti guardavano dall'alto in basso

Viene descritto nei commenti una percezione del potere e della posizione sociale da parte degli operatori. Tra i partecipanti viene individuato il dubbio di un senso di superiorità, dato dalla posizione e dal titolo, che può essere indicato con il concetto di "habitus" di Bourdieu (1972), a indicare la percezione della persona comune dall'alto in basso, derivata da esperienze accumulate dagli intervistati. L'altra visione dà più umanità all'operatore e, soprattutto, dimostra la credenza di alcuni che l'assistente sociale sia dedito ad aiutare gli altri e richiama il concetto della teoria dell'identità sociale (Tajfel) in cui la categorizzazione dei gruppi "noi e loro" influenzi le percezioni reciproche, accentuando così le possibili differenze legate allo status e al ruolo.

L'ottava domanda, rappresentata nella *Figura 16*, “*Pensi che gli assistenti sociali siano persone fredde, senza cuore e incapaci di capirti?*”: la risposta minima è la 1; la risposta massima è la 4; la deviazione standard è del 0,61, mentre la media è di 1,31.

Anche qui i partecipanti sono per lo più in totale disaccordo o in disaccordo con l'affermazione perché ritengono che gli operatori sociali siano davvero interessati a dare una mano e un sostegno alle persone che chiedono aiuto ai servizi. Rimane una percentuale di persone d'accordo con quanto detto, anche se inferiore rispetto alle domande precedenti.

Pensi che gli assistenti sociali siano persone fredde, senza cuore e incapaci di capirti?

232 risposte

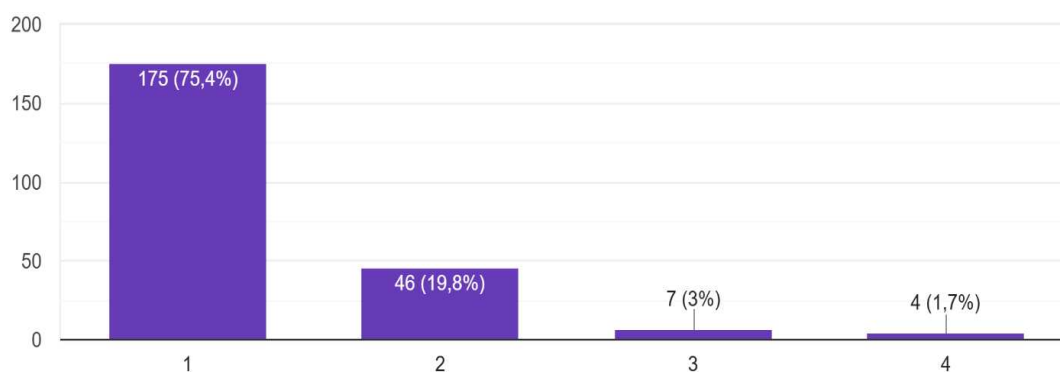


Figura 16: “Pensi che gli assistenti sociali siano persone fredde, senza cuore e incapaci di capirti?”

I commenti degli intervistati

La partecipante n.163 donna di 23 anni di Bat (Barletta-Andria-Trani) ha commentato: Alcuni assistenti magari dopo anni di operato diventano più freddi di altri anche se penso sia una questione legata molto all'aspetto personale. Essendo comunque esseri umani ognuno affronta le varie esperienze in modo differente.

Il partecipante n.43 uomo di 27 anni di Venezia ha commentato: È l'esatto opposto cercano di capire la situazione e di immedesimarsi nell'individuo che hanno di fronte per non creare una situazione ancor più di disagio.

La partecipante n.24, donna di 39 anni Venezia ha commentato: Spesso ho avuto a che fare con assistenti sociali poco empatici.

Il partecipante n.131, uomo di 24 anni di Venezia ha commentato: Gli assistenti sociali che ho conosciuto io sono persone molto empatiche, calde e premurose.

La partecipante n.208, donna di 51 anni di Venezia ha commentato: Possono sembrarlo nell'esercitare la loro funzione in modo neutro e/o obiettivo.

La partecipante n.230, donna di 25 anni di Venezia ha commentato: Penso siano persone molto empatiche che cercando di aiutare.

C'è varietà nelle risposte: alcuni definiscono l'assistente sociale apparentemente freddo, a causa del suo ruolo e non per la sua personalità, ma per via del suo "stile" lavorativo. Altri, invece, in seguito alla loro esperienza, reputano che gli operatori siano poco empatici, il che fa emergere freddezza e distanza emotiva. Il richiamo più evidente è la neutralità e l'obiettività che fanno parte del ruolo istituzionale di Goffman (1959).

Questo può essere inteso come una strategia di ruolo da parte del professionista, e non come un atteggiamento freddo e poco empatico che le persone che si rivolgono ai servizi percepiscono.

La domanda inserita nella *Figura 17*, “*Pensi che le persone che si rivolgono spontaneamente ai servizi sociali e si fidano degli assistenti sociali stiano sbagliando?*”.

La risposta minima è la 1, la risposta massima è la 4, la deviazione standard è di 0,68 e la media è di 1,26.

I partecipanti, anche qui, sono per lo più in totale disaccordo o in disaccordo con l’affermazione, perché ritengono che le persone che si rivolgono ai servizi facciano bene a fidarsi degli assistenti sociali. Rimane una percentuale di persone d'accordo con quanto detto, anche se minore rispetto alle domande precedenti.

Pensi che le persone che si rivolgono ai servizi sociali spontaneamente e si fidano degli assistenti sociali stiano sbagliando?

232 risposte

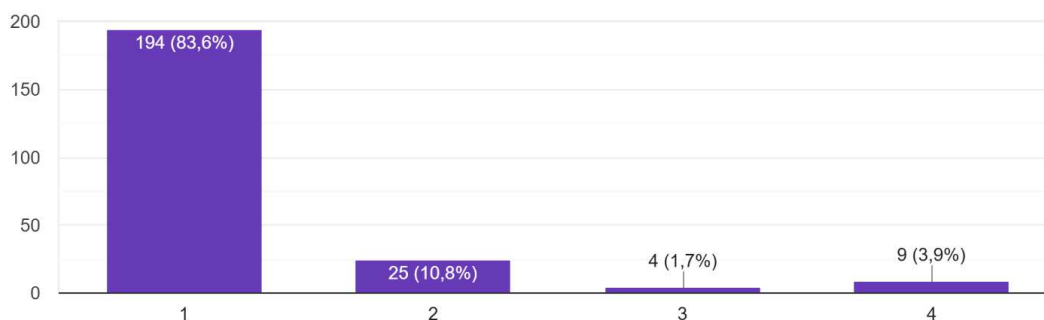


Figura 17: Grafico “Pensi che le persone che si rivolgono spontaneamente ai servizi sociali e si fidano degli assistenti sociali stiano sbagliando?”

I commenti degli intervistati

La partecipante n.218, donna di 51 anni di Padova ha commentato: Credo che chiedere aiuto sia un atto coraggioso, ma come ho già scritto gli assistenti sociali non sono tutti uguali, credo che prima di mettere la propria vita nelle mani di un'altra persona chi chiede aiuto debba capire di potersi fidare.

La partecipante n.197, donna di 27 anni di Venezia ha commentato: Se ne sentono il bisogno fanno bene. spero solo per loro che vengano poi seguito da una persona capace.

La partecipante n.152, donna di 47 anni di Venezia ha commentato: Fanno la scelta giusta ma la maggior parte di quelle che incontreranno purtroppo non saprà aiutarli

Il partecipante n.47, uomo di 22 anni di Venezia ha commentato: Sbagliano se la loro

condizione non può essere sistemata con l'aiuto dell'assistente sociale

La partecipante n.71, donna di 53 anni di Padova ha commentato: Se hanno bisogno di aiuto gli assistenti sociali sono formati per fornirlo

Il partecipante n.93 uomo di 46 anni di Venezia ha commentato: Ci sono sicuramente altre vie...

L'ambivalenza delle risposte può essere spiegata in base alla teoria delle rappresentazioni sociali di Moscovici (1961). Infatti, in alcuni commenti l'assistente sociale non viene descritta come una figura individuale, ma come una categoria sociale dotata di significati condivisi: ha il potere decisionale, secondo alcuni intervistati, ci sono rischi di incompetenza da parte degli operatori e pochi di essi sono davvero in grado di aiutare il prossimo. Ci sono commenti che incentivano la richiesta d'aiuto di alcuni individui, ritenendola giusta e, talvolta, necessaria. Dall'altro lato, il dubbio riguarda la competenza e la capacità dell'operatore di soddisfare il bisogno per cui l'individuo si è rivolto ai servizi.

La domanda riportata nella *Figura 18*, “*Pensi che gli assistenti sociali siano solo dei ‘buonisti’?*” La risposta minima è la 1, la risposta massima è la 4; la deviazione standard è del 0,67 e la media è di 1,39.

I partecipanti sono per lo più in totale disaccordo o in disaccordo con l’affermazione perché ritengono che gli operatori sociali siano davvero interessati a dare una mano e un sostegno alle persone che chiedono aiuto ai servizi. Rimane una percentuale di persone d'accordo con quanto detto, pur inferiore rispetto alle domande precedenti.

Pensi che gli assistenti sociali siano solo dei “buonisti”?

232 risposte

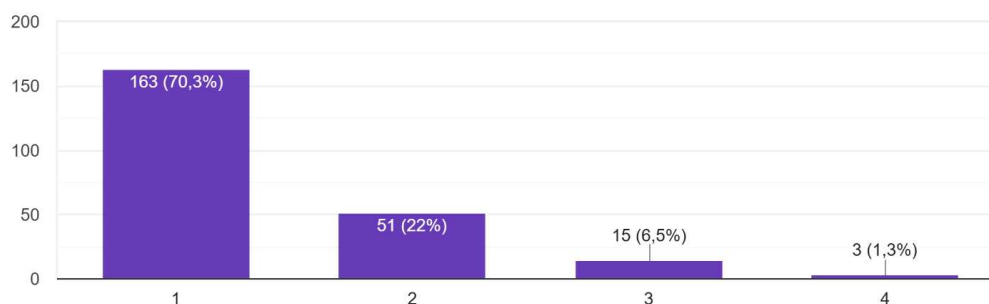


Figura 18: Grafico “Pensi che gli assistenti sociali siano solo dei ‘buonisti’?”

I commenti degli intervistati:

La partecipante n. 206, donna di 21 anni di Venezia ha commentato: Ribadisco che non è corretto generalizzare, magari qualche buonista c’è, ma anche se fosse l’importante è che nella pratica aiutino le persone.

Il partecipante n.43, uomo di 27 anni di Venezia ha commentato: Nel mio immaginario non credo che devolvere il proprio tempo all’aiuto sociale lo si possa fare non essendo un po’ buonista.

Il partecipante n.113, uomo di 24 anni di Caserta ha commentato: Forse qualcuno può dare troppe false speranze o consolare in modo errato, dipende sempre dall’individuo nello specifico.

La partecipante n.124, donna di 47 anni di Venezia ha commentato: Non è questione di essere buoni, a volte per fare del bene bisogna anche essere “duri”

Il partecipante n.74, uomo di 37 anni di Sassari ha commentato: Svolgono un lavoro

dopo un percorso formativo, non sono né buonisti né altro.

La partecipante n.208, donna di 51 anni di Venezia ha commentato: Praticare una professione d'aiuto non significa essere buonisti.

I commenti mostrano una certa ambivalenza, da un lato si afferma che chi lavora nell'aiuto sociale non può non avere una componente di altruismo; dall'altro si sottolinea che fare del bene non coincide con l'essere sempre "buoni", poiché in alcune situazioni è necessario assumere posizioni ferme o "dure". Questa distinzione è fondamentale perché separa il piano emotivo da quello professionale. In questo si riconduce a Weber (1919) e alla distinzione tra l'etica della convinzione e l'etica della responsabilità. Questi commenti possono anche indicare una confusione su quella che è effettivamente la professione dell'assistente sociale e che l'opinione si basi prettamente su categorie morali semplificate più che su quadri chiari.

La domanda raffigurata nella *Figura 19* “Pensi che gli assistenti sociali lavorino solo con chi “ha dei problemi”?” La risposta minima è la 1, la risposta massima è la 4, con una deviazione standard di 1,01 e una media di 2,22.

Qua l’opinione è stata un po’ più equilibrata, anche se la maggioranza è orientata al disaccordo rispetto all’affermazione, con una media molto più centrale rispetto alle altre. Le motivazioni sono derivanti dal significato dell’affermazione che ha voluto dare

Pensi che gli assistenti sociali lavorino solo con chi “ha dei problemi”?

232 risposte

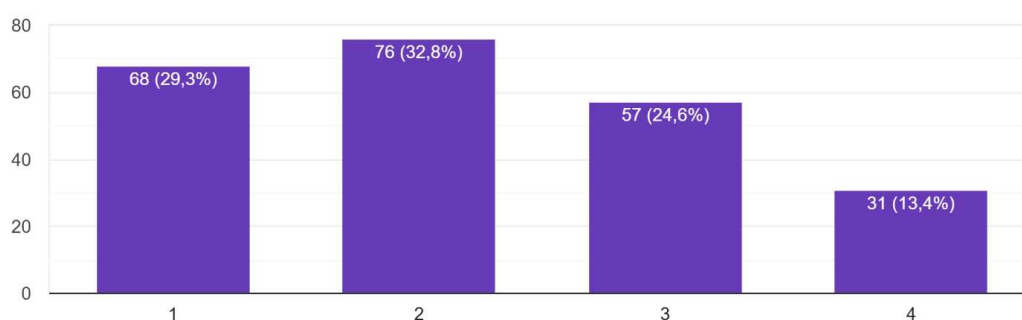


Figura 19: Grafico “Pensi che gli assistenti sociali lavorino solo con chi “ha dei problemi”?”

I commenti degli intervistati

Il partecipante n.138, uomo di 59 anni di Venezia ha commentato: Si occupano di promozione del benessere sociale, dell’analisi dei bisogni, bambini, anziani, immigrati, ecc.

La partecipante n.145, donna di 26 anni di Bari ha commentato: Più che “problemi”, situazioni di difficoltà, anche non gravi, ma in cui c’è bisogno di un professionista.

La partecipante n.230, donna di 25 anni di Venezia ha commentato: Penso lavorino soprattutto in situazioni di fragilità ma non esclusivamente

Il partecipante n.11, uomo di 46 anni di Venezia ha commentato: Lavorano anche in ambiti utili a “evitare il formarsi” di problemi

La partecipante n.192, donna di 32 anni di Vicenza ha commentato: Anche la prevenzione è un aspetto fondamentale

La partecipante n.117, donna di 24 anni di Vicenza ha commentato: Nella maggior

parte degli interventi forse

I commenti descrivono come i professionisti operino in un continuo di situazioni, che va dalla difficoltà meno grave fino alle condizioni di maggior fragilità. È significativa la scelta di parlare di “situazioni di difficoltà” anziché di “problemi”: questa distinzione sposta la logica da una patologizzante a una preventiva e di accompagnamento, in cui l'intervento serve anche a evitare l'aggravarsi delle condizioni di disagio. Questa prospettiva è in linea con il pensiero di Castel (1995), che ha analizzato il passaggio da un welfare puramente riparativo a uno preventivo e di integrazione sociale.

L'ultima domanda di questa sezione, rappresentata dalla *Figura 20* "Pensi che la figura dell'assistente sociale sia inutile e che non dovrebbe esistere?" La risposta minima è la 1, la risposta massima è la 4; la deviazione standard è di 0,52 e la media delle risposte è di 1,15.

Qui viene riportato un'opinione quasi totale da parte del campione sul non essere per niente d'accordo con l'affermazione in quanto ritengono l'assistente sociale una figura importante

Pensi che la figura dell'assistente sociale sia inutile e che non dovrebbe esistere?

232 risposte

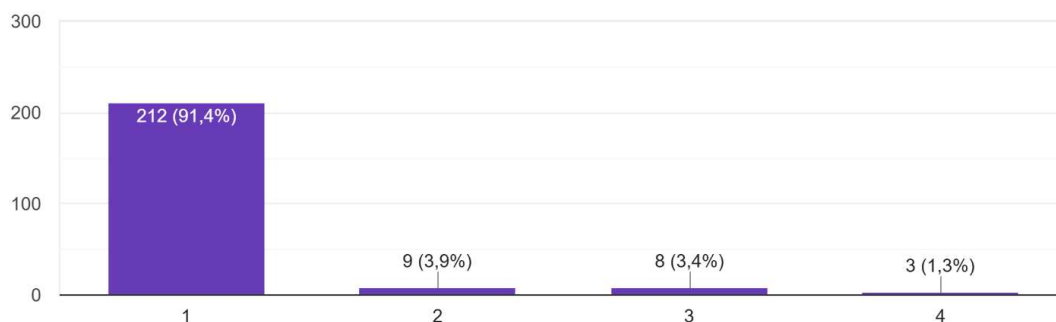


Figura 20: Grafico "Pensi che la figura dell'assistente sociale sia inutile e che non dovrebbe esistere?"

I commenti degli intervistati

La partecipante n.7, donna di 28 anni di Venezia ha commentato: Ci sarà sempre nella società chi ha bisogno di assistenza, e non tutti possono sapere come comportarsi se non ne hanno le competenze. Queste persone non possono però essere abbandonate, quindi l'assistenza sociale è e sarà sempre fondamentale

La partecipante n.145, donna di 26 anni di Bari ha commentato: Ci sono tante situazioni in cui è importante la figura dell'assistente sociale, per fornire aiuto a chi non ne ha nemmeno la possibilità in altri modi (penso a tutti i migranti)

La partecipante n.79, donna di 44 anni di Venezia ha commentato: Secondo me dovrebbero aiutare di più e fare questo lavoro x passione no x obbligo perché comunque davanti hanno una persona in difficoltà

La partecipante n.197, donna di 27 anni di Venezia ha commentato: Secondo me

alcune figure professionali potrebbero essere fuse. e quindi si, eliminerei questa figura professionale.

Il partecipante n.192, uomo di 27 anni di Venezia ha commentato: Senza assistenza sociale molte persone vivrebbero situazioni ancora peggiori

La partecipante n.152, donna di 47 anni di Venezia ha commentato: Così come sono adesso purtroppo si

I commenti degli intervistati evidenziano il bisogno di assistenza strutturata e permanente nella società. Secondo loro, non tutti possiedono le competenze per affrontare persone con fragilità di tipo economico, emotivo o giuridico, anche se reputano molto importante, se non fondamentale, la figura dell'assistente sociale. Dall'altra parte, alcuni intervistati affermano che il ruolo dell'assistente sociale potrebbe non esistere o fondersi con altri lavori, contestandolo non per l'esistenza del ruolo, ma per come viene esercitato l'esercizio professionale degli operatori sociali. Questa contraddizione mostra una frattura tra la funzione ideale e la pratica concreta: il problema non è l'esistenza del servizio sociale, bensì il modo in cui viene esercitato. Weber (1919) sull'argomento esprime una critica che non riguarda la professionalizzazione in sé, bensì il rischio che il lavoro di cura venga vissuto come mera occupazione burocratica, priva di etica della responsabilità.

4.2.2) Sapevi che:

Questa sezione comprende un'ulteriore serie di domande, finalizzate a verificare se l'intervistato fosse a conoscenza di alcuni elementi fondamentali e caratterizzanti della professione dell'assistente sociale. Verranno inseriti due commenti degli intervistati che hanno dato opinioni opposte.

Nelle risposte alla prima domanda del "Sapevi che" viene dimostrato che molti degli intervistati, ovvero l'86,2%, sono a conoscenza del fatto che gli assistenti sociali non "rubano i bambini" perché è loro divertimento, ma lo fanno quando la situazione è talmente grave che si ritiene necessario un allontanamento del minore dai genitori, anche se temporaneo.

Sapevi che allontanare i bambini dai genitori è "l'ultima spiaggia" per gli assistenti sociali e che questi ultimi attuano una decisione del Tribunale dei minorenni?

232 risposte

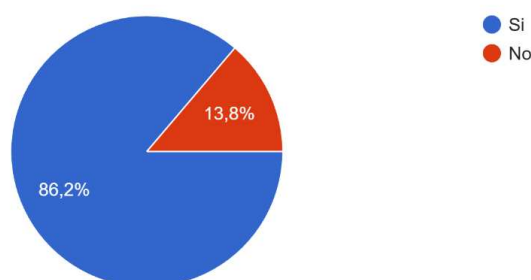


Figura 21: Grafico, Sapevi che allontanare i bambini dai genitori è "l'ultima spiaggia" per gli assistenti sociali e che questi ultimi attuano una decisione del Tribunale dei minorenni?

La partecipante n.145, donna di 26 anni di Bari ha commentato: Sì, lo sapevo, ecco perché alla domanda precedente dicevo che non "rubano" i bambini...C'è un iter dettagliato per arrivare a questa decisione

La partecipante n.28, donna di 62 anni di Venezia ha commentato: Spero bene ma a volte è una decisione sbagliata

I commenti dimostrano due lati: il primo è che si riconosce che l'allontanamento dei minori non è un atto arbitrario, ma il risultato di un iter dettagliato, regolato da procedure,

valutazioni e responsabilità condivise. Questa affermazione contrasta con uno stereotipo diffuso e mostra una consapevolezza del funzionamento istituzionale del servizio sociale.

Dall'altro lato, però, si ammette che anche decisioni formalmente "corrette" possono rivelarsi sbagliate. Qui entra in gioco la consapevolezza del margine d'incertezza che accompagna ogni decisione presa in condizioni di rischio e complessità, soprattutto quando riguarda la vita di minori e famiglie. Questa ultima frase si associa molto bene a Beck (1986) e alla teoria della società del rischio.

La maggior parte del campione ha risposto in modo affermativo, con l'89,2%, se fosse a conoscenza della curiosità sulla ricerca degli assistenti sociali di documentarsi per poter trovare la miglior strategia.

Sapevi che gli assistenti sociali si documentano per capire cosa potrebbe aiutare la situazione di chi si rivolge ai servizi e in che modo?

232 risposte

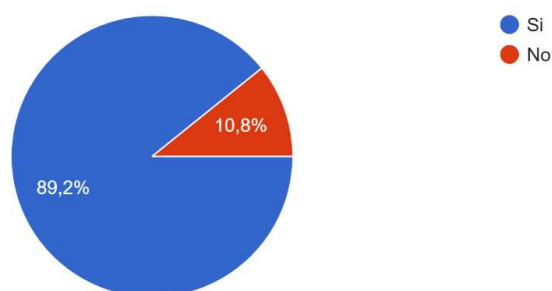


Figura 22: Grafico, Sapevi che gli assistenti sociali si documentano per capire cosa potrebbe aiutare la situazione di chi si rivolge ai servizi e in che modo?

La partecipante n.124, donna di 47 anni di Venezia ha commentato: Ho messo sì perché immagino proprio che qualsiasi strada venga intrapresa non sia casuale o su base di protocollo standard uguale per tutti, perché non può esistere essendo tutte le persone individui unici

La partecipante n.24, donna di 39 anni di Venezia ha commentato: Non sono sicura che tutti lo facciano davvero, poiché ho conosciuto a.s. poco laboriosi

La prima affermazione riconosce implicitamente il principio della personalizzazione e della valutazione caso per caso, fondamento teorico e metodologico del servizio sociale.

Mentre nella seconda riemerge il peso delle esperienze personali, che mettono in discussione la coerenza tra il modello ideale e la pratica quotidiana.

Molti degli intervistati, ossia l'88,4%, sono a conoscenza del fatto che gli assistenti sociali devono seguire una formazione obbligatoria. Le persone che hanno inserito no come risposta, come riportato dai commenti, si aspettavano che fosse una prassi per le professioni con rapporti con persone che hanno dei bisogni.

Sapevi che gli assistenti sociali devono seguire una formazione obbligatoria per essere sempre aggiornati e gestire al meglio le situazioni che vedono ogni giorno?

232 risposte

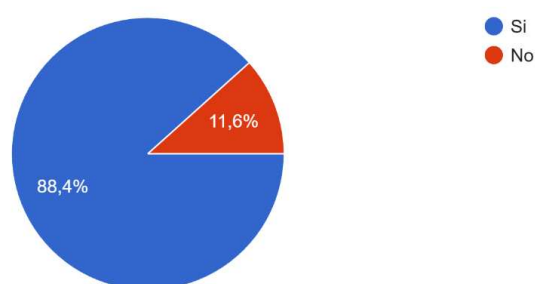


Figura 23: Grafico, Sapevi che gli assistenti sociali devono seguire una formazione obbligatoria per essere sempre aggiornati e gestire al meglio le situazioni che vedono ogni giorno?

La partecipante n.37, donna di 27 anni di Venezia ha commentato: No, non lo sapevo ma mi pare sensato, ogni anno può portare con sé problemi diversi e sempre nuovi quindi trovo giusto essere aggiornati

Il partecipante n.21, uomo di 26 anni di Venezia ha commentato: È la formazione che mi preoccupa

Il commento “positivo” riconosce che le situazioni possono cambiare periodicamente e diventare più complesse. Questa è una consapevolezza della dinamicità del contesto sociale, le difficoltà non sono statiche, e un intervento efficace richiede competenza, flessibilità e apprendimento continuo. Come sostiene Abbott (1988), le professioni devono continuare ad aggiornarsi per mantenere la legittimità e l’efficacia. Il secondo commento, quello “negativo”, invece sembra una preoccupazione di come viene fatta la formazione, forse a causa dell’esperienza personale dell’intervistato.

Molti degli intervistati, ossia il 74,1% sono a conoscenza che gli assistenti sociali hanno un codice deontologico da dover seguire e rispettare.

Sapevi che gli assistenti sociali hanno un Codice Deontologico da seguire che tutela le persone che vengono seguite dai servizi?

232 risposte

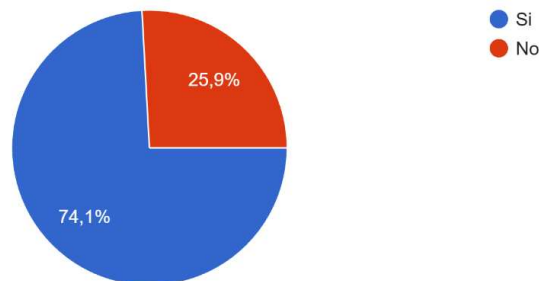


Figura 24: Grafico, Sapevi che gli assistenti sociali hanno un Codice Deontologico da seguire che tutela le persone che vengono seguite dai servizi?

La partecipante n.201, donna di 24 anni di Savona ha commentato: A giudicare dalle esperienze passate, nessuno lo ha seguito

La partecipante n.113, donna di 24 anni di Caserta ha commentato: No, credevo fosse più una questione di tatto personale.

Il primo commento indica come l'esperienza personale dell'intervistato indica l'assenza di fiducia perché, secondo l'intervistato, nel suo caso i professionisti non hanno applicato il codice deontologico. Nel secondo commento indica mancanza di conoscenza dei servizi sociali

Nella domanda “Sapevi che gli assistenti sociali lavorano con altri professionisti in “equipe” nel proprio servizio?” solo il 14,2% non ne era al corrente.

Sapevi che gli assistenti sociali lavorano con altri professionisti in “equipe” nel proprio servizio?

232 risposte

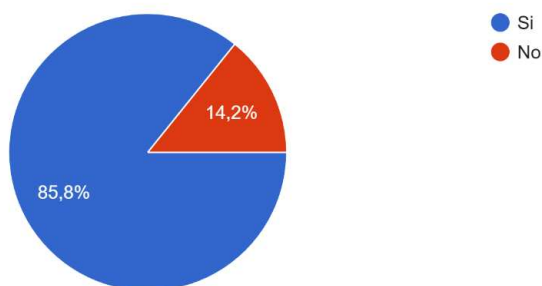


Figura 25: Sapevi che gli assistenti sociali lavorano con altri professionisti in “équipe” nel proprio servizio?

La partecipante n.126, donna di 47 anni di Venezia ha commentato: Non conosco assistenti sociali ma è proprio questo che immagino da queste figure, non possono essere decisioni individuali e deve esserci un confronto

La partecipante n.145, donna di 26 anni di Bari ha commentato: Certo, un'equipe che immagino possa anche cambiare in base alle esigenze del caso

Entrambi i commenti sono consapevoli che le decisioni non sono del singolo assistente sociale, ma di più e diversi professionisti che risultano fondamentali per prendere le decisioni migliori, ridurre il rischio di errori e garantire interventi più equilibrati e ponderati.

In questa domanda, c'è una percentuale più alta di persone che non erano a conoscenza di questa funzione degli assistenti sociali nell'ambito della giustizia.

Sapevi che gli assistenti sociali possono essere un punto di riferimento per chi ha problemi con la giustizia?

232 risposte

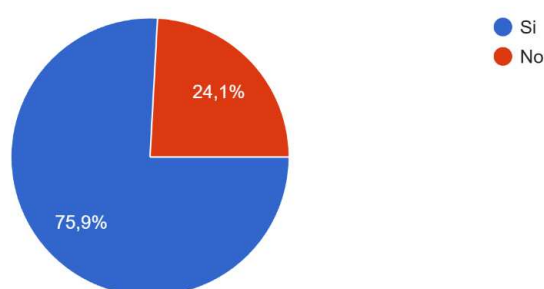


Figura 26: grafico, Sapevi che gli assistenti sociali possono essere un punto di riferimento per chi ha problemi con la giustizia?

La partecipante n.216, donna di 22 anni di Pordenone ha commentato: Penso possano essere davvero di aiuto grazie alla loro formazione

Il partecipante n.102, uomo di 33 anni di Venezia ha commentato: Ho dubbi che questo aspetto nel concreto sia realmente utilizzato

I commenti riflettono una rappresentazione sociale (Moscovici 1961) tipica dei lavori d'aiuto di tipo istituzionale: i commenti legittimano il "piano teorico", ma svalutano il piano pratico, non per negazione della professione e della sua competenza, bensì per una perdita di fiducia nella sua effettiva applicazione, che nasce spesso dall'esperienza diretta più che da una valutazione oggettiva.

In questa domanda del “Sapevi che” c’è la percentuale più alta di “No”, con il 34,1% degli intervistati che non erano a conoscenza di questa funzione dell’assistente sociale.

L’assistente sociale tramite il servizio età evolutiva e il resto dell’équipe collabora con le scuole.

Sapevi che gli assistenti sociali collaborano con le scuole per prevenire l’abbandono scolastico?
232 risposte

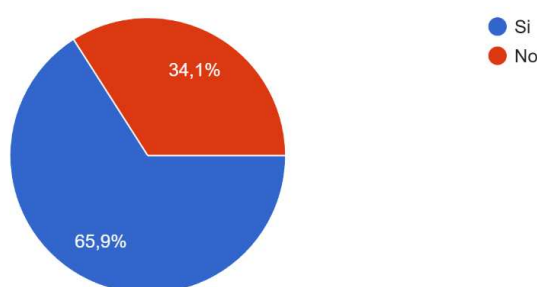


Figura 27: Sapevi che gli assistenti sociali collaborano con le scuole per prevenire l’abbandono scolastico?

I commenti degli intervistati

La partecipante n.24, donna di 39 anni di Venezia ha commentato: Non sono sicura che questo avvenga sempre e in modo preventivo. Ho lavorato nelle scuole e alcune situazioni non erano seguite.

La partecipante n.216, donna di 30 anni di Padova ha commentato: Non posso che apprezzare sempre di più questa figura

Gli intervistati sono stati divisivi nei commenti: da un lato, una rappresentazione sociale molto diffidente (Moscovici 1961), nata dall’osservazione di pratiche tardive e mancate da parte degli operatori sociali, processata con l’ancoraggio, attraverso episodi visti da un partecipante del campione, è stata costruita l’immagine dell’assistente sociale.

L’altro commento valuta più positivamente la figura dell’assistente sociale.

In questa domanda, il 75,4% delle persone era a conoscenza di questa funzione degli

assistenti sociali, finalizzata a supportare famiglie con membri affetti da disabilità o disturbi cognitivi.

Sapevi che gli assistenti sociali forniscono informazioni alle famiglie con minori disabili o disturbi evolutivi, su diritti quali il sostegno sociale, educativo ed economico?

232 risposte

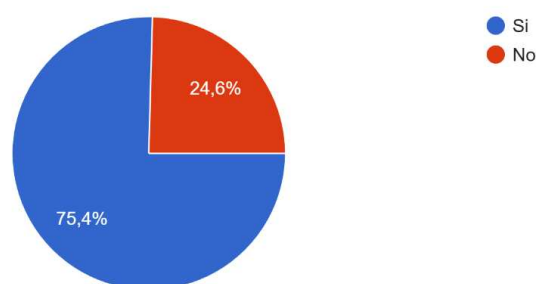


Figura 28: Sapevi che gli assistenti sociali forniscono informazioni alle famiglie con minori disabili o disturbi evolutivi, su diritti quali il sostegno sociale, educativo ed economico?

I commenti degli intervistati

La partecipante n.26, donna di 30 anni di Padova ha commentato: Assistente è sinonimo di aiuto sociale della società

Il partecipante n.140, uomo di 76 anni di Venezia ha commentato: Non tutti sono aggiornati sulle normative

I commenti indicano due poli completamente opposti, il primo tende ad indicare l'assistente sociale come un'incarnazione dell'aiuto collettivo, paragonandolo a una sorta di figura che rappresentasse le figure astratte come il welfare e le politiche sociali, e facendo un processo di oggettivazione della figura (Moscovici 1961) dell'assistente sociale. L'altro commento è una critica alla formazione degli assistenti sociali, per i quali, probabilmente per esperienza diretta, la persona ha trovato assistenti sociali non aggiornati sulle opportunità disponibili.

In questa domanda, rispetto alla precedente, c'è una percentuale più alta di persone che non era a conoscenza di questa funzione degli assistenti sociali

Sapevi che gli assistenti sociali possono attivare percorsi di inserimento lavorativo per le persone con disabilità collaborando con il centro per l'impiego, le cooperative e le aziende?

232 risposte

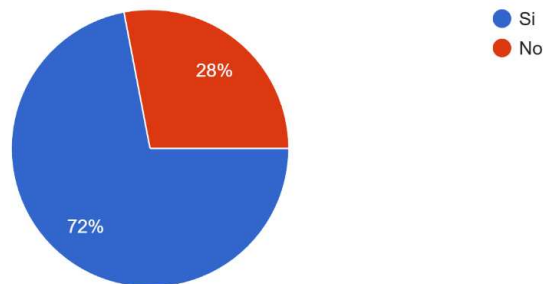


Figura 29: Sapevi che gli assistenti sociali possono attivare percorsi di inserimento lavorativo per le persone con disabilità collaborando con il centro per l'impiego, le cooperative e le aziende?

I commenti degli intervistati

La partecipante n.145, donna di 26 anni di Bari ha commentato: L'ho letto sui portali della Regione Puglia per l'inserimento lavorativo.

La partecipante n.64 donna di 26 anni di Venezia ha commentato: Alcune volte tendono a "chiuderli lì".

Questi commenti rafforzano il concetto di rappresentazioni sociali ambivalenti (Moscovici 1961), con più opinioni sugli assistenti sociali. C'è sempre la fiducia sul lato teorico, ma sul lato pratico c'è sempre la percezione che gli interventi risultino poco efficaci perché limitati nelle azioni concrete per via delle questioni "burocratiche".

In questa domanda, c'è una percentuale più alta di persone che non erano a conoscenza di questa funzione degli assistenti sociali, infatti, il 28,4% ha risposto no. I commenti, però, a confronto con altre domande, non sono così tanti da permettere di capire il pensiero degli intervistati in merito a questo.

Sapevi che gli assistenti sociali possono aiutare l'utente del SERD (servizio per le dipendenze) a provare a ricostruire legami familiari, quando la dipendenza ha rotto rapporti affettivi importanti?
232 risposte

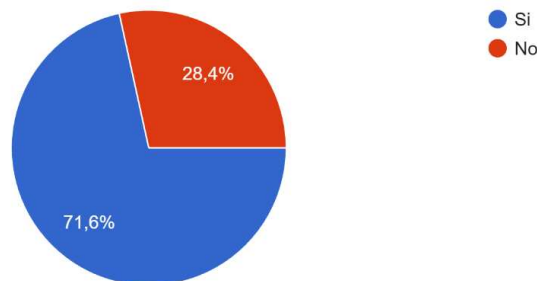


Figura 30: grafico, Sapevi che gli assistenti sociali possono aiutare l'utente del SERD (servizio per le dipendenze) a provare a ricostruire legami familiari, quando la dipendenza ha rotto rapporti affettivi importanti?

La partecipante n.230, Donna di 25 anni di Venezia ha commentato: Non lo sapevo e penso sia un aiuto estremamente importante

Il partecipante n.93, uomo di 46 anni di Venezia ha commentato: Cosa difficile

Nel primo commento avviene una rivalutazione del pensiero sui servizi sociali e se si guarda il pensiero di Moscovici (1961), rappresenta un processo di oggettivazione positiva, sempre correlato al concetto astratto di “aiuto sociale”, viene reso concreto e valutato come significativo. Mentre il secondo commento evidenzia la complessità nell’attuare quanto proposto nella “curiosità” rivolta agli intervistati.

Nella seconda parte delle conoscenze del questionario sono stati chiesti quali siano, secondo gli intervistati, i principali ambiti in cui si esercita la professione dell’assistente sociale: gli intervistati potevano selezionare, tra le opzioni, una o più risposte. Le risposte sono state inserite in ordine decrescente dal più al meno votato con il numero di persone che hanno votato l’ambito e con la percentuale a fianco:

Minori	204 (87,9%)
Famiglia	202 (87,1%)

Affido	147 (63,4%)
Disabilità	145 (62,5%)
Dipendenze	137 (59,1%)
Aiuto	134 (57,8%)
Anziani	133 (57,3%)
Migrazione	122 (52,6%)
Povertà	115 (49,6%)
Adozione	110 (47,4%)
Ascolto	86 (37,1%)
Disturbi cognitivi	77 (33,2%)

Tabella 4: Descrizione dei dati sugli ambiti degli assistenti sociali secondo i partecipanti al questionario

Nella tabella è evidenziato come l'assistente sia associato agli ambiti minorili e alle dinamiche familiari, mentre l'ascolto e i disturbi cognitivi sono stati i meno selezionati, con rispettivi tassi di 37,1% e 33,2% tra gli intervistati. Questo avviene perché non c'è una vera conoscenza di come funziona questa professione, di come lavora e di ciò che può o non può fare. Si basa molto sul concetto stereotipato, associando la figura dell'assistente sociale a quella di colui che "controlla le famiglie e allontana i bambini da queste".

Successivamente è stata richiesta una valutazione della figura dell'assistente sociale da parte degli intervistati. Sotto è riportato il grafico del questionario con le risposte date

Su una scala da 1 a 4 (dove 1 è totalmente negativo e 4 è totalmente positivo), come valuteresti la figura dell'assistente sociale?

232 risposte

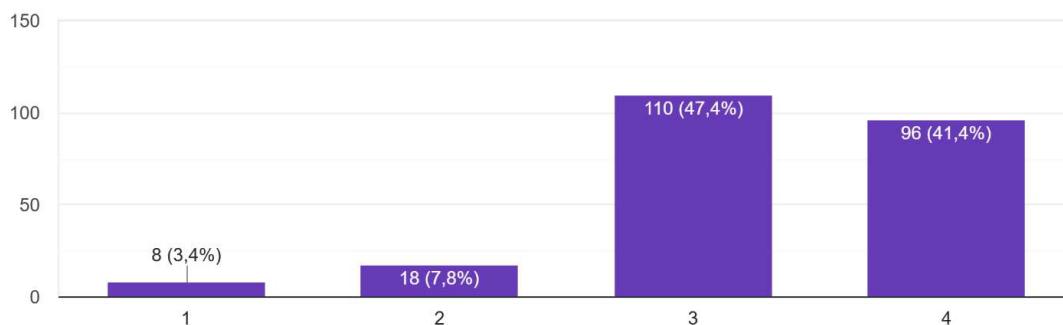


Figura 31: Grafico, Su una scala da 1 a 4 (dove 1 è totalmente negativo e 4 è totalmente positivo), come valuteresti la figura dell'assistente sociale?

Come riportato nel grafico, il valore massimo è 4, il minimo è 1, la deviazione standard è 0,75 e la media è 3,27.

Nel successivo grafico viene valutato, secondo l'intervistato di come le altre persone valuterebbero la figura dell'assistente sociale:

Su una scala da 1 a 4 (dove 1 è totalmente negativo e 4 è totalmente positivo), come pensi che le altre persone valuterebbero la figura dell'assistente sociale?

232 risposte

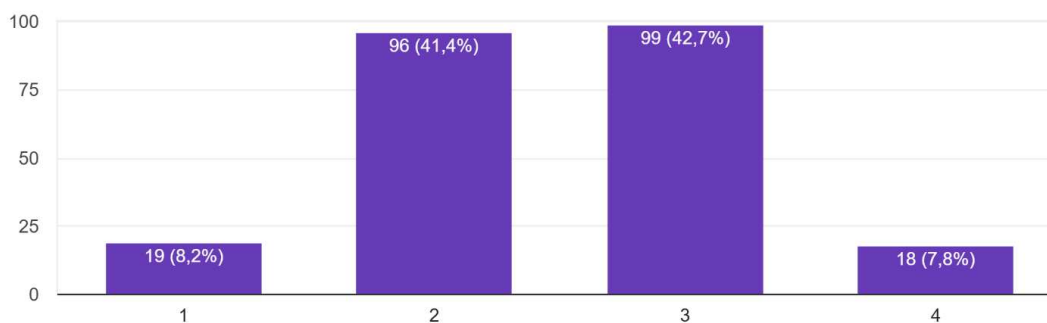


Figura 32: Su una scala da 1 a 4 (dove 1 è totalmente negativo e 4 è totalmente positivo), come pensi che le altre persone valuterebbero la figura dell'assistente sociale?

Rispetto alla domanda precedente, gli intervistati sono stati più “pessimisti” su cosa avrebbero votato le altre persone. Il valore massimo era 4, mentre il minimo era 1; la deviazione standard è di 0,76 e la media è di 2,50. La differenza tra le due domande è che molti hanno selezionato l’opzione due pensando che molti abbiano una visione negativa dell’assistente sociale

4.3) Associazioni libere:

La terza e ultima parte dei risultati è dedicata alle associazioni libere. Vengono riportate con una tabella le parole dette dagli intervistati. Lo scopo era far pensare Agli intervistati un massimo di cinque parole alla figura dell’assistente sociale. La tabella è ordinata in ordine decrescente per il numero di parole ripetute.

Parole dette dagli intervistati	Numero di volte dette
Aiuto	195
Sostegno	99
Famiglie	95
Bambini	93
Supporto	85
Assistenza	56
Empatia	54
Difficoltà	51
Ascolto	41
Comunità	40
Disagio	36
Minori	34
Tutela	30
Persone	27

responsabilità	26
anziani	26
Povertà	20
Cura	19

"Sociale"	18
Diritti	17
Accompagnamento	16
Fragilità	15
Protezione	14
Psicologia	14
servizio	13
Rete	13
Disponibilità	12
Altruismo	12
Comprensione	11
Sicurezza	11
Affido	11
Pazienza	11
Formazione	9
Integrazione	9
Bisogno	9
Problemi	8
Burocrazia	8
Collaborazione	8
Controllo	8
Gentilezza	7
Fiducia	7
Disabili	6

Casa	6
Prevenzione	6
Società	6
Violenza/Abusi	5
Mediazione	5
Solidarietà	4
Protezione	4
Infanzia	4
Giovani	4
Aiuto in situazioni di difficoltà	3
Codice deontologico	2
Competenza	2
Welfare	2
Burnout	2
Che sa arrangiarsi	2
Cooperazione	2
Professionalità	2
Rovina famiglie	2

Etica	2
Disciplina	1
Sacrifici	1
Prigione	1
Inutili	1
Dannosi	1
Parassita	1
Deleterio	1
Niente	1
Professionista addetta al sociale	1
Aiuto alle famiglie in difficoltà	1

RSA	1
Aiuta persone in situazioni di disagio	1
Supporta e aiuta persone in difficoltà	1
Collaboratore servizi sociosanitari	1
Assiste a livello sociale una persona	1
Persona che aiuta persone non autosufficienti	1
difficoltà giovanili	1

Professionalità	1
Persone	1
Professionista in ambito sociale	1
Un ponte tra famiglie e scuola	1
Persona dedita al bene altrui.	1
Casa-famiglia	1
Tossicodipendenti	1
Rappresentanza	1
Monitoraggio	1
Affiancamento	1
Sicurezza	1
Donna	1
Serie tv americane	1
Comune	1
Risoluzione	1
Instabilità	1
Legge 104	1
Disponibilità	1

Comprensione	1
Concretezza	1
Emarginazione	1

Droga	1
Persone con problemi motori	1
Vita nuova	1
Adolescenti	1
Relazione di aiuto	1
Malattia	1
Ignoranza	1
Ruba bambini	1
Soccorso	1
Salvaguardia per ragazzini da situazioni pericolose e non	1
Obiettività	1
Altruismo	1
Poca considerazione	1
Educazione	1
Problem solving	1
Controlli	1

situazioni fragili/difficili	1
Recupero e supporto a persone o gruppi di persone in situazioni di disagio	1
Lavoro di equipe	1
Assenza di pregiudizi	1
Dedizione	1
Servizio pubblico	1
Lavoro di rete	1
Promozione del benessere	1
Supporto a persone e famiglie in situazioni di bisogno come il recupero dalle dipendenze o i disagi sociali	1
Empowerment	1
Dilemmi etici	1
Autodeterminazione	1

Capacità	1
----------	---

Tabella 5: Lista delle parole evocate dai partecipanti e loro frequenza

Questa parte è stata importante per le dinamiche del questionario, perché ha determinato quale sia effettivamente il primo pensiero degli intervistati sulla figura dell'assistente sociale.

Le parole sono state suddivise in tre macroaree e sono nominate principalmente da almeno dieci intervistati. Potrebbe esserci un contesto dove possono essere state menzionate parole che sono state ripetute da un numero ridotto di queste:

La prima macroarea è distinta dalle parole che rientrano negli ambiti di lavoro dell'assistente sociale, ovvero quelle parole che marcano le aree di intervento dell'assistente sociale, in cui svolge le sue funzioni. La parola più scritta dagli intervistati in questa macroarea è "Assistenza" con 56 persone che l'hanno pensata, derivata dal pensiero che l'assistente sociale dia un'"Assistenza" e assista le persone che si presentano ai servizi. La seconda parola più riferita sugli ambiti di lavoro dell'assistente sociale è stata "Comunità", ripetuta 40 volte. L'associazione è derivata dalle varie tipologie di comunità sui vari aspetti dei servizi in cui compare la figura del professionista. La parola che si colloca come terza più detta dagli intervistati è "Disagio" scritta 36 volte, termine che può essere più variegato, il disagio delle persone di dover chiedere aiuto agli assistenti sociali, disagio nell'avere delle persone estranee che cercando di aiutarti si intromettono nella tua vita, disagio del momento che la persona sta vivendo e molti altri. Altre parole che sono state dette tra le 20 e le 10 volte sono "Povertà" scritta 20 volte, descrive una categoria di aiuto di cui si possono occupare gli assistenti sociali, dove le persone che per una serie di motivi sono in una situazione di "povertà" chiedono aiuto ai servizi per ricevere un sostegno economico, o un aiuto per ricercare un'iniziale soluzione lavorativa, per poter poi rialzarsi con le proprie gambe successivamente. Ripetuta 18 volte, c'è il termine "Sociale", indicando l'aspetto di cui si occupa il professionista. Scritta 14 volte c'è "Psicologia", i motivi per cui può essere stata pensata dagli intervistati dal fatto che l'assistente sociale sia visto come una figura che tratta una dimensione di ascolto e lavora in una dimensione di tipo emotivo e relazionale, affrontata dalle persone che arrivano ai

colloqui con loro. Forse derivato dal fatto che, anche se non svolge un ruolo clinico, il suo lavoro implica avere contatti con emozioni come sofferenza, disagio, conflitti familiari e fragilità personali. Questi, sono elementi che nell'immaginario collettivo rimandano immediatamente alla psicologia. Inoltre, molti cittadini non capiscono che i vari professionisti dei servizi hanno diverse mansioni. Per 13 volte è stata riferita la parola "Servizio" che richiama il fatto che l'assistente sociale è visto come un operatore che aiuta le persone che si presentano per chiedere aiuto, spesso è anche il primo professionista che vedono all'interno di un servizio, prendendolo come il punto di riferimento di quella struttura. Sempre detta 13 volte c'è il termine "Rete" che emerge probabilmente dalla percezione dell'assistente sociale come professionista che lavora con gli altri professionisti e altre figure che ruotano attorno alla persona, comprendendo istituzioni, persone e altri servizi per garantire il meglio possibile a questa e al suo benessere.

L'associazione degli intervistati alla parola "Affido" ripetuta per 11 volte è nata nella visione di questi probabilmente per il contesto mediatico e per lo scambio vocale inteso come "sentito dire", collegando il ruolo del professionista alla sfera minorile e familiare perché è la parte più conosciuta del servizio sociale ed è una parte fatta da valutazioni delicate, responsabilità dal punto di vista istituzionale, anche se non sono mai approfonditi veramente e in modo significativo.

La seconda macroarea raggruppa i termini che raffigurano l'utenza di riferimento, ovvero quelle parole che nonostante siano riferite ai potenziali ambiti, sono più facilmente inseribili in questo contesto. Parole come "Famiglia", dette da 95 intervistati, e "Bambini", invece, da 93, e "Minori", scritte 34 volte, sono le parole che forse dall'esterno rappresentano di più i servizi sociali e la figura dell'assistente sociale, associata a come i media vari li rappresentano. Infatti, sono state inserite le parole "ruba bambini" e "rovina famiglie", dette rispettivamente una volta e due volte la seconda. I motivi, oltre all'influenza dei media, possono derivare dall'esperienza personale o di persone vicine o semplicemente dalla mancanza di informazioni. Oltre a queste, compaiono parole come

"Persone" è inserita da 27 intervistati, probabilmente perché l'assistente sociale dà aiuto e sostegno alle persone; "Anziani", scritti 26 volte, è un'altra area dove gli assistenti

sociali sono molto presenti, anche se passa in “sordina” come ambito lavorativo di questa professione dall’esterno. L’ultimo di questa macroarea è riconducibile ai “Disabili” detta solo da 6 intervistati, rientra in uno dei bacini di utenza con più necessità a causa delle loro problematiche, ma svolge alcune delle funzioni più importanti come la promozione, il coordinamento e la gestione dei servizi per migliorare le condizioni di vita, le relazioni, l'autonomia, l'integrazione e la partecipazione alla vita sociale dei disabili e delle loro famiglie. Attraverso lo strumento del progetto personale, che riconosce bisogni e potenzialità e definisce obiettivi specifici, si garantisce il massimo rispetto della persona, della sua realtà familiare e del contesto socio-culturale di appartenenza. Il servizio opera in modo integrato con le altre istituzioni, i partecipanti del privato sociale, le associazioni e gli altri servizi sociosanitari. Dal servizio di disabilità adulta vengono effettuati interventi finalizzati alla promozione dell’inserimento e dell’integrazione lavorativa, attraverso servizi di sostegno e collocamento mirati delle persone con disabilità e/o svantaggio.

La terza macroarea, invece, riguarda le parole che rientrano nelle competenze in cui le parole sono molteplici. Si è cercato di dare delle microaree su questa area: sulla prima parte ci si concentra sulle funzioni e sugli aspetti di aiuto e di intervento, dove la parola più detta da molti degli intervistati su tutte e tre le macroaree, ovvero per 195 volte è la parola “Aiuto”, termine che può descrivere quello che gli operatori cercano di fare con le persone che si presentano ai loro servizi con dei bisogni specifici. Correlata ad aiuto c’è “Sostegno”, riferito da 99 intervistati, e “Supporto”, con 85 occorrenze. Scelta meno volte, per l’esattezza, da 56 intervistati: “Assistenza”, che può indicare le varie tipologie di assistenza con cui l’assistente sociale può dare sostegno alle persone attraverso i diversi progetti d’intervento e d’aiuto. Scendiamo con il numero di ripetizioni di “Tutela”, riferita 30 volte, indicando gli interventi di tutela riconducibili maggiormente alle altre, quella minorile, perché è la più conosciuta dalle persone esterne. Le ultime tre parole sono correlate fra loro: infatti, “Cura” è detta 19 volte, “Accompagnamento” è scritto 16 volte e “Protezione”, citata da 14 intervistati, si collega ad un progetto di cura, dove la persona che viene accompagnata dall’assistente sociale e dagli altri professionisti in una sfera protettiva può rimettersi o avere una condizione di vita più favorevole.

Un’altra microarea delle competenze è quella relativa a competenze di tipo emotivo,

relazionale e personale: “Empatia”, detta da 54 intervistati; “Ascolto”, scritta 41 volte; “Responsabilità”, 26 intervistati; “Disponibilità”, 12 volte; “Altruismo”, 12 volte; “Comprensione”, 11 volte; “Pazienza”, 11 volte. Sono termini necessari nello svolgimento del lavoro del professionista, attraverso le quali l’assistente sociale entra in contatto con la persona tentando di rassicurarla in modo da conquistare la loro fiducia.

Questo può avvenire nella microarea sulle criticità, ossia le parole che descrivono dei momenti difficili per le persone che arrivano ai servizi: “Difficoltà”, la parola più detta in questo ambito, che è stata scritta da 51 persone, e “Fragilità”, detta 15 volte, che descrivono in modo significativo i motivi per cui le persone spesso chiedono aiuto ai servizi. L’ultima parola che rientra in questo ambito è “Sicurezza”, detta 11 volte; questo termine indica anche un’aspettativa che i servizi sociali garantiscano la sicurezza e il benessere delle famiglie con cui si interfacciano.

Capitolo 5: Il punto di vista degli assistenti sociali

5.1) Metodo

In questo paragrafo viene illustrata la seconda fase della ricerca, condotta al termine della rielaborazione del questionario. Le fasi del metodo si dividono in: strumento utilizzato per raggiungere la finalità, partecipanti, procedura e analisi.

5.1.1) *Strumento*

La finalità di questa parte della ricerca era fornire agli assistenti sociali una sintesi dei principali risultati emersi dalla prima fase dello studio e raccogliere il loro punto di vista in merito. Per farlo, sono state condotte alcune interviste individuali. Queste sono state articolate in quattro domande e in alcuni commenti del questionario. Questo ha permesso di evidenziare tutti i punti toccati da questa ricerca. Le domande elaborate per le interviste sono le seguenti.

Come prima domanda, si è scelta: giudizio, potere, freddezza emotiva, codice deontologico sono alcune delle parole con cui si descrive l'assistente sociale e a cui è associata, come persona, una scarsa empatia, un atteggiamento giudicante o una distanza, arrivando, in certe situazioni, a percepire una posizione di "superiorità".

"In che modo, come assistente sociale, vivi questa percezione esterna e quali difficoltà incontri nel mantenere un equilibrio tra la valutazione professionale, la neutralità e l'empatia nella relazione con la persona?"

Questa domanda è stata ideata per mettere in rilievo le parti del questionario in cui si chiedeva com'era percepito l'assistente sociale dagli intervistati, nonché i commenti aggiuntivi relativi a quelle domande.

Queste hanno permesso agli assistenti sociali di rispondere a uno dei temi più difficili sul piano personale, ovvero l'equilibrio tra essere un operatore empatico, neutro e

professionale.

La seconda domanda, creata per queste interviste, riguarda la prevenzione mancata e la frammentazione dei servizi. Si parla spesso di lavoro d'équipe e di interventi preventivi, ma diverse esperienze raccontano situazioni ignorate o seguite troppo tardi, soprattutto in ambito scolastico e familiare.

“Quanto il sistema dei servizi sociali riesce davvero a prevenire e a lavorare in rete, e quanto, invece, interviene solo quando il problema è già emerso?”

La domanda richiede molta attenzione da parte dell'assistente sociale su quanto il sistema dei servizi sociali sia in grado di prevenire determinate situazioni e su quando interviene, con la motivazione dell'intervento in corso. Inoltre, la frammentazione dei servizi menzionata ha dato modo agli intervistati di questa sezione di parlare anche del lavoro in rete e del suo funzionamento.

La terza domanda posta riguarda la formazione: valore dichiarato o competenza reale? Dai commenti emerge una forte preoccupazione per la formazione degli assistenti sociali: molti non sanno se sia davvero continua, aggiornata e applicata nel concreto.

“Secondo te la formazione permanente e continua è oggi uno strumento realmente utilizzato o rischia di restare un requisito formale che non incide sulla qualità degli interventi?”

Domanda rilevata dalle sezioni del “Sapevi che...” relative al rispetto del codice deontologico da parte dell'assistente sociale e alla formazione obbligatoria. Fra i commenti a queste domande, l'idea di porre questo quesito è sorta dai dubbi di una persona che si dimostra scettica sulla formazione di questi professionisti.

L'ultima domanda posta agli intervistati professionisti riguarda il fatto che l'assistente sociale è spesso rappresentato attraverso stereotipi molto polarizzati: da un lato il “salvatore buonista”, dall'altro il professionista freddo, giudicante, che “toglie i bambini” o esercita un potere sulla vita delle persone.

“Secondo te, in che misura questi stereotipi nascono da disinformazione e in che misura invece da criticità reali del sistema e della pratica professionale? In che modo la professione dovrebbe interrogarsi su queste rappresentazioni?”

Questa domanda è ispirata ad alcune domande della sezione “Pensi che...” e al Capitolo 2, dove vengono affrontati i problemi concreti del sistema dei servizi e, dall'altra parte,

l'influenzamento esterno o la mancanza di informazione, e ha dato uno spunto all'assistente sociale per parlare a livello effettivo di alcuni stereotipi affrontati durante la ricerca e nei capitoli teorici.

5.1.2) Partecipanti

Come detto in precedenza, i partecipanti a queste interviste sono tre assistenti sociali iscritti all'Albo. Per garantire il loro anonimato, si è scelto un linguaggio il più neutro possibile, che non fornisse indicazioni né sul sesso né sull'ambito professionale. Due degli intervistati dichiarano di avere anni di esperienza, mentre un altro ne ha meno.

5.1.3) Procedura

La richiesta è stata effettuata tramite i contatti dell'intervistatore. Sono avvenute in due giorni diversi: la prima il 20 gennaio, le altre due il 21 dello stesso mese, tramite videoconferenza.

5.1.4) Analisi

Per analizzare le risposte degli assistenti sociali, si è deciso di adottare un'analisi qualitativa del contenuto per individuare, tra le risposte dei tre professionisti, similitudini e differenze da mettere in rilievo.

5.2) Risultati

In questo paragrafo viene riportato ciò che è emerso dall'analisi delle interviste, che verranno presentate una alla volta. Dopo ogni risposta a una domanda è stato inserito un commento su ciò che è emerso.

Difficoltà nell'aver equilibrio

La risposta alla prima domanda del primo assistente sociale: *“La vivo in modo consapevole dopo tanti anni di esperienza, quindi, cerco di mettere a proprio agio le persone, trovando un aggancio sul piano emotivo, cercando di essere molto accogliente, se c'è anche l'occasione di fare una risata o una battuta per stemperare il momento e dimostrare alla persona, che siamo in un ambiente sicuro dove non deve avere timore.*

La seconda parte della domanda è difficile, ci vuole la professionalità, ma dall'altra parte, ci vuole anche il cuore, ci vuole anche l'umanità, ci vuole l'empatia che non vuol dire che mi metto a colludere con la persona, ma mostro simpatia e comprensione, anziché giudizio. Non sempre è facile mantenere questo equilibrio, perché devo ammettere che non sempre ci sono sempre persone che ti attivano un'empatia, ma quasi il contrario, ma comunque devi restare professionale. La mia difficoltà è quando ci sono persone che non mi richiamano un'empatia. Probabilmente alcuni professionisti potrebbero risultare più freddi a causa della mancanza di esperienza o per il loro carattere”.

Il primo assistente sociale, rispondendo a questa domanda, mette in chiaro, come faranno i suoi colleghi, che trovare un equilibrio tra l'empatia e la professionalità è una delle cose più difficili in questo lavoro, perché è molto facile sbilanciarsi da uno dei due lati: risultare empatico e a tratti sdolcinato, oppure sembrare freddo e distaccato. Questo professionista associa la sua difficoltà, in parte, al rapporto con la persona che ha davanti; se questa non ha un comportamento molto empatico, è più facile che il rapporto tra i due sia più professionale da parte dell'assistente sociale.

Attraverso la sua esperienza, cerca di mettere a proprio agio chi si presenta ai colloqui con lui, creando un clima di fiducia all'interno del colloquio.

La risposta alla prima domanda del secondo assistente sociale è: *“Non è facile quando hai poca esperienza, poi nel mio ambito c'è una eterogeneità di persone. Passi dall'adulto più collaborativo, con cui riesci ad instaurare un rapporto produttivo ed efficace, poi passi invece all'adulto che non vuole intraprendere dei percorsi produttivi che potrebbero favorire il suo progetto d'aiuto; quindi, in quel caso diciamo che è quasi un po' anche necessario assumere un ruolo non solo di natura empatica, ma anche più professionale; quindi, cercando di indirizzare questa persona, per farle comprendere in tutti i modi qual è la finalità del percorso. Questo non è assolutamente facile perché spesso sono molto reticenti. Questa percezione la vivo cercando sempre di mettermi anche nei panni della persona, di capire anche cosa vive, chi è, qual è anche la sua storia innanzitutto, quindi conoscendola, approfondendo il suo percorso proprio per poi capire*

anche che atteggiamento poter utilizzare, perché ovviamente alle volte ci tocca essere anche un po' più determinati”.

Il secondo assistente sociale risponde alla prima domanda in modo molto simile a quello del collega nella prima intervista, riguardo al fattore della difficoltà nel mantenere l'equilibrio tra l'empatia e la professionalità, indicando che è più difficile lavorare con persone “molto reticenti”, mentre il primo assistente sociale parlava più a livello empatico. L'operatore cerca anche lui di essere empatico, a volte, in base all'atteggiamento della persona con cui si interfaccia.

La risposta alla prima domanda del terzo assistente sociale riporta: *“Io la vivo male questa percezione come operatore assistente sociale perché credo molto che tra i nostri come compiti nel codice deontologico, c'è quello di accogliere persone con background molto complessi e dove il modo di accogliere cambia la facilità e l'approfondimento di una relazione di fiducia. Il fatto che veniamo descritti in questo modo è derivato da tipici atteggiamenti di colleghi che sanno gestire in maniera non propriamente corretta la relazione di simmetria. Nel mio ambito la relazione di potere è anche di controllo e questa comporta che potrebbe succedere che alcuni colleghi possono “giocare” con la relazione di potere sapendo di averla “in mano”. Nella seconda parte della domanda, molto corretta dal mio punto di vista, è difficile mantenere questo equilibrio, non c'è un unico equilibrio in questo senso nel lavorare con la persona tra queste dimensioni. Secondo me va “calibrata” in base alla specifica situazione a cui ci troviamo davanti, io su questo tendo ad essere forse più empatico perché credo che per trovare questo equilibrio bisogna immedesimarmi dall'altra parte della scrivania, mi domando “cosa vorrei trovare dall'altra parte?” Il codice deontologico ci dice in una maniera aperta e totale dove noi non dobbiamo giudicare i loro comportamenti attraverso le etichette, per cui, secondo me, la difficoltà è trovare l'equilibrio tra queste tre dimensioni, però deve essere ponderato e calibrato.”*

Il terzo assistente sociale, a differenza degli altri due, riferisce di vivere male la percezione esterna della professione, sostenendo che una possibile colpa sia imputabile a colleghi che non hanno lavorato nel modo corretto. È l'unico dei tre ad affermare che una motivazione derivi dall'atteggiamento di alcuni colleghi e dal loro controllo sulla

relazione di potere nei confronti della persona che hanno di fronte. Tutti e tre sono d'accordo che sia difficile trovare un equilibrio fra empatia e professionalità e il terzo operatore lo manifesta parlando di calibratura e ponderazione. A differenza dei colleghi, definisce che lo stesso codice deontologico impone, in modo chiaro ed esplicito, a tutti gli operatori che esercitano la professione di non giudicare chi hanno davanti.

Prevenzione e lavoro di rete

La risposta alla seconda domanda del primo assistente sociale: *“Do ragione agli intervistati, riguardo al fatto che i servizi sociali intervengono quando le situazioni sono già esplose. È vero che delle volte sono ignorate, ma avviene raramente. Ma per quanto riguarda noi come professionisti, abbiamo il mandato professionale e degli obblighi giuridici che ci obbligano a rispondere entro un tempo stabilito, ma comunque obbligatorio per dare un responso, per cui ignorate su questo aspetto non penso. La situazione della frammentazione dei servizi sociali dipende anche dal territorio, solo nella stessa regione ci sono diverse tipologie di prese in carico. È difficile contemplare a livello quantitativo il lavoro in rete perché ogni servizio è assestante, ogni servizio ha una sua missione con altrettanti servizi in rete a disposizione. Prevenire e lavorare in rete vuol dire che tutti questi servizi devono essere coinvolti, se manca anche solo uno di questi è chiaro che nella catena anche solo un servizio di quelli coinvolti stia lavorando male. Se un servizio titolare della presa in carico chiede ad altri servizi un coinvolgimento e questi non si adoperano per i loro motivi, si sta già attuando una mancanza di lavoro in rete, ma non a causa del servizio che ha la “titolarità” della presa in carico. Nel mio servizio abbiamo dei vari tipi di strumenti per prevenire, ma la prevenzione deve anche essere accolta dai cittadini perché, se questi strumenti non vengono utilizzati e non c’è partecipazione da parte loro, la prevenzione non funzionerà come dovrebbe”*.

Il primo professionista dà ragione agli intervistati rispetto all’affermazione “gli assistenti sociali intervengono quando le situazioni sono già esplose”, mentre sul fatto che vengano ignorate c’è più scetticismo da parte sua, perché per quanto riguarda il lavoro da parte dell’assistente sociale, specifica che, avendo degli obblighi giuridici, si è obbligati a dare dei rapporti ai giudici con lassi di tempo diversi, ma con una scadenza precisa, però

è consapevole che ci sono situazioni prese sotto gamba o ignorate anche se rare dal suo punto di vista. Promuove molto il lavoro in rete, che rappresenterebbe un gran strumento per la prevenzione, ma, per essere usato nel modo più corretto, per le persone che si presentano devono essere coinvolti tutti i servizi utili alla situazione e una collaborazione forte. Questo determina che è un unico sistema che mira ad aiutare tramite varie tipologie di servizio. L'ultima frase indica un aspetto che durante la ricerca si è riscontrato, ossia la mancanza di informazioni su quali funzioni svolge l'assistente sociale, di che opportunità danno i servizi, dove sono presenti e quali siano i suoi compiti all'interno dei vari ambiti.

Alla seconda domanda, il secondo assistente sociale ha risposto: *“Secondo me i servizi iniziando a lavorare in rete, stanno facendo passi in avanti rispetto agli anni precedenti. La progressione, comunque, è diversa da comune a comune. Chi vuole essere aiutato riesce ad effettuare un percorso di aiuto proficuo, mentre alcune famiglie tendono a “nascondersi” dai servizi sociali, rendendosi irraggiungibili e non facendosi aiutare, ciò rende difficoltoso il lavoro dei servizi sociali. La frammentazione dei servizi si sta evolvendo, formando nuove reti, nonostante ci siano sempre situazioni che sono sempre più complesse. C'è da dire che i servizi sociali non hanno la “bacchetta magica” e fanno fatica in un contesto di prevenzione, in cui anche la burocrazia incide molto sull'avvio vario degli interventi”*.

Rispetto alla prima intervista, il secondo assistente sociale esprime più ottimismo sul lavoro di rete avviato da molti comuni, pur essendo consapevole che alcuni di questi sono più indietro. A differenza del collega ha parlato della burocrazia e della sua lentezza, la frase ‘C'è da dire che i servizi sociali non hanno la “bacchetta magica”’, indica come questo mestiere sia difficoltoso, anche a causa di fattori che non dipendono direttamente dalle persone che vengono ai servizi o dalle capacità dei professionisti, motivo per cui la prevenzione fa fatica ad essere fatta e di conseguenza si cerca di rimediare successivamente, ma dipende anche da quanto le persone si vogliono far aiutare.

Alla seconda domanda il terzo assistente sociale ha risposto: *“ L'aspetto della prevenzione è un nodo focale, anche se i tempi sono cambiati, ma per quello che è il mio*

ricordo ci troviamo un po' in sofferenza dal punto di vista di tipo economico e quello del personale, soprattutto nei servizi specialistici, dove ci possono essere pochi colleghi ecc., ma i carichi di lavoro rimangono altissimi e spesso si lavora tanto sulla riduzione del danno, quando le situazioni sono già esplose, si prende un'esplosione alla volta e su quella ci si concentra proprio perché si lavora con dei carichi molto pesanti di lavoro. Magari in alcuni ambiti

ancora, si riesce meglio se penso ai lavori che stanno facendo i comuni negli ambiti territoriali collegati ai finanziamenti del PNRR, mentre in altri li vedo più in difficoltà per via di questa mancanza di risorse generali. Il lavoro in rete è una delle possibili dimensioni per la prevenzione, ma ci vogliono anche politiche sociali generali che aiutino, non si possono lasciare soli alle buone prassi e pratiche degli operatori o dei singoli servizi, ma devono essere questioni politiche generali, non soltanto di quella singola situazione. Per quella che è la mia esperienza sull'aspetto prevenzione, per quanto ci siano diverse progettualità anche a livello nazionale, rimane sempre un aspetto la cui effettive politiche sono applicate "a macchia di leopardo" (non sono applicate omogeneamente sul tutto il territorio)".

L'ultimo professionista definisce focale la prevenzione, ma, a differenza dei primi due, fa un commento più "tecnico" sulla difficoltà dei servizi di risorse, che incide sulla scelta tra prevenzione e riduzione del danno. Definisce importante il lavoro in rete, sempre sull'aspetto della prevenzione, ma rivolge una critica alle politiche sociali generali che lasciano allo sbaraglio gli operatori nei vari territori.

La dualità della formazione

La risposta alla terza domanda: *"La formazione continua è un obbligo per il professionista, se annualmente non ottiene i crediti che attestano questa formazione, può anche essere sanzionato. Sia il codice deontologico che l'albo degli assistenti sociali, che è l'organo giuridico che ha in mano la formazione, tengono al fatto che i professionisti siano formati e aggiornati, oltre ad essere un requisito obbligatorio è anche un dovere verso le persone, è una modalità per lavorare in modo adeguato, in una società dove la legislazione cambia velocemente e i decreti legislativi vengono emanati. Quindi, il*

professionista deve essere aggiornato per dare una risposta alle persone perché, se non lo fa, può incidere negativamente sulla presa in carico. È anche vero che, oltre a essere professionisti, siamo anche umani, può succedere che l'ultimo decreto o l'ultima riforma non sia ancora stata presa in mano come aggiornamento continuo, quindi nella trasparenza del rapporto con la persona, gli si dice "mi informo", prendendosi il tempo per informarsi e per dare una risposta corretta. Questa è una prassi a cui tengo molto".

Per rispondere a questa domanda, il primo assistente sociale ha chiarito che la formazione continua per la sua professione è obbligatoria, poiché incide sulla qualità degli interventi e della presa in carico; se l'assistente sociale non è aggiornato con tutte le informazioni utili per affrontare una determinata situazione, ne risente la persona.

Riferisce che, per via delle legislazioni che cambiano sempre, è necessario, se non fondamentale, che la formazione sia continua e, piuttosto che dire qualcosa di sbagliato, preferisce che chi si presenta ai servizi aspetti un paio di giorni in più per far sì che si informi meglio sull'argomento richiesto, per poter dare la risposta migliore possibile, piuttosto che suggerire qualcosa di sbagliato. Ciò è un aspetto molto sottovalutato, perché si dà per scontato che i professionisti abbiano le risposte pronte e che le persone vorrebbero che i loro problemi sparissero in un secondo, una volta varcata la porta dell'operatore, come se fossero dei supereroi.

La terza risposta del secondo assistente sociale è: *"Per quanto riguarda la formazione continua siamo obbligati ad aggiornarci per avere i crediti necessari, sennò ci sospendono l'esercizio della nostra professione, ma comunque è un aiuto per noi per acquisire nuove competenze. Il nostro è un lavoro in cui l'esperienza fa tutto, partendo dall'università che fornisce una conoscenza di tipo teorico di quello che è il nostro lavoro nei vari ambiti del servizio sociale. Secondo me la formazione è una componente importante per il confronto che avviene con i professionisti con più esperienza, che possono esprimere dei punti di vista diversi dal tuo. C'è l'eventualità che vengano invitati professionisti esterne al nostro servizio per fare formazione rispetto a un tema, così da poter ampliare le competenze. È più superficiale affermare che noi professionisti non siamo aggiornati, ma da parte degli assistenti sociali deve esserci la volontà di aggiornarsi e di "stare sempre al passo".*

Anche lui afferma che la formazione è obbligatoria, perché sennò avrebbero la sospensione dall'esercizio della professione, e che è importante per aggiungere competenze al proprio bagaglio di esperienza, che in questo mestiere è fondamentale. Rispetto al collega, afferma che, oltre alla necessità continua di aggiornarsi, ci sia la volontà del professionista di farlo e di "stare sempre al passo".

La terza domanda dell'intervista al terzo operatore riporta: *"Io credo molto nella formazione sia quella continua, quella permanente e quella universitaria. La formazione viene vissuta dalla maggior parte dei colleghi come un obbligo, prendendola sottogamba, sottovalutandone l'effettiva importanza. Nonostante abbia fatto tanta formazione, sento di aver ancora bisogno di farne ancora, perché c'è un mondo connesso anche alla specificità della nostra professione con fenomeni sociali che si sviluppano attorno a noi di continuo e quindi non possiamo non essere preparati, lo dobbiamo in primis alle persone con cui lavoriamo. Le persone che si rivolgono a noi penso abbiano piacere di trovare operatori che siano sul pezzo e non che si basino sul "si è sempre fatto così" o "io questa cosa la so punto e basta", quando in realtà ci sono lacune enormi. Dal mio punto di vista tanti colleghi non la vivono come un'opportunità, per capire le varie opzioni, per pensare cose nuove e per scoprire i nuovi fenomeni sociali con delle progettualità da poter utilizzare di conseguenza. Secondo me dovrebbe essere rinforzata la formazione, perché la nostra professione vuole professionisti che siano formati"*.

Come i suoi colleghi, definisce importante la formazione per i fenomeni sociali che si evolvono attorno ai servizi e la continua necessità di aggiornarsi per "rispettare" chi chiede un supporto e per non fossilizzarsi sulle metodologie già conosciute. Come il secondo operatore, definisce che alcuni la vivono come un obbligo, mentre dovrebbero viverla come un'opportunità.

Disinformazione

La quarta risposta del primo intervistato: *“Questi stereotipi nascono da sollecitazioni dei media, film, serie, libri, articoli di giornale, social e telegiornali che magari non hanno esperienza diretta con i servizi sociali e diffondono elementi di pregiudizio. Tutti i professionisti possono sbagliare, siamo comunque umani, affrontiamo delle criticità a livello professionale. C’è l’eventualità che alcune persone abbiano avuto delle esperienze negative con i servizi sociali per cui, a causa dell’esperienza, hanno già un’immagine nella mente e quindi si forma della malevolenza nei confronti della professione in generale. Partendo con un brutto pregiudizio un processo di aiuto inizia già mezzo inclinato. Per migliorare il rapporto con la persona ci vuole un maggiore dialogo, trasparenza e chiarezza su cosa si riesce e cosa non si riesce a fare. Una soluzione per me è parlarne con dei percorsi di formazione, caldeggiando con delle ricerche, anche universitarie, soprattutto per la formazione di professionisti dando a loro degli strumenti per affrontare questo aspetto reale. Un altro strumento potrebbe essere il grado di apprezzamento del colloquio alla persona, indicandone il grado con una faccina”.*

Nell’ultima domanda, il primo professionista concorda che le sollecitazioni dei media incidono sul giudizio comune sugli assistenti sociali, ma sottolinea che le esperienze negative con gli operatori incidono molto nella mente delle persone, facendole partire sempre col pregiudizio e generalizzando la professione di questi operatori. Per migliorare la situazione, bisogna chiarire in che modo l’assistente sociale possa esercitare le sue funzioni, suggerendo un rapporto chiaro su ciò che è possibile fare o ciò che è impossibile nel suo ambito di lavoro. Nella seconda parte della domanda non si parla dei problemi del sistema dei servizi, ma si suggeriscono migliorie, prendendo spunto da altri servizi, ad esempio il grado di apprezzamento alla fine di un colloquio per determinare se la persona è soddisfatta dell’incontro. Ribadisce l’importanza della formazione anche in questa circostanza, utilizzando ricerche condotte su queste tipologie di argomentazioni, così da offrire al professionista un ulteriore strumento per esercitare al meglio la propria professione.

La risposta all'ultima domanda del secondo professionista intervistato riporta: *“C'è una grandissima disinformazione tra le persone, ho sentito molte persone nel mio privato chiedermi se fossi “colui che ruba i bambini”, altri hanno confuso le mie competenze con quelle di un OSS (Operatore sociosanitario). Ogni volta che gli assistenti sociali chiamano le persone, queste vanno in paranoia sul perché li hanno chiamati, prima ancora di conoscere il motivo della convocazione. Noi professionisti non siamo onnipotenti, ma siamo delle persone che sono dei professionisti che hanno affrontato un percorso per formarsi. Forse per alcune persone possiamo diventare dei punti di riferimento, essendo un aiuto in questo sistema. Poi dipende dalle persone, perché chi ha avuto a che fare con i servizi sa meglio come funzionano determinate cose, mentre chi è esterno è più facile che sia disinformato, basandosi sulle informazioni date dai media che non ci aiutano, anche forse derivante da un modello culturale passato, perché non viene raccontata la realtà descrivendoci come il “demone sceso in terra”. Però, negli ultimi anni, sempre più persone stanno accedendo ai servizi e per me è solo una questione di tempo e di passaparola per fare in modo che questi stereotipi e pregiudizi cambino.”*

Anche il secondo operatore è d'accordo che ci sia molta disinformazione tra le persone, con la complicità dei media, che non favoriscono un'immagine chiara della professione né chiariscono quali siano le mansioni dell'assistente sociale, confondendolo con altre figure come l'OSS, lo psicologo o l'educatore. Una frase detta dal professionista indica anche un aspetto affrontato durante la ricerca, ovvero che *“ogni volta che gli assistenti sociali chiamano le persone, queste vanno in paranoia sul perché le hanno chiamate, prima ancora di conoscere il motivo della convocazione”*, rappresenta il concetto che alle persone dia fastidio quando estranei si intromettono nella loro vita e in questo caso, possono presumere che gli assistenti sociali siano coinvolti anche se non necessario secondo la loro opinione. Alla fine, il suo commento trasmette ottimismo e positività rispetto alla sconfitta degli stigmi che contraddistinguono il mestiere dell'assistente sociale.

Il terzo assistente sociale ha risposto all'ultima domanda: *“Personalmente penso che in buona parte nasca dalla disinformazione per gli eventi attuali, ma la cosa che mi lascia*

più perplesso sul fatto che la disinformazione non nasce solo dalle persone ma anche da chi decide le politiche. Ovvio che qualche cosa non ha funzionato, forse su come noi raccontiamo quello che facciamo, forse noi dovremmo essere più incisivi su far capire chi siamo e quello che facciamo. Per quanto penso che gli allontanamenti dei minori siano facilmente strumentalizzabili forse bisognerebbe intervenire nelle prassi che mettiamo in atto qualche volta, forse sarebbe da rivedere a livello generale nelle modalità, perché non possiamo pensare che tutti gli assistenti sociali operino in maniera corretta e tornando alla necessità della formazione continua e di base che dovrebbe puntare anche su questi aspetti. La professione dovrebbe parlare più di sé, anche se lo sta facendo di più ultimamente attraverso il consiglio nazionale con punti in ambiti di tutela, per esempio, dove ha colloquiato con l'ordine dei giornalisti. Ci sono funzioni che non piacciono neanche a noi come l'allontanamento del minore ed è uno degli aspetti più complessi e più di impatto che possiamo avere. Dall'altra parte dobbiamo ripensarci anche noi come comunità professionale, essere più unita e determinata nel ribaltare questo stereotipo perché deve essere l'interesse di tutti e non di pochi nel mettersi in gioco su questi aspetti, facendo vedere il buono di quello che sappiamo fare.”

Nella sua ultima domanda, l'intervistato concorda che ci sia una gran disinformazione, ma la differenza rispetto alle precedenti dichiarazioni è che, rispetto agli eventi più recenti, siano stati anche gli stessi membri delle istituzioni a decidere le politiche e a creare disinformazione “politicizzando” l'evento, aumentando gli stereotipi e i pregiudizi nei confronti degli assistenti sociali. Suggerisce un'unione da parte di tutti gli operatori per far conoscere ciò che questo lavoro realmente è, un loro interesse comune. Questa può essere definita una delle difficoltà che affronta il sistema dei servizi, ossia che siano pochi a testimoniare il “bene” che i servizi fanno.

Conclusione

L'obiettivo generale della ricerca era individuare quale fosse la visione delle persone sulla figura dell'assistente sociale, con particolare attenzione alla persistenza di stereotipi legati a questa professione, e indagare specifiche dimensioni legate agli stereotipi delle persone comuni. L'intento era comprendere quale fosse la percezione del lavoro dell'assistente sociale, andando oltre le definizioni formali della professione e concentrandosi sulle immagini, le credenze e le aspettative che si sono costruite nel tempo a livello collettivo.

Per raggiungere l'obiettivo è stata condotta una ricerca costituita da due fasi successive:

La prima fase mirava a mettere in luce la distanza tra la percezione comune e la realtà professionale, analizzando in che misura le critiche mosse tengano effettivamente conto delle condizioni operative, delle scelte possibili o impossibili, delle progettualità e delle mansioni che gli assistenti sociali svolgono concretamente all'interno dei servizi e nei confronti delle persone e delle loro famiglie. Questa è avvenuta tramite l'ausilio di uno strumento, ovvero un questionario ad hoc, in cui si è cercato di includere più dettagli sul mondo dell'assistente sociale e sui possibili stereotipi sulla professione.

La seconda fase è stata costituita dopo aver raccolto il punto di vista delle persone comuni, in cui, attraverso interviste individuali, alcuni operatori sociali hanno potuto commentare e dare la loro opinione rispetto a quanto emerso dall'indagine, con domande generate dai commenti emersi durante la prima parte.

Nel loro complesso, i risultati ci consentono di rispondere alle domande di ricerca specifiche che guidano il lavoro. In particolare, apprendere le esperienze dirette degli intervistati, le loro emozioni, quelle indirette e in che modo entrambe hanno influito sul loro pensiero nei confronti degli operatori sociali?

Quali sono le conoscenze delle persone comuni sul lavoro dell'assistente sociale?

Quali sono gli atteggiamenti dei partecipanti nei confronti delle funzioni e del ruolo dell'assistente sociale?

Qui verranno tirate le somme di tutto ciò che è stato visto, analizzato e delle varie

ipotesi su sviluppi futuri, implicazioni pratiche, limiti e riflessione etica, che si sono potute vedere e fare in questa tesi. La prima cosa che bisogna chiedersi è se l'oggetto e la domanda di ricerca hanno ricevuto riscontri e una risposta effettiva da questo questionario. Possiamo dire in parte di sì: le motivazioni che hanno derivato la risposta "in parte" verranno spiegate nel contesto dei limiti di questa ricerca. È comunque una risposta positiva perché il campione analizzato ha dato un riscontro a favore degli assistenti sociali, ma ha sottolineato la presenza di stereotipi da parte degli intervistati, soprattutto relativa all'ambito minorile e familiare, con dinamiche raccontate dai media con dei singoli episodi, non raccontati nella sua interezza per cui attraverso delle esperienze indirette, è stato interiorizzato da parte di alcuni degli intervistati questo quadro con delle mancate informazioni, soprattutto relative all'operato dell'assistente sociale, alle sue funzioni, ai suoi vincoli normativi, al suo dovere di rispettare le norme del codice deontologico e alle sue responsabilità di tipo istituzionale. Il sostegno dato a questa figura viene rappresentata con alcune delle parole utilizzate dagli intervistati nella sezione delle associazioni libere della ricerca (tabella 4), in cui parole come aiuto, sostegno, supporto e molte altre attribuiscono forza a quella che rappresenta l'assistente sociale come professione, ovvero delle persone che aiutano chi ha difficoltà, non parlando solo di chi ha problemi di tipo economico, ma andando sui diversi ambiti come disabilità, disturbi cognitivi, famiglie con minori seguiti dal Servizio età evolutiva, migrazione, anziani.

Questi sono solo alcuni degli ambiti in cui l'assistente sociale compare come figura di supporto e sostegno per queste persone bisognose di aiuto.

Limiti

Questa ricerca è basata su un campione non rappresentativo, proveniente prevalentemente da una stessa regione (il Veneto). Questo potrebbe aver inciso sulle risposte e, di conseguenza, non rispecchiare il punto di vista delle persone di altre regioni nei loro rapporti con i servizi sociali.

Un altro limite, sempre correlato alla composizione del campione, consiste nel fatto che alcuni partecipanti sono studenti universitari in formazione per diventare assistenti sociali. Questo potrebbe aver influenzato positivamente la percezione della professione e

dei servizi sociali. Inoltre, ciò incide sull'età media dei rispondenti, poiché molti di loro hanno meno di 30 anni.

Un ulteriore limite è l'ampiezza del campione, che non consente di generalizzare i risultati alla popolazione italiana.

Implicazioni pratiche

In questo paragrafo si esaminano le implicazioni pratiche emerse da questo lavoro.

La prima, corroborata anche dalle interviste condotte con i professionisti, è la necessità di rendere più trasparenti le funzioni e gli ambiti di competenza della professione, così da poter essere il più chiari possibile con le persone che si rivolgono ai servizi. La critica a questa viene anche dagli stessi professionisti intervistati, tra cui uno dei tre ha affermato che le sue funzioni erano state confuse con quelle di un OSS.

La seconda implicazione riguarda il potenziamento e il rafforzamento della formazione continua per i professionisti, magari incrementandola attraverso ricerche sull'argomento, citando l'intervista del primo assistente sociale, o attraverso interventi di persone esterne al proprio servizio, come riporta il secondo assistente sociale, per valorizzarla e non farla sembrare un obbligo agli occhi degli operatori sociali.

Un'altra implicazione è un incremento del lavoro d'équipe e di rete, anche attraverso serie di promozioni, sia per i professionisti sia per le persone che si presentano ai colloqui con gli operatori.

Riflessione etica

La riflessione etica si concentra sul ruolo dell'assistente sociale in quanto professione, soprattutto su quanto la ricerca ha esposto attraverso le esperienze dirette dei rispondenti e dalle interviste condotte con gli assistenti sociali, in cui il fulcro è il modo in cui viene esercitata la posizione di potere da parte degli operatori e le loro responsabilità decisionali, nel rispetto dei diritti della persona e delle sue decisioni. Deve cercare di mantenere un equilibrio tra empatia e professionalità, che, da parte di tutti e tre gli assistenti sociali intervistati, è ritenuto molto difficile tra "il controllo" e l'aiuto. La domanda che tutto il servizio sociale dovrebbe porsi è: "come riuscire non solo a difendere un operatore dagli stereotipi, ma anche da quelli nati all'interno del sistema e da quelli

nati dalla grande disinformazione esterna??".

Sviluppi futuri

Con i risultati ottenuti, si potrebbero ipotizzare sviluppi interessanti per il futuro.

Questa ricerca potrebbe essere riproposta, ma con un campione ampliato, con eterogeneità territoriale e una maggiore variabilità d'età, per garantire un riscontro più equilibrato; ciò potrebbe essere fatto con un'équipe di ricerca più ampia. Un altro sviluppo, con un campione ampliato, potrebbe consistere nella differenziazione delle percezioni tra chi ha avuto esperienze dirette con i servizi sociali e chi ne è completamente esterno, e nella comparazione della figura dell'assistente sociale con quella di altri professionisti inclusi nei sistemi di welfare. L'ultimo sviluppo potrebbe essere un'analisi dei vari stereotipi veicolati dai media e della loro influenza sulla persona comune, magari in forma di uno studio, in cui i contesti degli operatori sociali sono stati messi in evidenza come casi di cronaca (come i casi Angeli e Demoni e Famiglia del bosco).

Queste riflessioni, implicazioni pratiche e sviluppi futuri potrebbero ridurre in modo considerevole gli stereotipi che seguono come un'ombra la figura dell'assistente sociale, sperando che, col tempo, questi stigmi si dileguino del tutto.

Bibliografia

ALLEGRI, E. (2006). *Le rappresentazioni dell'assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa.*

ALLPORT, G. W. (1954), *The nature of prejudice*, New York City, Addison-Wesley.

ANDRIGHETTO L., RIVA P. (2020) *Psicologia sociale*

BERNOCCHI, CANEVINI, FERRARIO, GAZZANIGA, PONTICELLI (1984) *Le scuole di servizio sociale Italia*

CAVAZZA, N., PALMONARI A. E RUBINI M. (2012), *Psicologia Sociale*,

CANGELOSI A., TURNER H. (2002). *L'emergere del linguaggio.*

DAL PRA PONTICELLI, M. (2010), *Nuove prospettive per il servizio sociale*,

DIMUCCIO K., LOSIGNORE M., MOSCHETTA N. (2021) *L'esame di stato per assistente sociale*

FREEMAN (2002) *Film Portrayals of Social Workers Doing Child Welfare Work*

GOFFMAN E, (1963) *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*,

JODELET, D. & HAAS, V. (2014). *Memorie e rappresentazioni sociali.*

LEEDHAM M. (2024) *Depictions of social workers and other caring professionals on television*

LIPPMAN W (1922) *Public opinion*,

MOSCOVICI (1963) *Attitudes and opinions*

RANIERI M.L. E CORRADINI F. (2022) *Linee guida e procedure di servizio sociale*

ROSSI, P. (2014), *L'organizzazione dei servizi socioassistenziali. Istituzioni, professionisti e assetti di regolazione*,

Sitografia

Ainformazioni in articoli, associazioni in formazione (2013)

<https://ainformazione.com/2013/03/07/la-rappresentazione-cinematografica-dellassistente-sociale> (Consultato 20 gennaio 2026)

Ansa (2025) <https://tg24.sky.it/cronaca/approfondimenti/caso-bibbiano-storia-riassunto-accuse-processi-sentenza> (consultato 1° dicembre 2025)

Ansa.it (2025) <https://www.ansa.it/sito/notizie/cronaca/2025/11/20/famiglia-nel-bosco-tribunale-minori-allontana-i-tre-figli> (Consultato 1° dicembre 2025)

BENELLI C. REGAZZONI Z. (2023) Psicologia Sociale
<https://www.stateofmind.it/psicologia-sociale/> (Consultato 13 febbraio 2026)

HOLMES, TOBY J. (1992) “ED395219.pdf” (Occupational Sex-Role Stereotyping in Secondary Students.) https://archive.org/details/ERIC_ED395219 (Consultato 12 febbraio 2026)

MANTEGAZZI M. (2025) QUESTIONE DI SGUARDI: LE RAPPRESENTAZIONI DELL’ASSISTENTE SOCIALE NEL CINEMA “[Tesi.pdf](#)” (Consultata 12 febbraio 2026)

PANTALONE M., SOREGOTTI C., DALLA CHIARA R., ZANON V. (2021) Esiti di una Survey nazionale sugli assistenti sociali “[Documento 2021 Lo stereotipo di genere nel servizio sociale](#)” *Esiti di una survey nazionale sugli assistenti sociali* (Consultato 20 dicembre 2025)

ROSSI V. (2025) I servizi sociali? Sono a fianco delle famiglie, non contro <https://www.vita.it/i-servizi-sociali-sono-a-fianco-delle-famiglie-non-contro> (Consultato 1° febbraio 2026)

ROUQUETTE MICHEL-LOIS (1995) *Remarque sur le statut ontologique des representations sociales.* <https://psr.iscte-iul.pt/index.php/PSR/article/download/207/171> (Consultato 17 febbraio 2026)

STROM-GOTTFRIED KIMBERLY (2012)
“[The Profession of Social Work Guided by History Le](#)” https://www.researchgate.net/publication/228056766_Values_and_Ethics_for_Professional_Social_Work_Practice (Consultato 15 gennaio 2026)

Web suggestion.it (2017) Psicologia sociale cose perché così importante <https://www.websuggestion.it/psicologia-sociale-cose-perche-cosi-importante/>

(Consultato 30 gennaio 2026)

Appendice questionario

Esperienze e vissuti

Sezione 5 di 8

La tua esperienza con i servizi sociali e il tuo rapporto con gli assistenti sociali



In questa sezione ti farò qualche domanda sul tuo vissuto con gli assistenti sociali

Hai mai sentito parlare della figura dell'assistente sociale? *

- Sì
- No

Se sì, perché? (Più di una risposta consentita)

- Per esperienza professionale di persone vicino a te (persone vicino a te sono assistenti sociali o si stann...
- Per una futura esperienza professionale (sto studiando per diventare assistente sociale)
- Per esperienza personale
- Per esperienza di persone vicine a te
- Per "voci di corridoio" (ad esempio, sui telegiornali, quotidiani, social media, passaparola con conoscenti,...
- Altro:



Ha mai avuto a che fare con i servizi sociali e con gli assistenti sociali? *

- Sì
- No

Se sì, a che età per la prima volta?

Testo risposta breve

Se sì, ti ricordi il motivo per cui hai incontrato i servizi sociali e un assistente sociale la prima volta?

- Sì
- no
- Non me lo ricordo

Se ti ricordi, in che modalità ci sei andato?

- Per mia scelta
- Per obbligo del tribunale
- Mi ha portato qualcuno (es. genitori, amici ecc.)
- Su consiglio di altri (istituzioni o amici, parenti, conoscenti...)

Ti ricordi le emozioni e i vissuti che hai provato? Quali sono stati? (Più di una risposta consentita)

- Ansia
- Disagio
- Fiducia
- Frustrazione
- Indifferenza
- Rabbia nei confronti dei genitori (se eri minorenne)
- Serenità
- Speranza (di un miglioramento)
- Tranquillità
- Tristezza
- Altro: _____

⋮

Quante volte hai visto l'assistente sociale?

Testo risposta lunga

⋮

Se qualcuno che conosci ha avuto esperienze con i servizi sociali, è stata un'occasione positiva o negativa? *

- Sì, una persona che conosco ha avuto a che fare con i servizi sociali e l'esperienza è stata positiva.
- Sì, una persona che conosco ha avuto a che fare con i servizi sociali e l'esperienza è stata negativa.
- No, non ho conoscenti che hanno avuto a che fare con i servizi sociali.

Conoscenze

Pensi che...



Su una scala da 1 a 4 (dove 1 è totalmente in disaccordo e 4 è totalmente d'accordo), indica il tuo grado di accordo alle seguenti affermazioni. Se vuoi, puoi motivare la tua scelta.

Pensi che l'assistente sociale "rubi" i bambini ai genitori? *

	1	2	3	4	
Totalmente in disaccordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

Pensi che gli assistenti sociali si mettano in mezzo anche quando non serve? *

	1	2	3	4	
Totalmente in disaccordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

Pensi che la figura dell'assistente sociale sia importante? *

Totalmente in disaccordo 1 2 3 4 Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

Pensi che le persone che si rivolgono ai servizi sociali perché sentono di avere bisogno di aiuto, facciano uno sbaglio? *

Totalmente in disaccordo 1 2 3 4 Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

Pensi che gli assistenti sociali siano degli "incapaci" che non sanno fare il loro lavoro? *

Totalmente in disaccordo 1 2 3 4 Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

Pensi che gli assistenti sociali non facciano altro che giudicarti? *

Totalmente in disaccordo 1 2 3 4 Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

Pensi che gli assistenti sociali credano di essere superiori alle persone che vengono da loro a chiedere aiuto? *

Totalmente in disaccordo 1 2 3 4 Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

Pensi che gli assistenti sociali siano persone fredde, senza cuore e incapaci di capirti? *

Totalmente in disaccordo 1 2 3 4 Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

Pensi che gli assistenti sociali siano persone fredde, senza cuore e incapaci di capirti? *

Totalmente in disaccordo 1 2 3 4 Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

⋮

Pensi che le persone che si rivolgono ai servizi sociali spontaneamente e si fidano degli assistenti sociali stiano sbagliando? *

Totalmente in disaccordo 1 2 3 4 Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

Pensi che gli assistenti sociali siano solo dei "buonisti"? *

Totalmente in disaccordo 1 2 3 4 Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

Pensi che gli assistenti sociali lavorano solo con chi "ha dei problemi"? *

Totalmente in disaccordo 1 2 3 4 Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

Pensi che la figura dell'assistente sociale sia inutile e che non dovrebbe esistere? *

Totalmente in disaccordo 1 2 3 4 Totalmente d'accordo

Puoi motivare la tua scelta?

Testo risposta lunga

Sapevi che:



In questa sezione, ti chiedo di rispondere sì o no ad alcune domande su informazioni e curiosità sugli assistenti sociali. Puoi commentare, se vuoi.

Sapevi che allontanare i bambini dai genitori è "l'ultima spiaggia" per gli assistenti sociali e che questi ultimi attuano una decisione del Tribunale dei minorenni? *

- Sì
- No

Vuoi commentare?

Testo risposta lunga

Sapevi che gli assistenti sociali si documentano per capire cosa potrebbe aiutare la situazione di chi si rivolge ai servizi e in che modo? *

- Sì
- No

Vuoi commentare?

Testo risposta lunga

Sapevi che gli assistenti sociali devono seguire una formazione obbligatoria per essere sempre aggiornati e gestire al meglio le situazioni che vedono ogni giorno? *

Si

No

Vuoi commentare?

Testo risposta lunga

Sapevi che gli assistenti sociali hanno un Codice Deontologico da seguire che tutela le persone che vengono seguite dai servizi? *

Si

No

Vuoi commentare?

Testo risposta lunga

Sapevi che gli assistenti sociali lavorano con altri professionisti in "equipe" nel proprio servizio? *

Si

No

Vuoi commentare?

Testo risposta lunga

Sapevi che gli assistenti sociali possono essere un punto di riferimento per chi ha problemi con la giustizia? *

Si

No

Vuoi commentare?

Testo risposta lunga

Sapevi che gli assistenti sociali collaborano con le scuole per prevenire l'abbandono scolastico? *

Si

No

Vuoi commentare?

Testo risposta lunga

Sapevi che gli assistenti sociali forniscono informazioni alle famiglie con minori disabili o disturbi evolutivi, su diritti quali il sostegno sociale, educativo ed economico? *

Si

No

Vuoi commentare?

Testo risposta lunga

Sapevi che gli assistenti sociali possono attivare percorsi di inserimento lavorativo per le persone con disabilità collaborando con il centro per l'impiego, le cooperative e le aziende? *

Sì

No

Vuoi commentare?

Testo risposta lunga

Sapevi che gli assistenti sociali possono aiutare l'utente del SERD (servizio per le dipendenze) a provare a ricostruire legami familiari, quando la dipendenza ha rotto rapporti affettivi importanti? *

Sì

No

Vuoi commentare?

Testo risposta lunga

Secondo te, quali sono i principali ambiti/contesti/situazioni professionali in cui un assistente sociale opera quotidianamente? (Più di una risposta consentita) *

- Minore
- Famiglia
- Migrazione
- Dipendenze
- Disabilità
- Disturbi cognitivi
- Aiuto
- Affidamento
- Ascolto
- Adozione
- Povertà
- Anziani

Su una scala da 1 a 4 (dove 1 è totalmente negativo e 4 è totalmente positivo), come valuteresti la figura dell'assistente sociale?

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Su una scala da 1 a 4 (dove 1 è totalmente negativo e 4 è totalmente positivo), come pensi che le altre persone valuterebbero la figura dell'assistente sociale? *

1

2

3

4

Associazioni libere

Scrivi in maniera spontanea le prime parole (massimo 5) che ti vengono in mente se ti chiedo di pensare al termine... *

Assistente sociale

Testo risposta lunga