



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea Magistrale

In Lavoro, Cittadinanza Sociale, Interculturalità

Tesi di laurea

Dinamiche di potere all'interno della relazione d'aiuto
tra persona e Assistente Sociale

Relatrice

Prof.ssa Sonia Brondi

Correlatrice

Prof.ssa Francesca Campomori

Laureanda

Ludovica Fontana

Matricola 885059

Anno Accademico

2024 / 2025

INDICE

ABSTRACT.....	1
CAPITOLO 1. LA RELAZIONE DI AIUTO.....	3
1.1 La professione dell'Assistente Sociale.....	3
1.2 La relazione di aiuto.....	6
1.3 Il processo di aiuto.....	13
1.4 Il colloquio.....	18
CAPITOLO 2. IL POTERE.....	24
2.1 Introduzione al potere.....	24
2.2 Il potere nelle diverse discipline.....	26
2.3 Il potere nella psicologia sociale.....	31
2.4 I tipi di potere.....	37
2.5 Gli antecedenti del potere.....	40
2.6 Le conseguenze del potere.....	43
2.7 Le strategie di gestione del potere.....	45
CAPITOLO 3. RICERCA.....	52
3.1 Introduzione: Razionale, obiettivo e domande di ricerca.....	52
3.2 Caso di studio.....	56
3.3 Metodologia: Partecipanti, procedura e analisi.....	58
3.4 Risultati e discussione.....	69
3.4.1 <i>Asimmetria e dinamicità di potere nella relazione di aiuto.....</i>	<i>69</i>
3.4.2 <i>Il potere nella comunicazione verbale nella relazione di aiuto.....</i>	<i>72</i>
3.4.3 <i>Il potere nella comunicazione non verbale nella relazione di aiuto.....</i>	<i>73</i>
3.4.4 <i>Gli antecedenti del potere nella relazione di aiuto.....</i>	<i>77</i>
3.4.5 <i>Le conseguenze del potere nella relazione di aiuto.....</i>	<i>79</i>

3.4.6 Le strategie professionali per la gestione del potere nella relazione di aiuto.....	81
3.5 Limiti.....	83
3.6 Conclusione.....	84
BIBLIOGRAFIA.....	86
SITOGRAFIA.....	90

ABSTRACT

Durante il mio percorso universitario a Venezia e, in particolare, nel corso delle mie esperienze di tirocinio curriculare, mi sono confrontata con diversi professionisti all'interno di specifici contesti. Attraverso tali esperienze, ho potuto osservare come la relazione interpersonale rappresenti un elemento centrale in numerose professioni, tra cui il servizio sociale. Indipendentemente dal fatto che si tratti di interazioni con altri operatori, con i familiari degli utenti o con gli utenti stessi, la relazione si configura come una fonte imprescindibile di informazioni per l'operatore. Senza questa dimensione relazionale, infatti, il professionista incontrerebbe maggiori difficoltà nell'orientare il proprio intervento, il cui obiettivo primario è il raggiungimento del benessere della persona. All'interno della relazione professionale, assumono un ruolo cruciale diversi elementi, tra cui il potere. Tale concetto, che non ha una definizione univoca, influisce sulle persone e sul modo in cui interagiscono. Tale fenomeno, difatti, non è unidirezionale ma bidirezionale in quanto i soggetti si condizionano reciprocamente. Questi trascorsi mi hanno portato a riflettere su quanto il potere costituisca un ingranaggio determinante nel sistema professionale dell'Assistente Sociale e su come esso possa incidere sulle dinamiche relazionali e operative a lungo termine.

L'obiettivo di questa tesi è di esaminare le dinamiche di potere all'interno della relazione d'aiuto, ponendo enfasi alla dicotomia Assistente Sociale-utente.

Il primo capitolo si propone di descrivere, nel dettaglio, la relazione d'aiuto. Inizialmente offre una panoramica sull'evoluzione della professione dell'Assistente

Sociale, approfondendone il ruolo, le funzioni attribuite e il contesto nel quale opera. Viene anche esplorato il Codice Deontologico, con una particolare attenzione ai dilemmi etici che possono manifestarsi nella relazione di aiuto. Successivamente, vengono illustrati gli elementi costitutivi della relazione di aiuto, evidenziando come essa si sviluppi all'interno del processo di aiuto e trovi nel colloquio uno strumento fondamentale per la costruzione e il consolidamento del legame con l'utente.

Il secondo capitolo si focalizza sulla dimensione del potere. Esso inizia con una panoramica generale sul potere, mettendo in risalto la sua natura complessa e dinamica. Il potere, infatti, non è un concetto univoco e né statico: può emergere su differenti piani e in diverse modalità, a seconda del contesto e dei soggetti coinvolti. Nello specifico, si analizzerà il potere secondo una prospettiva psicosociale, attraverso cui si comprendono le dinamiche all'interno delle relazioni interpersonali, come quella tra l'Assistente Sociale e l'utente. Successivamente, ci si focalizza sugli antecedenti del potere e sulle possibili conseguenze implicate sia per chi detiene il potere e sia per chi lo subisce. Dopo aver illustrato ciò, si forniranno le possibili strategie adottabili al fine di gestire il potere, con riferimento anche all'empowerment.

Infine, il terzo e ultimo capitolo è dedicato alla ricerca empirica da me condotta sul campo, precisamente nella struttura residenziale per anziani "Istituto Rodigino di Assistenza Sociale" ubicato a Rovigo. Nello specifico, l'osservazione svolta durante i tre mesi del mio percorso di tirocinio curriculare si concentra sull'analisi delle dinamiche di potere all'interno del contesto professionale del servizio sociale. Tale osservazione non si limita ad una mera descrizione delle interazioni tra i vari attori coinvolti, ma è destinata ad individuare e comprendere i meccanismi attraverso cui il potere si manifesta, si distribuisce e viene esercitato nella relazione d'aiuto. L'analisi è rivolta al monitoraggio di una serie di aspetti – gli "elementi della comunicazione verbale", gli "elementi della comunicazione non verbale", gli "antecedenti del potere", le "conseguenze del potere" e le "strategie per la gestione del potere" - rilevati nei colloqui svolti in presenza o in forma telefonica, rispetto alle tre tipologie di partecipanti scelti ossia l'Assistente Sociale di riferimento, il familiare e la persona anziana.

CAPITOLO 1. LA RELAZIONE DI AIUTO

1.1 La professione dell'Assistente Sociale

Il Servizio Sociale è una professione avente radici molto antiche nel contesto di aiuto e di supporto sociale. Essa, sebbene il suo riconoscimento formale sia abbastanza recente, affonda le sue origini nelle istituzioni di assistenza sociale, risalenti al Medioevo. In quel periodo, le prime forme di assistenza sociale erano rappresentate dalla Chiesa e dalle corporazioni locali, le quali offrivano sostegno ai soggetti in caso di malattia, povertà o altre situazioni di disagio. Tuttavia, solo negli anni successivi alla Seconda Guerra Mondiale, si assiste all'effettiva nascita del servizio sociale in Italia, come risposta al degrado sociale dovuto alle atrocità causate dalla guerra; e in un secondo momento, al suo inquadramento giuridico, sotto il profilo professionale, avvenuto negli anni Ottanta del secolo scorso (Neve 2008). Da quella regolamentazione legale, la disciplina e la medesima figura professionale dell'Assistente Sociale si è dovuta interfacciare, e conseguentemente adattare, alle diverse trasformazioni prodotte dalla globalizzazione.

Oggi, il professionista si prefigge di intervenire, attraverso la combinazione delle proprie conoscenze teoriche e metodologiche, per sostenere le persone in difficoltà e la società stessa in modo tale da promuovere il raggiungimento del benessere individuale e collettivo. A riguardo di quanto appena evidenziato, il conseguimento del benessere è concepito come un processo di corresponsabilità sociale di entrambe le parti, coinvolte nel soddisfacimento dei bisogni fisici, mentali e sociali (Gui 2017). Questo avviene tramite l'azione professionale definita processo d'aiuto in cui vengono predisposti obiettivi specifici e generali, a breve e a lungo termine, a seconda della situazione di

disagio dell'individuo preso in carico e delle risorse disponibili sul piano personale, sociale, familiare e istituzionale.

Le varie attività che egli effettua, indirizzate alla produzione di un cambiamento, sono fondate secondo un approccio di prevenzione e di promozione del pieno sviluppo dell'individuo in un'ottica trifocale, ossia una prospettiva in cui sono correlati tre soggetti chiave quali la persona, l'organizzazione o il servizio di riferimento, e la comunità territoriale.

L'Assistente Sociale opera in diversi contesti, tra cui gli enti locali - ad esempio, i Comuni -, il Servizio Sanitario Nazionale - ad esempio, i distretti che si occupano della salute mentale -, i Ministeri - come il Ministero della Giustizia, il Ministero dell'Interno, il Ministero della Salute -, gli enti pubblici para-statali - ad esempio, l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL) e l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) -, il privato sociale - gli enti appartenenti al Terzo settore come cooperative sociali, organizzazioni non governative -, la libera professione e la docenza presso le sedi universitarie.

Nel dettaglio, i compiti eseguibili possono essere raggruppati nelle seguenti aree operative (Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali 2013):

- area di aiuto nei processi di inclusione sociale, con interventi prevalentemente centrati sulla persona: promozione di attività di partecipazione sociale e di percorsi di autonomia. Inoltre, viene fornito supporto personalizzato nel rispondere ai bisogni insoddisfatti e ai diritti, non rispettati, del soggetto attraverso la stipula di un Piano Assistenziale Individualizzato. Esso contiene anche una descrizione delle risorse disponibili e potenzialmente attivabili, delle capacità, del tessuto sociale con il quale il soggetto ha relazioni significative e gli impegni presi, tali da raggiungere gli obiettivi stabiliti;
- area di consulenza e di accesso ai servizi - segretariato di servizio sociale -: assistenza mirata, ad esempio, nella compilazione di domande per la richiesta di un aiuto economico o del permesso di soggiorno. Viene offerta consulenza specialistica, accompagnata anche da una panoramica e un orientamento verso i servizi pertinenti;

- area preventivo e promozionale, con interventi centrati sul contesto di vita sociale e progetti di comunità quali la conduzione, da parte dell'operatore, di programmi volti alla responsabilizzazione e alla sensibilizzazione degli utenti su argomenti sensibili, promuovendo il senso di appartenenza alla comunità;
- area organizzativa e manageriale: coordinamento di unità operative – equipe - e il loro monitoraggio, ulteriore coordinazione di tavoli tecnici di servizio sociale e analisi della qualità dei servizi offerti. È prevista anche la progettazione e il controllo delle attività attribuite all'ufficio Servizio Sociale;
- area della dirigenza del Servizio Sociale e dei servizi sociali: progettazione e attuazione di politiche sociali;
- area didattico – formativa: supervisione di studenti universitari inseriti nei programmi di tirocinio curriculare, aggiornamento e formazione continua per il miglioramento delle competenze professionali, stesura di articoli accademici e partecipazione alle conferenze.

L'operato, appena descritto, viene eseguito in conformità ai tre mandati - istituzionale, sociale e professionale -, i quali contengono un insieme di funzioni, ruoli, compiti e competenze attribuite all'Assistente Sociale, che ne orientano gli interventi professionali (Gui 2008). Il mandato istituzionale è composto dagli obblighi e dai vincoli imposti dall'organizzazione di riferimento, sulla base della normativa vigente generale e specifica. Il mandato sociale è legato alle aspettative dei singoli individui e dalla comunità rispetto ai compiti e alle competenze del professionista. Infine, il mandato professionale corrisponde ad un insieme di contenuti delineati dalla comunità professionale di appartenenza - Ordine degli Assistenti Sociali -, come indicato nel Codice Deontologico.

L'Assistente Sociale svolge le proprie funzioni, il proprio ruolo e le proprie attività in osservanza del Codice Deontologico (2020). Questo Codice, redatto dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali e dall'Osservatorio Deontologico Nazionale, prevede un insieme di regole, principi, doveri e responsabilità nei confronti delle persone assistite, della società, dei colleghi e della professione stessa. Gli elementi contenuti nel Codice orientano, in particolare, l'attività dell'operatore nella relazione d'aiuto con la persona. Tra questi principi vi è il dovere di trasparenza - artt.

14-29 -, che implica l'obbligo di informare l'utente riguardo ai suoi diritti, doveri, sugli impegni fissati, sulle risorse presenti, sugli interventi mirati da attuare e sui possibili effetti di questi ultimi. Un altro fondamento è la promozione dell'autodeterminazione del soggetto - artt. 14-27 -, che si compone dell'autonomia, della libertà e della responsabilità degli individui nelle decisioni concernenti la loro sfera privata (Galletti 2022). Il professionista deve rispettare il segreto professionale - artt. 32-34-37-38 -, che presuppone il divieto di rivelare informazioni private dell'utente al di fuori dell'attività professionale. È previsto anche il divieto di discriminazione - artt. 9-12 -, che concerne il rispetto della diversità di ogni singolo individuo e del suo bagaglio culturale, personale ed esperienziale. Altresì fondamentale è l'aggiornamento professionale continuo - artt. 16-24 -, con il quale vengono assicurate conoscenze e competenze adeguate alla situazione e al contesto globale in cui si lavora. È tenuto a adempiere alla disposizione secondo cui è vietato ledere il benessere fisico, psicologico o sociale della persona - art. 5 -. La neutralità e l'imparzialità - artt. 3-11 - sono essenziali, in quanto le decisioni devono essere orientate esclusivamente al benessere del soggetto e non devono essere influenzate da fattori esterni o da pareri personali. Infine, il Codice Deontologico stabilisce il principio di non giudizio - art. 8 -, che implica l'impossibilità di emettere giudizi di valore sulle scelte o sui comportamenti dell'utente.

1.2 La relazione di aiuto

La relazione di aiuto è una delle fondamenta del servizio sociale. Essa consiste in un legame professionale formato tra l'Assistente Sociale e l'utente, il cui obiettivo finale è il raggiungimento del benessere. Tale scopo può essere conseguito attraverso l'adesione collaborante e partecipante della persona, il riconoscimento di quest'ultima come portatrice di diritti e di potenzialità - anziché limitarsi alla considerazione delle sole problematicità -, il contrasto della situazione disagiata e in un momento successivo, il mantenimento della stabilità conseguita. Nel dettaglio, la relazione d'aiuto viene identificata come l'insieme delle azioni professionali volte al rapporto con l'individuo, con l'ambiente e con l'ente di riferimento, adattato in considerazione della relazione interpersonale e degli auspici reciproci di scambio e di comunicazione (Prizzon 2005).

Andando ad analizzare il termine “relazione di aiuto”, si può notare come esso possa essere scomposto in due concetti cruciali: “relazione” e “aiuto”. Secondo Cavazza e colleghi (2012), la relazione sociale è il risultato dell’interazione tra le caratteristiche degli individui e del contesto in cui si trovano. Il concetto di aiuto, invece, si riferisce al sostegno offerto da un soggetto ad un altro, il quale si trova in una condizione di difficoltà. Esaminando questi due aspetti, la relazione d’aiuto può essere presentata come un processo dinamico in cui la persona interviene a favore di un altro individuo, che vive in una situazione di disagio (Colasanti 2008).

Come illustrato ad inizio paragrafo, questo aspetto riveste un'importanza decisiva nella professione e ha suscitato un ampio dibattito tra gli studiosi. Inizialmente, questa relazione era definita come il legame unidirezionale tra colui che fornisce sostegno e colui che lo riceve (Folgheraiter 1998). Tuttavia, questa concezione è stata criticata poiché risulta riduttiva dinanzi alla complessità e alle dinamiche che caratterizzano la relazione di aiuto.

Secondo Dal Pra Ponticelli (2010), la relazione di aiuto, ad oggi, rappresenta uno strumento di riflessione reciproca, dove le parti - l’Assistente Sociale e l’utente -, attraverso un ascolto attivo, lavorano assieme per apportare progressivi e graduali cambiamenti alla situazione oggetto di analisi.

La relazione di aiuto, quindi, emerge da una necessità corrispondente ad un bisogno insoddisfatto causato dalla possibile mancanza di risorse materiali – introiti -, cognitivo-razionali – percezione distorta della complessità della situazione - ed emotive – ansia, paura di non riuscire ad affrontare la situazione di disagio - le quali provocano disagio all’individuo. Questa richiesta, la quale non sempre è formulata dal soggetto “in difficoltà” ma anche da persone accanto a quest’ultimo - come familiari -, dall’autorità giudiziaria e da enti terzi che segnalano la situazione (Corradini e Ranieri 2022). Si viene, quindi, a costruire un processo di scambio sociale con cui si promuove un percorso di cambiamento, autodeterminazione e fronteggiamento del disagio. Solitamente, questo “viaggio” inizia con la presentazione di entrambe le parti e il racconto della storia personale della persona richiedente. Più forzato è il primo contatto, più vi saranno difficoltà a creare una relazione di aiuto efficace, poiché risulta più

complicato far emergere la componente collaborativa all'interno dell'utente, il quale è "costretto" a presentarsi dal professionista.

L'Assistente Sociale co-costruisce questa relazione di aiuto, in un setting professionale, tramite l'uso di capacità affinate nel corso dell'esperienza lavorativa. Queste sue abilità, le quali aiutano a potenziare le capacità dell'utente e ad affrontare le difficoltà incontrate (Shaffie et al. 2016), includono l'ascolto attivo ed empatico - processo attraverso il quale l'Assistente Sociale comprende il problema e il significato che l'individuo attribuisce alla sua situazione -. Il professionista non si limita solo a guidare il soggetto, ma anche a stimolare la sua parte riflessiva, promuovendo la consapevolezza secondo cui il cambiamento dipende anche dalla sua attiva partecipazione. Inoltre, l'operatore si pone al servizio della persona, formulando insieme ad essa un percorso di superamento delle criticità. Adotta anche un atteggiamento maieutico che contribuisce a determinare una presa di coscienza rispetto alle risorse e potenzialità dell'individuo, mantenendosi allo stesso tempo imparziale e non giudicante (Rovai e Ziliani 2007).

Elementi altrettanto fondamentali sono la fiducia, la sensibilità e l'effettiva presenza del professionista nel percorso di aiuto (Sinai-Glazer 2020). La fiducia può essere intesa come un elemento cardine della relazione di aiuto, poiché condiziona l'andamento positivo o negativo del rapporto tra l'Assistente Sociale e l'utente. Difatti, l'emersione della fiducia permette al soggetto di sentirsi al sicuro, facilitando la condivisione di informazioni personali essenziali per l'intervento. Questa componente non si costruisce in poco tempo, bensì ci vuole impegno e prudenza affinché il "segnalato" si confidi con l'Assistente Sociale, gettando le basi per il dialogo e il cambiamento. La fiducia può essere creata anche attraverso la sensibilità intesa come la capacità, da parte dell'operatore, di comprendere l'utente e farlo sentire compreso. Anche la continuativa disponibilità dell'Assistente Sociale ricopre un fattore determinante. Quest'ultimo può essere espresso tramite colloqui costanti pre/durante/post-intervento, soprattutto nei momenti di crisi, con i quali si acquisiscono notizie aggiornate sulla condizione vissuta.

Oltre agli aspetti già menzionati, bisogna tenere in considerazione due termini sempre presenti nella relazione di aiuto ovvero la comunicazione e l'Alterità.

La comunicazione è un processo dinamico e circolare, che implica la condivisione di codici quali il linguaggio e il significato assegnato ai segnali non verbali. Secondo la teoria matematica della comunicazione di Shannon e Weaver (1949), la comunicazione è formata da svariate componenti, tra cui l'emittente - colui che fornisce il messaggio -, il destinatario - colui che ottiene il messaggio -, il messaggio - l'essenza di ciò che viene espresso -, il trasmettente - il canale deciso per la trasmissione del messaggio -, la codifica - la modalità attraverso cui l'emittente concretizza il messaggio in modo tale da poterlo condividere -, la decodifica - meccanismo attraverso cui il messaggio arriva al destinatario, il quale lo interpreta, lo comprende e gli conferisce un significato -, il feedback - informazione restituita all'emittente volta a comprendere se il destinatario ha colto il significato -, il contesto e il rumore - aspetto che comporta una difformità tra la codifica e la decodifica -. Tutti questi elementi sono rintracciabili nella relazione d'aiuto in quanto quest'ultima può essere concepita come uno scambio sociale - il messaggio - che avviene in un determinato ambiente – contesto - tra almeno due soggetti, ossia l'Assistente Sociale e l'utente - emittente e destinatario -, tramite un mezzo comunicativo stabilito – canale -. In questo processo, è presente la retroazione nella codifica e decodifica del contenuto dell'interazione.

La comunicazione, poi, non si limita esclusivamente alla conversazione verbale con il soggetto ma sono presenti un'altrettanta ampia gamma di segnali non verbali. Questi segnali, che vanno ben oltre il semplice uso delle parole, sono fondamentali per una visione più completa della persona e del suo vissuto. La comunicazione non verbale include un sistema di segnali e simboli che vengono espressi indipendentemente dal linguaggio verbale (Cavazza et al. 2012). Anche se l'individuo non parla, la sua presenza, i suoi movimenti corporei, il suo comportamento e altri elementi non verbali continuano a comunicare qualcosa; e queste informazioni possono essere rilevanti quanto le parole. In particolare, la comunicazione non verbale svolge un ruolo da facilitatore all'inizio della relazione, di trasmissione di una prima impressione o di regolazione dei turni di parola. Inoltre, rinforzano o smentiscono ciò che viene detto verbalmente e possono costituire un canale di dispersione poiché lasciano emergere contenuti molto più profondi (Martini e Mastronardi 2020). Cavazza e colleghi (2012)

descrivono tre principali categorie di segnali non verbali: i segnali paralinguistici, le espressioni del volto e il comportamento spaziale.

I segnali paralinguistici sono legati all'impiego della voce, in modo non intenzionale, attraverso il volume della voce, il tono – acuto, basso etc. -, il ritmo – veloce, lento etc. -, la velocità, le pause e il silenzio. Questi aspetti rivestono importanza nella relazione di aiuto, soprattutto durante il primo colloquio, dove le “prime impressioni” e le “prime informazioni” possono influenzare l'evoluzione del rapporto.

Le espressioni del volto contengono ulteriori informazioni utili circa la modellazione della fiducia nel rapporto tra l'utente e il professionista, la relazione di potere – ad esempio il tentativo dell'individuo di ottenere l'assenso dell'Assistente Sociale - e della comprensione rispetto al vissuto dell'individuo. In particolare, il sorriso e il contatto visivo sono particolarmente significativi: gli occhi sono portatori di svariati dati quali il grado di benvenuto o di evitamento, di attenzione alla persona e le loro emozioni provate (Cary 1978). Inoltre, anche il mantenimento del contatto visivo riflette il grado di conoscenza e di “intimità” tra le due persone (Argyle 1975): più l'utente e il professionista si conoscono e maggiore sarà la durata del contatto visivo tra loro. Discorso simile può essere effettuato per il sorriso, quale forma di comunicazione non verbale, da cui si possono intuire le “emozioni” sperimentate dal soggetto. Il sorriso può essere principalmente distinto in sorriso spontaneo – coinvolge l'intero volto -, simulato – il cosiddetto sorriso “Duchenne”, che concerne solamente i muscoli zigomatici - o “miserabile” - riguardante solo la zona inferiore del volto, e spesso rappresentata come un tentativo di mascherare un malessere - (Ekman e Friesen 1975).

Per quanto riguarda il comportamento spaziale, si fa riferimento a vari elementi come la posizione del corpo – ad esempio la postura, il movimento del busto, delle braccia e delle gambe -, il contatto corporeo – i contatti reciproci e il contatto individuale -, la distanza interpersonale - suddivisa dall'antropologo Hall (1966) in distanza intima, personale, sociale e pubblica - e i gesti – ad esempio la gesticolazione delle mani e delle braccia -. Questi tipi di movimento acquisiscono un significato di vicinanza o di lontananza all'interno della relazione di aiuto. A riguardo, Ricci Bitti e Zani (1983) descrivono la correlazione tra una specifica postura del soggetto nello spazio e gli atteggiamenti o le emozioni che quest'ultimo percepisce, tra cui la

perplessità e il disinteressamento. Anche il contatto corporeo può essere importante nel rapporto di aiuto al fine di comprendere il grado di supporto e apprezzamento da parte della parte non interlocutrice (Risitano 2010). Difatti vi può essere un contatto reciproco, poiché le due parti condividono i significati attribuiti a quella azione specifica – ad esempio la stretta di mano - o un contatto individuale in cui l'azione è svolta nei confronti di un soggetto, il quale non ricambia l'azione. Tale situazione può essere ravvisabile nelle circostanze in cui è più evidente la presenza di un'asimmetria di potere. Altrettanta "dinamicità" nell'interazione, è visibile nella distanza interpersonale posta tra i due soggetti. In particolare, anche a causa del setting professionale, nella relazione di aiuto, e soprattutto nel primo colloquio, è individuabile la distanza sociale – da 1,20 metri a 3,65 metri - tenuta da entrambi i soggetti poiché non si conoscono e di conseguenza, il loro rapporto è di tipo formale-professionale (Hall 1966). Con il proseguire del rapporto, tuttavia, questa distanza può diminuire – creazione di un rapporto avente maggior fiducia -, pur mantenendo una certa "impersonalità" nelle interazioni. Anche i gesti sono dei segnali determinanti che rientrano nella comunicazione non verbale. Essi sono, secondo Contento e Ricci Bitti (2004), dei simboli usati all'interno di uno spazio di conversazione comune. Gli studiosi classificano i gesti in vario modo e tra queste tipologie, la più conosciuta è quella di Argyle (1975), che distingue i gesti in: gesti illustratori – che accompagnano le parole e ne promuovono una maggior comprensione -, segni convenzionali, gesti correlati ad uno stato emotivo o ad un atteggiamento, movimenti che identificano la personalità dell'interlocutore e movimenti usati nei rituali e nelle cerimonie. Complessivamente, questi gesti e i vari strumenti di comunicazione non verbali sottolineati, svolgono un ruolo fondamentale nella relazione di aiuto sia che ad utilizzarli sia l'Assistente Sociale o che sia l'utente.

In questa relazione bidirezionale, in cui anche la trasmissione del messaggio è reciproca, i ruoli dell'emittente e del destinatario conferiti all'Assistente Sociale e alla persona non sono statici ma intercambiabili. Difatti, entrambi sono in contatto con l'Alterità, ossia con ciò che non sono (Lévinas 1987). L'utente non è il solo ad essere portatore di differenze culturali, personali e di fragilità, ma lo è anche il professionista, con il quale è all'interno di un meccanismo reciproco di comprensione, di

riconoscimento e di accessibilità (Cabiati 2020). Rispetto a ciò, non basta la mera tolleranza e la non discriminazione nei confronti dell'Altro, ma bisogna saper agire con e per le diversità, attraverso un approccio standardizzato.

Solo attraverso tali modalità può essere diminuito il divario dovuto all'estraneità tra i due soggetti e poste, in essere, le basi per la relazione di aiuto.

Altresì, è vero che anche in questo caso, all'interno della relazione di aiuto, l'Assistente Sociale deve affrontare possibili criticità rispetto al suo operato. In primo luogo, egli deve essere in grado di riconoscere e identificare la presenza di problematicità nella relazione, per poi lavorare, assieme all'utente, al fine di gestirli e ridurli in modo efficace. Tra questi, individuiamo la persistenza di stereotipi e pregiudizi nei riguardi della professione e del professionista stesso, i quali possono danneggiare la qualità della relazione di aiuto e del percorso stesso. Queste rappresentazioni, incentivate dall'opinione pubblica e dai media possono influenzare e distorcere il reale contributo svolto dal lavoratore. Eclatanti sono i casi di cronaca internazionale di Peter Connelly nel Regno Unito – 2007 – e Gabriel Fernandez – 2013 - negli Stati Uniti, i quali hanno accresciuto l'immagine negativa dell'Assistente Sociale quale figura incompetente. Un ulteriore rischio è determinato dalla coppia dicotomica aiuto e controllo, insita nei principi costitutivi dell'azione professionale. In questo caso, l'Assistente Sociale deve rintracciare, nella sua esperienza lavorativa, l'equilibrio tra questi due elementi. Tale stabilità è difficilmente individuabile, in quanto solitamente il professionista tende a propendere verso un aspetto piuttosto che un altro. Altresì importante, è la percezione dell'utente, secondo cui l'Assistente Sociale sia solamente un erogatore di contributi economici (Rossi 2014). Questa prospettiva riduce il professionista ad una sola azione rispetto alla complessità di compiti che è chiamato ad effettuare. Ciò, sommato all'esternalizzazione di differenti attività e all'eccessiva burocratizzazione del servizio sociale, danneggia la credibilità e l'immagine professionale (Rossi 2014). A questi elementi si aggiungono anche i dilemmi etici, i quali si manifestano nel momento in cui il professionista è chiamato a scegliere tra le diverse alternative possibili, ciascuna comportante un conflitto morale interiore (Filippini 2020). Tali "interrogativi", determinati anche dalle conseguenze incerte delle decisioni e dallo stato d'animo dell'operatore — caratterizzato da confusione, paura e

ansia —, possono manifestarsi in vari momenti della relazione di aiuto (Bertotti 2016). Tra i principali problemi etici che possono sorgere, abbiamo la contrapposizione tra il diritto all'autodeterminazione e la necessità di proteggere le persone da potenziali danni quale, ad esempio, dall'incapacità di assumere scelte adeguate nei confronti della propria persona. Comune è la circostanza in cui i bisogni e i desideri della persona e dei suoi familiari non sempre coincidono. Difatti, l'Assistente Sociale può trovarsi dinanzi ad un nucleo familiare avente volontà e interessi diversi da quella del soggetto a cui si presta assistenza. In queste situazioni, il professionista è chiamato a mediare, cercando un punto di equilibrio che tenga conto delle esigenze e dei diritti di tutti, ma senza compromettere il benessere della persona in carico. Un'ulteriore controversia, sempre più oggetto di attenzione, si colloca nel bilanciare il diritto alla riservatezza e la necessità di dover comunicare con altri professionisti. Frequenti sono anche gli episodi in cui i mandati entrano in conflitto e, a causa di ciò, l'Assistente Sociale, si trova a dover individuare i giusti equilibri, osservando sempre quanto enunciato nei mandati. Tutte queste circostanze possono essere inglobate in ulteriori dilemmi etici, quali l'utilizzo del tempo - in che modo definire quali casi hanno la priorità rispetto ad altri - e allocazione delle risorse - come distribuire in modo "giusto" le risorse senza andare a discapito del benessere degli utenti -. Le risposte a questi quesiti non sono univoche o standardizzate ma devono considerare i vari elementi riguardanti la situazione.

1.3 Il processo di aiuto

La relazione di aiuto costituisce il fondamento su cui emerge il processo di aiuto, ovvero il procedimento attraverso il quale si comprende lo stato di bisogno della persona e si propongono, tramite l'impiego di teorie e di metodi, interventi finalizzati alla sua risoluzione (Rovai e Ziliani 2007). Tali azioni vengono effettuate sulla base delle risorse disponibili della persona, del suo contesto di appartenenza e dell'istituzione di lavoro. Esso è un processo che si sviluppa nel tempo, assieme all'adesione e alla partecipazione attiva dell'utente, ed è articolato nei diversi componenti: i soggetti-protagonisti – utente, Assistente Sociale, organizzazione di lavoro e il contesto di vita della persona -, il tempo, lo spazio – luoghi che possono alternarsi tra il

domicilio dell'individuo e l'ufficio presso cui il professionista svolge il servizio o le sedi di altri professionisti -, il contenuto – il problema e il seguente aiuto realizzato - e l'utilizzo di tecniche idonee.

Questo processo, rispettoso delle normative locali – ad esempio i regolamenti di accesso al Servizio Sociale -, nazionali – ad esempio la legge 328/2000 quale fulcro del lavoro dell'Assistente Sociale - e internazionali vigenti – ad esempio la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani del 1948 -, dei principi morali interiori – ad esempio il rispetto e la trasparenza - e di quelli contenuti nel Codice Deontologico, è delineato nelle seguenti fasi metodologiche (Bartolomei e Passera 2005): l'identificazione del problema e la presa in carico del soggetto, l'analisi della situazione, la valutazione preliminare del problema – assessment - e l'enunciazione degli obiettivi dell'azione professionale, l'elaborazione del progetto d'intervento e la stesura del contratto, l'attuazione del piano di intervento, la verifica dei risultati ed infine, la conclusione del processo di aiuto.

La prima fase, ovvero quella relativa all'accoglimento della domanda e all'individuazione del problema, ha una natura conoscitiva e descrittiva. Essendo il primo incontro tra il professionista e l'utente, è importante scoprire se l'individuo si è rivolto in modo spontaneo o se tramite soggetti terzi – ad esempio, il suggerimento del vicino di casa, la segnalazione da parte di un altro servizio o se prescritto dal Tribunale -. Questa informazione è fondamentale per comprendere l'andamento del percorso di aiuto, in quanto condiziona il comportamento dell'utente – un comportamento più o meno collaborativo - e le ragioni che lo hanno portato ad interagire con l'Assistente Sociale. In questo primo colloquio, il professionista spiega il proprio ruolo, andando a delineare le proprie funzioni, i propri compiti e successivamente, lascia che il soggetto racconti la sua storia, spiegando la situazione e il problema o lo stato di bisogno – oggetto di analisi -, attraverso parole, gesti e comportamenti - comunicazione verbale e non verbale - (Quadrio e Venini 2003). In alcuni casi, il servizio non è in grado di rispondere alla domanda dell'utente e sarà compito del professionista indirizzarlo verso l'ufficio pertinente. Il risultato del colloquio influenzerà l'evoluzione del percorso di supporto e la possibilità di proseguire con ulteriori colloqui. Durante questo stadio, come spiegato nel Titolo II “Principi generali della professione” del Codice

Deontologico (2020), l'operatore deve possedere un atteggiamento empatico, comprensivo, non discriminatorio e non giudicante. La mancanza di uno di questi elementi può inficiare la fiducia e compromettere l'intero percorso di aiuto.

Nella seconda fase descrittiva, ossia quella concernente l'analisi della situazione, l'Assistente Sociale ricostruisce la situazione personale e familiare dell'utente, raccogliendo informazioni importanti tramite i colloqui. Queste informazioni, reperite successivamente al consenso informato firmato da parte dell'utente, possono riguardare aspetti come il luogo e la data di nascita, le persone conviventi attuali e passate, gli eventi che hanno caratterizzato la vita della persona, l'impiego lavorativo, il titolo di studio, lo stato economico, le condizioni abitative, la situazione sanitaria e il grado di autonomia posseduta (Rovai e Ziliani 2007). Questi dati, che coprono vari aspetti della vita della persona, vengono utilizzati per identificare i bisogni, le risorse disponibili e attivabili, e per delineare i confini entro cui il professionista lavorerà. La gestione di queste informazioni, stabilita nel Titolo IV "Responsabilità dell'Assistente Sociale verso la persona" del Codice Deontologico (2020), deve essere fatta in modo da garantire la tutela e la privacy della persona e di chi ha accanto.

Lo stadio della valutazione della situazione e conseguente individuazione degli obiettivi - terza fase - deriva dalle informazioni finora raccolte e si concretizza nella definizione degli obiettivi specifici e generali con l'utente, da perseguire nel breve e lungo periodo. Gli obiettivi devono essere specifici – riguardanti la circostanza circoscritta e concreta dell'individuo, con riguardo ai suoi bisogni espressi direttamente e non dichiarati, ma emersi dalla valutazione preliminare effettuata dal professionista -, misurabili – ogni fine deve essere osservabile e valutabile secondo criteri prestabiliti che permettono di identificare e monitorare i progressi, i mantenimenti dello stato attuale o il peggioramento in modo chiaro ed efficace - , realistici – le finalità individuate devono essere coerenti con le condizioni globali, realistiche della persona e le sue capacità effettive in quel dato momento. Una prospettiva troppo distorta può essere controproducente anche nei confronti del benessere della persona, causando eventualmente un rallentamento o un decadimento. In ogni caso, è sempre presente la possibilità di apportare modifiche agli scopi lungo il percorso, in quanto il processo di aiuto è dinamico e di conseguenza, le finalità fissate devono essere adattate ai

mutamenti che intercorrono nel corso della vita della persona e della sua famiglia -, rilevanti – gli obiettivi devono essere significativi per l’utente, ossia riconducibili al grado di consapevolezza del soggetto rispetto alla situazione vissuta. Può accadere che la persona senta la necessità di “invertire” il senso di rotta, ma che non ne abbia le forze fisiche, psicologiche, emotive e mentali per fare ciò. In questo caso l’Assistente Sociale interviene a sostenerlo, in osservanza del principio di autodeterminazione dell’utente, solo se egli lo vuole effettivamente - e temporizzati – gli scopi devono formulati anche in considerazione della dimensione temporale dell’utente, stabilendo scadenze congrue alla situazione e alla gravità del disagio. Questa modalità di organizzazione serve, inoltre, ai fini di una misurazione di quanto è stato raggiunto e di quanto deve essere ancora gestito. Al fine di supportare il richiedente, possono essere decise delle mete intermedie, aventi una data di scadenza specifica, che rendano i traguardi compiuti più tangibili e valutabili; e promuovano la motivazione del soggetto al cambiamento - (Cellini e Dellavalle 2022). Inoltre, devono rispettare le linee guida del Codice Deontologico (2020), tenendo conto dell'organizzazione del servizio - ad esempio, la Carta dei Servizi, regolamento comunale etc. -, nonché del ruolo del professionista e della persona, che è protagonista del proprio percorso di cambiamento. In tal senso, l’articolo 26 del Titolo IV “Responsabilità dell’Assistente Sociale verso la persona” del Codice Deontologico (2020) menziona l’importanza della partecipazione attiva del soggetto nel percorso di aiuto.

Successivamente avviene la predisposizione del progetto di intervento e la redazione del contratto - fase quattro -. Per progetto di intervento si intende un piano di lavoro, il quale verrà monitorato e aggiornato qualora necessario. In questa fase, vengono indicate le strategie volte al raggiungimento degli obiettivi, i tempi previsti per il conseguimento degli stessi, i costi necessari e gli impegni sottoscritti dai soggetti coinvolti. È altresì importante indicare le risorse disponibili, che possono essere personali, istituzionali o di terzi, e i criteri per la verifica dei risultati (Corradini e Ranieri 2022). Il contratto, invece, documenta in modo chiaro, trasparente e visibile, ad entrambe le parti, ciò che è stato deciso e le responsabilità assegnate a ciascuno, ovvero il campo problematico su cui si interviene, le finalità, i compiti assegnati a ciascuno e le risorse attivabili (Fargion 2002). L'obiettivo principale di questo punto è fare in modo

che il professionista responsabilizzi la persona tramite il raggiungimento degli scopi prestabiliti. È importante che l'operatore lavori, qualora sia necessario, con altre figure professionali competenti e che possa rilevare eventuali incongruenze tra ciò che è stato pianificato e quanto effettivamente realizzato. Tali discrepanze possono essere attenuate dall'adozione di dovute modifiche. In questo scenario, l'articolo 11 del Titolo II "Principi generali della professione" del Codice Deontologico (2020) enfatizza tale aspetto e il ruolo dell'Assistente Sociale, in quanto supporto e sostegno al pieno sviluppo dell'utente stesso.

Una volta elaborato il piano, inizia la realizzazione di tale "accordo" - fase cinque - con l'esecuzione di azioni e l'uso di strumenti mirati al conseguimento degli obiettivi specifici e generali previsti. Cruciale, anche per la relazione di aiuto, è la costanza del professionista nel sostenimento dell'utente, soprattutto nei momenti di difficoltà e di ridefinizione dei compiti che possono presentarsi lungo il percorso. Tale impegno è ravvisato nell'articolo 15 del Titolo III "Doveri e responsabilità generali dei professionisti" in cui viene richiesto all'Assistente Sociale, in quanto facente parte dell'Ordine, di impiegare le proprie conoscenze, strumenti, competenze e abilità, in modo costante, al fine di ottenere un intervento efficace.

Sia durante la fase operativa che nella fase finale, vengono promosse le valutazioni dei risultati ottenuti - fase sei -. La valutazione in itinere serve a monitorare e qualora fosse necessario, riorientare le attività scritte nel progetto oppure a modificarle in quanto quest'ultime non stanno portando all'ottenimento dei risultati previsti. Possibili variazioni possono avvenire perché il bisogno si è aggravato o è migliorato e, a causa di ciò, l'impatto dell'azione non è totalmente efficace. La valutazione nella fase finale serve a constatare se gli obiettivi previsti sono stati raggiunti, e a determinare la portata dell'impatto provocato sui destinatari, sull'ambiente e sulle relazioni all'interno della rete sociale. Entrambe le fasi devono essere esaminate e conosciute dall'Assistente Sociale e dall'utente, in modo da avere una visione completa dell'impatto delle azioni. Inoltre, tali momenti di riflessione aiutano sia il professionista sia l'utente a sviluppare il pensiero critico rispetto all'esperienza vissuta e ciò può promuovere anche ad un cambiamento del proprio metodo di lavoro; in particolare permette loro di constatare i successi e le criticità incontrate.

Infine, si ha la chiusura dell'azione – fase sette -. Tale conclusione può indicare che il piano è stato eseguito con successo o che non ha raggiunto gli obiettivi stabiliti, richiedendo probabilmente l'elaborazione di un nuovo progetto. A loro volta, tali accadimenti possono determinare la fine della relazione di aiuto tra l'utente e l'operatore – ad esempio, qualora gli obiettivi siano stati raggiunti o se la situazione si è aggravata al punto che l'Assistente Sociale non è più il professionista competente - o lo sviluppo ulteriore di questo rapporto – nuovo progetto personalizzato dovuto alla manifestazione di un'ulteriore esigenza -. In merito a ciò, Ferrario (1996) illustra come la conclusione concordata con l'utente, avente come base il raggiungimento degli obiettivi pattuiti, sia il “finale” auspicabile. Secondo l'autrice è ancora più desiderabile nel momento in cui l'operatore aiuti il soggetto a sviluppare la possibilità di pensare ai progetti futuri, a mantenere i risultati ottenuti e di non rimanere intrappolato nella situazione di disagio.

1.4 Il colloquio

Il colloquio di servizio sociale è uno degli strumenti cardine dell'Assistente Sociale, un mezzo attraverso il quale costruisce una relazione significativa con la persona e ne determina l'avvio del processo di aiuto.

Esso è una modalità di comunicazione che si svolge tra almeno due interlocutori – quali ad esempio, l'Assistente Sociale e utente - ed è condotta dal professionista, avente come obiettivo ultimo il soddisfacimento dei bisogni e la promozione del conseguimento di un cambiamento (Dal Pra Ponticelli 1987). Il colloquio diventa, quindi, un “incontro” in cui le due parti interagiscono, comprendendo la domanda e rispondendo ad essa, attraverso l'attuazione di un intervento mirato.

Anche se l'oggetto di questo paragrafo è il colloquio con l'utente, è bene ricordare che il soggetto con cui si interfaccia il professionista non è sempre la persona portatrice di domanda ma anche persone facenti parte della rete sociale dell'utente, il segnalante – il quale non sempre corrisponde all'utente, bensì a persone a lui accanto, ad autorità giudiziarie e servizi competenti - o con altri professionisti per motivi legati ai casi presi in carico (Campanini 2002).

Il colloquio, essendo una forma di comunicazione significativa, permette anche di costruire un rapporto di fiducia, di raccogliere informazioni utili sulla vita dell'individuo e delle sue relazioni significative. Inoltre, consente di redigere il contratto che indirizzerà il piano di azione attuabile e i possibili aggiustamenti a quest'ultimo. Questo “dialogo” deve avvenire nel rispetto dei tre mandati, dei principi e delle responsabilità contenute nel Codice Deontologico dell'Assistente Sociale e nel regolamento vigente dell'organizzazione presso cui opera.

Tale “conversazione” è guidata dall'Assistente Sociale, che si trova in una posizione avvantaggiata e di “potere” rispetto all'utente (Cellini e Dellavalle 2022), con la finalità di raggiungere gli scopi prefissati nei colloqui, quali la comprensione della situazione, l'acquisizione di informazioni e la fornitura di sostegno e indicazioni utili. Seppur il soggetto possiede una maggior conoscenza della propria situazione rispetto al professionista e sia anche l'artefice del proprio cambiamento, in quella determinata circostanza non riesce a soddisfare il proprio bisogno e per questo, si rivolge all'Assistente Sociale. Durante questi momenti di colloquio, aventi uno spazio e tempo definiti e chiari, il professionista, grazie alle sue conoscenze teoriche e metodologiche, riesce ad intervenire in modo efficace nell'interesse della persona.

In questo scenario, è fondamentale che il professionista sia consapevole del significato assegnato al colloquio, delle possibili implicazioni etiche che possono emergere e dell'importanza relativa alle competenze relazionali – ad esempio, la capacità di ascoltare, di riflettere e di essere comprensivi di fronte alla sofferenza dell'altro -, capaci di favorire la collaborazione e la partecipazione attiva dell'utente nel processo di aiuto.

La collaborazione, così come l'atteggiamento propositivo dell'utente, può essere favorita da una comunicazione efficace, che include elementi appartenenti alla comunicazione verbale e alla comunicazione non verbale del professionista. In particolare, un tono di voce calmo e rassicurante, un ritmo di conversazione equilibrato e un linguaggio chiaro, rispettoso e congruo alle conoscenze con cui si interagisce, possono contribuire a creare un ambiente di fiducia e sereno. Contemporaneamente, la comunicazione non verbale assume un ruolo fondamentale: il mantenimento di un contatto visivo costante, l'adozione di una postura aperta e orientata verso

l'interlocutore, e l'impiego di gesti che trasmettono accoglienza e interesse possono far sentire l'utente meno giudicato e più compreso. Inoltre, annuire di tanto in tanto, mostrare espressioni facciali coerenti con il contenuto del messaggio e rispettare i tempi di silenzio necessari per l'elaborazione delle informazioni favoriscono una relazione più empatica e cooperante.

In merito a ciò, bisogna ribadire l'importanza del primo colloquio e di come quest'ultimo influisce sull'evoluzione del rapporto tra le due parti. Al fine di spiegare la rilevanza del primo colloquio, impiego la suddivisione del colloquio di Kadushin (1980). Egli articola il colloquio in tre fasi: la fase dell'accoglienza - fase iniziale -, la fase dello sviluppo e la fase concernente la conclusione del colloquio. La durata complessiva di queste tre fasi, le quali si condizionano, è a discrezione dell'operatore e si attiene attorno ai quarantacinque-sessanta minuti (Allegri et al. 2017). Tuttavia, devono essere elaborate e considerate esaustive poiché né la brevità né la troppa prolissità devono diventare un ostacolo per i futuri colloqui.

Prima che si avvii un primo colloquio, è importante che il professionista prepari il colloquio. L'organizzazione del colloquio avviene in maniera pratica come la decisione e la predisposizione del setting; e la disponibilità di fornire tutto il tempo necessario affinché il colloquio sia produttivo. Da attenzionare anche l'aspetto tecnico come la predisposizione di una cartella che raccolga tutta la documentazione pertinente per il caso preso eventualmente in carico.

La fase iniziale è, a mio avviso, la parte più critica per l'Assistente Sociale, in quanto vari fattori rivestono un ruolo determinante. Tra questi, la presenza di un setting professionale accogliente, adeguato all'area di intervento specifica - ad esempio, minori, famiglie numerose, persone con disabilità, anziani, etc. - è fondamentale. Nel primo colloquio, il luogo, dove viene effettuato ciò, coincide solitamente con l'ufficio del professionista. Elementi come la porta chiusa, un ambiente ordinato e l'assenza di rumori esterni contribuiscono a creare un clima sereno e sicuro. Inoltre, una buona prima impressione e un'illustrazione puntuale delle proprie competenze e delle proprie funzioni influenzano i futuri comportamenti della persona e il modo in cui egli sarà predisposto a farsi conoscere. A maggior ragione, in questo stadio e complessivamente in tutti i colloqui, il professionista deve tenere in considerazione il potere che detiene e

di impiegare a sostegno della persona. Egli si occupa anche di gestire le insicurezze, la paura e le aspettative irrealistiche che il soggetto nutre nei suoi confronti.

La fase di sviluppo è lo stadio più denso di contenuti. In essa, si possono riscontrare le abilità relazionali del professionista: difatti, una volta che l'individuo si racconta, sarà compito dell'Assistente Sociale esaminare nel dettaglio determinate dimensioni della storia di vita del soggetto.

È essenziale che l'operatore ascolti in modo empatico, attento, non giudicante e comprensivo ciò che viene espresso. Nel caso in cui qualcosa non fosse chiaro, è opportuno chiedere chiarimenti, invitando l'utente a ripetere. Tale tecnica favorisce sia una maggiore comprensione della comunicazione e dimostra anche il grado di interesse del professionista nei confronti dell'utente. Ulteriore modalità, è la scrittura, sia manualmente che digitalmente, per dimostrare interesse e per raccogliere informazioni precise che possano risultare utili in seguito. È ottimale che le domande poste siano comprensibili e aperte in modo tale da poter stimolare una risposta lunga e dettagliata. Si tendono ad evitare quesiti chiusi o che possano risultare giudicanti, poiché potrebbero compromettere la fiducia e la collaborazione dell'utente. La relazione può essere danneggiata anche dalla divulgazione di informazioni personali del singolo al di fuori dell'esercizio dell'attività professionale.

Infine, la fase conclusiva riguarda la sintesi di quanto enunciato precedentemente durante il colloquio confermando gli impegni assunti e ribadendo gli obiettivi da perseguire. L'Assistente Sociale, inoltre, può restituire, anche attraverso la parafrasi e senza l'aggiunta di informazioni, quanto appena emerso in modo da confermare l'attenzione e la cura dedicate alla situazione. Questo momento è anche un'opportunità per verificare la comprensione reciproca e per assicurarsi che il progetto di intervento proposto sia condiviso e capito dall'utente, rafforzando così la partecipazione consapevole nel percorso di aiuto.

Al termine del colloquio, è consigliabile che l'Assistente Sociale trascriva quanto emerso durante il colloquio e che fissa una nuova data per un successivo incontro.

Durante tutte e tre le fasi è altrettanto cruciale l'osservazione della comunicazione verbale e non verbale, dalla quale provengono varie informazioni che potrebbero sfuggire ad un primo contatto superficiale.

Gli incontri successivi a questo riprendono le tematiche affrontate nel primo colloquio. In questi momenti si va, ad esempio, ad aggiornare le informazioni in possesso di entrambi i soggetti o a modificare gli obiettivi stabiliti in quanto si è delineato un cambiamento rispetto alla situazione. Nei colloqui successivi, è fondamentale favorire l'empowerment del cliente. Ciò denota il rispetto della sua dignità, la promozione del grado di consapevolezza dei suoi diritti e delle informazioni di cui deve essere a conoscenza, e il riconoscimento dei suoi punti di forza e di resilienza. È altresì essenziale valorizzare le proposte formulate dal cliente in una prospettiva di salvaguardia della sua autonomia (Lundy 2004).

In questi scenari, può anche cambiare il luogo in cui avviene il colloquio, come ad esempio il domicilio dell'utente o un ulteriore ufficio di un altro professionista, in quanto risulta più ideale rispetto all'ufficio dell'Assistente Sociale. Il cambiamento dell'ubicazione entro cui si svolge il colloquio, condiziona il controllo esercitato dai soggetti: nell'ufficio dell'impiegato, quest'ultimo ha maggior potere rispetto ad un colloquio condotto nel domicilio della persona. È bene prestare attenzione che il colloquio a domicilio deve essere programmato con l'interessato ed effettuato nel momento in cui la persona possiede sentimenti di fiducia nei confronti del professionista e di conseguenza non si senta "sotto-osservazione" o giudicata, bensì al sicuro e protetta (Allegri et al. 2017). Questo presupposto deriva dal fatto che l'accesso al domicilio dell'utente può innescare differenti reazioni di quest'ultimo: da quelle positive ossia un senso di gratificazione, a quelle negative ovvero un senso di intrusione e sfiducia da parte del professionista. Tale visita condiziona il rapporto formato e il percorso di aiuto nel suo complesso.

Di per sé, i colloqui possono essere di vari tipo a seconda delle esigenze dell'utente e a seconda della fase del percorso di aiuto in cui si è collocati. Il primo colloquio, il quale è stato rappresentato precedentemente, possiede una natura prettamente conoscitiva (Cellini e Dellavalle 2022) e può essere ricondotto ad un colloquio di tipo informativo, finalizzato ad individuare e comprendere la domanda

attraverso la raccolta delle informazioni e l'instaurazione di un rapporto fondato sulla fiducia e sulla trasparenza (Dal Pra Ponticelli 1987). Un colloquio simile, ma non identico, è il colloquio di segretariato sociale dove il soggetto non sempre è preso in carico. In questo scenario, il colloquio potrebbe rappresentare sia il primo che l'ultimo incontro, poiché l'obiettivo cardine è fornire orientamento e indirizzare la persona verso i professionisti o i servizi più adeguati in base alle sue necessità. Altri colloqui possono essere focalizzati sulla valutazione di un intervento sia in itinere che nella fase finale. Proprio per tale motivo, il professionista restituisce all'utente un riscontro sulla valutazione effettuata, esplicitando i criteri e le motivazioni alla base di ciò. Un ulteriore tipologia è il colloquio di negoziazione, che si fonda sull'identificazione di un accordo tra le due parti. Un esempio tipico del colloquio di negoziazione rientra nella fase del processo in cui vi è la stipula del contratto e la definizione del progetto di aiuto. I colloqui di trattamento psicosociale corrispondono all'esecuzione di azioni professionali mirate alla gestione e alla "risoluzione" della condizione di disagio affrontata dalla persona e dalla sua famiglia – fase attuativa - Infine un accenno particolare merita il colloquio di indagine socio-familiare svolto a seguito di un'indagine richiesta da organi pertinenti come, ad esempio, le autorità giudiziarie, il cui scopo è assumere maggior elementi, di cui il professionista è a conoscenza, al fine di poter prendere una decisione motivata e adeguata.

CAPITOLO 2. IL POTERE

Le relazioni di aiuto precedentemente analizzate implicano, in modo più o meno evidente, la manifestazione di dinamiche di potere, le quali verranno illustrate nel corso del secondo capitolo.

2.1 Introduzione al potere

Oggigiorno, il potere è un concetto trasversale e a volte, utilizzato anche in maniera impropria. Nello specifico, si è diffuso il senso comune secondo cui il potere e l'influenza siano sinonimi. Questa corrispondenza non è corretta, sebbene vi sia un legame tra i due termini.

È cruciale ribadire come il potere sia un termine impiegato in numerose discipline accademiche, tra cui la sociologia, l'economia, il diritto e la psicologia sociale. Esso rappresenta un ingranaggio determinante nelle relazioni umane, nei gruppi e nella società stessa. Nonostante il suo ampio uso, gli studiosi non hanno formulato una definizione univoca che metta tutti d'accordo su cosa sia il potere. In questo scenario, una delle concettualizzazioni esaminate all'interno del mio lavoro, è quella proposta da Dahl (1957), secondo cui il potere è esercitato da un soggetto – A - su un altro – B -, nella misura in cui B compie qualcosa che altrimenti, da solo, non farebbe. Questa elaborazione, la quale verrà analizzata nei seguenti paragrafi, sottolinea come il potere sia in grado di apportare modifiche al comportamento di un individuo, inducendolo a svolgere azioni che non eseguirebbe spontaneamente.

In questa "definizione", così come in quelle successivamente illustrate, si declinano due aspetti fondanti del potere: la sua natura dinamica e il suo carattere

relazionale. Difatti, si può sottolineare come il potere sia individuabile in una relazione che può manifestarsi sul livello micro - ad esempio, nelle relazioni interpersonali che compongono la sfera familiare-, meso - ad esempio, il rapporto, all'interno dell'azienda, tra il dipendente e il datore di lavoro -, e macro - ad esempio, la relazione che intercorre tra due nazioni. Inoltre, data la sua componente dinamica, il potere può essere negoziato e messo in discussione continuamente.

Il potere esercitato varia a seconda delle risorse su cui si fonda, del mezzo usato per manifestarlo - attraverso modalità più o meno esplicite -, della quantità di potere impiegata e della risposta ottenuta dal ricevente. Tali caratteristiche sono rintracciabili anche nel servizio sociale, ed in particolar modo nella relazione di aiuto tra l'Assistente Sociale e l'utente. Nel processo di aiuto, difatti, è ravvisabile l'asimmetria del potere e di come quest'ultima si possa concretizzare nella condizione di vantaggio vissuta dal professionista. Ciò si evince anche nello strumento quale il colloquio - mezzo rappresentativo del dialogo tra le due parti -, dove chi conduce la "conversazione" è il professionista. L'utente, invece, si trova in uno stato di vulnerabilità, spesso legato alla sua impossibilità di soddisfare i suoi bisogni espressi o inespressi, e di affrontare quotidianamente una situazione di disagio sociale.

Inoltre, tale squilibrio è accentuato dal fatto che il professionista è detentore di un bagaglio tecnico-pratico ed esperienziale, con cui accompagna il soggetto in un percorso di autoanalisi e di una nuova consapevolezza di sé. Questo suo sviluppo permette al soggetto di riconoscersi in quanto partecipante attivo e portatore di diritti, di doveri, di valori e di diversità. La disparità, se non gestita in modo efficace ed etico, può generare dinamiche di dipendenza, di assistenzialismo, di sfiducia o di mera passività rispetto al ruolo dell'operatore. Di conseguenza, di fronte a questi elementi, il professionista, assieme alla persona, ha il compito di gestire il potere attraverso strategie mirate, riflessive e collaborative - come l'empowerment e la social advocacy - aventi come obiettivo la riduzione dell'asimmetria. Attraverso tali tecniche, si cerca di promuovere una visione propositiva e orientata alla produzione del cambiamento nella quale l'utente è incoraggiato a riconoscere e a mobilitare le proprie risorse in funzione di una trasformazione. Questo mutamento non è solo una questione di intervento professionale, ma anche un processo di auto-riflessione e crescita dell'utente. Inoltre, in

questo processo, il professionista non agisce in modo isolato, ma si confronta continuamente, in maniera riflessiva e critica, anche con altri colleghi e supervisori, alimentando uno scambio professionale costante e responsabile.

Complessivamente, questo capitolo si propone di analizzare la dimensione del potere, facendo una panoramica generale delle definizioni formulate, delle sue caratteristiche e delle sue conseguenze. Ciò viene fatto con l'obiettivo di illustrare la natura complessa e multidisciplinare del concetto, il quale, a seconda della materia di riferimento, assume una centralità diversa. L'attenzione prevalente viene posta alla disciplina della psicologia sociale, materia in cui vi sono numerosi contributi su cui riflettere. Inoltre, verranno esplorate le dinamiche psicosociali attraverso cui il potere viene espresso, viene facilitato e ciò che ne consegue sul piano cognitivo, affettivo e comportamentale. Si rifletterà anche sul ruolo dell'Assistente Sociale nella gestione del potere all'interno della relazione d'aiuto, con particolare attenzione ai concetti di empowerment, social advocacy e supervisione professionale. Quest'ultima spiegazione ha lo scopo di presentare una gamma di strumenti volti ad evitare un abuso di potere e la creazione di un rapporto professionale non produttivo tra le due parti.

Quanto proposto, inoltre, mira a fornire indicazioni opportune per comprendere il potere non come un'entità statica, ma come un elemento dinamico, che assume forme differenti in base al contesto, ai soggetti coinvolti, agli strumenti utilizzati e alle finalità che lo orientano.

2.2 Il potere nelle diverse discipline

Il potere, nonostante le sue antiche origini, è ancora oggi un concetto dibattuto nelle varie discipline, a causa dell'assenza di una definizione univoca e condivisa tra i ricercatori. Esso, nei numerosi scenari in cui viene studiato – la filosofia, l'economia, la politica, il diritto, la sociologia e la psicologia sociale –, può assumere sfumature diverse per via della sua natura complessa e dinamica.

Dal punto di vista etimologico, il termine “potere” deriva dal verbo latino “posse”, a sua volta composto dall'unione di “potis” - equivalente a “capace, potente, in grado di” - ed “esse” - corrispondente al verbo italiano “essere” - (Galluccio 2006). In

merito alle sue origini, dunque, possiamo considerare il potere come la capacità di agire e di influenzare il corso degli eventi.

Uno dei primi contributi teorici risale alla dimensione filosofica, nel periodo dell'Antica Grecia, ed è rintracciabile nell'opera "Πολιτικά" di Aristotele (IV secolo a.C.), con il quale collega l'esercizio del potere alle diverse forme di governo possibili. Egli, infatti, parla di tre forme pure di governo – la monarchia, le aristocrazie e la politeia - nei quali il potere viene concepito al fine di promuovere il bene comune (Pacchiani 2005). Tali forme si possono trasformare in forme corrotte, dove il potere è assolto per motivi personali ed egoistici, mettendo a rischio il benessere e la stabilità della società. Nella monarchia, il potere è affidato nelle mani di un unico soggetto che governa in vista di interessi comuni alla collettività. Tale modalità può degenerare in una forma di tirannia, nella quale il sovrano abusa della propria forza per finalità personali. Se il potere viene gestito, in nome del benessere collettivo, da persone meritevoli per le loro qualità e per le loro capacità, si ha l'aristocrazia. Questa può acuirsi, mutando nell'oligarchia se è presieduta da poche persone – persone abbienti e benestanti -, le quali regnano sulla base dei propri interessi, a discapito delle altre persone concepite come in maggior misura povera. Infine, la politeia, una forma mista di governo - guidata dai molti - orientata al bene collettivo, che può deteriorare e diventare una democrazia, intesa come una forma corrotta dominata dalla maggioranza povera nei confronti del numero esiguo di ricchi. Secondo il pensiero aristotelico, una vera forma di governo giusta deve sempre mirare al bene comune e non all'interesse di una parte soltanto.

Una prospettiva affine a quella appena descritta è rilevabile nell'opera letteraria di Niccolò Machiavelli, "Il principe" (1532), dove il concetto di potere emerge come un elemento centrale nella gestione del conflitto e nella fondazione dell'ordine politico. Secondo l'autore, il conflitto può rappresentare non solo una minaccia alla stabilità politica raggiunta, ma anche uno strumento attraverso cui si viene a formare un nuovo equilibrio. Machiavelli attribuisce al potere la funzione di "auctoritas" ossia l'insieme di capacità con cui il sovrano gestisce le controversie, mantiene l'ordine conseguito e accresce il suo potere (1532). Tale aspetto si acquisisce attraverso la virtù, la fortuna e il crimine. La virtù è illustrata come l'insieme di abilità pratiche e intellettuali, come ad

esempio il coraggio o l'intelligenza stessa, che permettono al principe di agire in modo efficace e di conservare il potere assegnatoli. La fortuna, correlata ai fattori esterni e imprevedibili, può essere usata gestita a suo vantaggio, in modo più o meno strategico. Infine, anche il crimine può essere impiegato, per casi specifici, come strumento politico al fine di consolidare il potere raggiunto e preservare l'equilibrio. Il ricorso a tale modalità illecita viene eseguita solo se viene adottata in maniera limitata e comporta benefici alla popolazione. Oltre a questi tre elementi menzionati, anche le alleanze possono essere viste come spazi funzionali basati non tanto da una comunanza di valori morali, bensì dalla convenienza strategica derivata da queste collaborazioni, dal desiderio di partecipare al potere e ai benefici legati a questo (De Simone 2013).

Un riferimento significativo all'argomento del potere, strettamente connesso ad una sua visione politicizzata, è offerto dal filosofo, giurista e letterato francese Charles-Louis de Secondat, meglio noto come Montesquieu. Egli, nella sua celebre opera "Lo spirito delle leggi" (1748), non fornisce una definizione esplicita del concetto del potere, ma ne esplora gli effetti e le dinamiche attraverso una serie di riflessioni. In particolare, egli si concentra sui rischi legati all'abuso del potere e sulle modalità con cui sia possibile garantire la libertà politica dei cittadini all'interno di un sistema statale. Egli afferma che il potere, necessario al corretto funzionamento dello stato, deve essere distribuito e bilanciato attraverso una netta separazione tra il potere legislativo, il potere esecutivo e il potere giudiziario (Tesini 2022). Il potere legislativo ha la funzione di formulare le leggi, ovvero creare le normative che regolano la vita quotidiana, e rappresentare la volontà di tutti i cittadini. Il potere esecutivo corrisponde all'incarico secondo cui vengono applicate le leggi, in modo rispettoso, equo, e controllate. Chi detiene tale potere deve saper gestire le risorse pubbliche in modo da raggiungere il benessere di tutti i singoli individui, preservare l'ordine pubblico e introdurre le politiche necessarie alla vita della nazione. Colui che possiede il potere giudiziario, invece, ha il compito di fornire un'interpretazione delle leggi e di applicare le dovute sanzioni, in modo imparziale e senza pressioni. Tale suddivisione trova riscontro, ancora oggi, nell'ordinamento giuridico italiano, i cui poteri sono affidati a tre specifici organi competenti: il Parlamento esercita il potere legislativo, attraverso l'emanazione di leggi, il Governo adempie al potere esecutivo, e la Magistratura pratica il potere giudiziario

sulla base dei valori e dei principi costitutivi della Costituzione Italiana e delle ulteriori disposizioni vigenti.

Due rappresentazioni del potere, che si distaccano dalle visioni “tradizionaliste” sopra enunciate, sono quelle elaborate dal filosofo, storico e sociologo francese Michel Foucault, e dal sociologo, economista e storico delle religioni tedesco Max Weber. Queste due osservazioni, seppur sviluppate diversamente, sono accomunate dalla concezione secondo cui il potere non sia un bene posseduto o un diritto trasmissibile, ma è un contenuto appartenente ad ogni relazione sociale – non solo in rapporto allo Stato - in cui un individuo è in grado di influenzare, dirigere o orientare il comportamento dell’altro (Brion e Harcourt 1981).

Nel pensiero weberiano, il potere – Macht - è uno degli elementi centrali dell’agire in modo comunitario. Attraverso esso, il soggetto impone la propria volontà all’interno di una relazione sociale tra i singoli individui o tra i gruppi, indipendentemente da eventuali opposizioni o resistenze da parte degli altri soggetti coinvolti (1922). Nonostante ciò, Weber afferma la presenza di una distinzione tra il concetto ampio di potere – Macht – e il suo uso ristretto in termini di dominio – Herrschaft –, che suppone una forma di dominazione legittima ossia una modalità basata sul riconoscimento del comando del dominante come giustificato e legittimo da parte degli individui dominati (Weber 1922). In altre parole, i dominati agiscono in funzione del comando affidatogli da colui che domina, al punto da concepirlo come una propria scelta e un proprio interesse. Rispetto a tale divisione, l’autore illustra tre modelli idealtipici di potere legittimo, ciascuno caratterizzato da una diversa fonte di legittimazione: il potere tradizionale, il potere razional-legale e il potere carismatico. Il potere tradizionale si fonda su usi, costumi e abitudini radicate sin dal passato e considerate inviolabili. Il potere razional-legale poggia su una base giuridica e normativa stabile e formale. Di conseguenza, tale aspetto non viene esercitato da un soggetto specifico, bensì dall’organo competente di legiferare l’insieme di leggi e regolamenti. Infine, il potere carismatico si basa su una caratteristica specifica dell’individuo quale il carisma, capace di generare “sottomissione” da parte di chi lo ascolta, e promuovere la produzione del cambiamento.

Un'ulteriore visione del potere ci viene fornita da un'interpretazione di Brigaglia (2014) del lavoro di Michel Foucault "La volonté de savoir" (1976), il quale sottolinea tre accezioni del termine potere – Pouvoir -. Nel primo caso, egli concepisce il potere come una situazione formata da rapporti dinamici di potere, nei quali si cerca di influenzare i comportamenti altrui, senza che vi sia necessariamente la presenza di un soggetto "dominante". Un elemento basilare delle reti di potere sono i circuiti di potere attraverso i quali il potere, non essendo un elemento statico, si sposta e si manifesta nelle interazioni tra i vari attori sociali. La realtà sociale stessa, per Foucault, può essere considerata come una vasta rete di potere che ci attraversa, ci forma e ci condiziona, spesso senza che ne siamo consapevoli. Nella seconda accezione, egli enfatizza il collegamento alla forma della dominazione e dell'assoggettamento. In una condizione di dominazione, il potere è insito in uno squilibrio tra le due parti: una dominante, che impone le regole e i comportamenti, e una dominata, che li subisce. Mentre, in una situazione di assoggettamento, vi è una sorta di interiorizzazione del potere da parte degli "svantaggiati", in quanto giusto, legittimo e perciò da seguire. In un certo senso, si può dire che il soggetto assoggettato non è solo vittima, ma è anche il prodotto delle conseguenze del potere stesso. Infine, nella terza accezione, la quale si avvicina maggiormente a un'analisi psicosociale – e che sarà approfondita nel corso di questo elaborato –, il potere è inteso come la capacità di influenzare in modo deliberato l'attività altrui. Questa prospettiva richiama la dimensione relazionale del potere, dove viene giocato una specie di confronto tra i soggetti, nel tentativo di orientare comportamenti, scelte e significati. Foucault (1975), all'interno della sua opera, discute di una caratteristica cruciale con cui si compone il potere ovvero la pervasività. La pervasività denota che il potere può essere esercitato non solo nelle relazioni giuridiche, ma anche in tutte le relazioni sociali quotidiane come la relazione di aiuto tra l'Assistente Sociale e la persona, più o meno collaborante, presente nel servizio sociale. All'interno della sua dinamicità, egli non è morale e nemmeno buono o cattivo, ma assume significati diversi in base al contesto e agli effetti che produce. Può ricoprire una connotazione negativa – oppressione o controllo – ma anche una connotazione positiva – produzione di potere, identità e stabilità -.

2.3 Il potere nella psicologia sociale

Il concetto di potere, nella psicologia sociale, costituisce un argomento ancora oggi oggetto di ricerca. Ciò deriva dal fatto che la psicologia, quale ramo della psicologia che studia l'interazione tra i vari soggetti ed in particolare indaga, attraverso una base scientifica, su come i pensieri, sentimenti e comportamenti dei singoli siano condizionati dalla presenza oggettiva, immaginata, implicita (Allport 1954) e virtuale degli altri. Alla luce di quanto appena detto, si può intuire che il potere sia un elemento che determina possibili cambiamenti nell'alterità con cui ci confrontiamo.

Rispetto a tale elemento, la comunità scientifica non condivide in modo totalmente unanime il significato del potere. Difatti, nel corso del tempo, molti ricercatori hanno deciso di scandagliare i suoi elementi costitutivi e di identificare una definizione significativa, utile ai loro studi. Manojlovich, nel 2007, ha rintracciato numerose concettualizzazioni, le quali possibilmente saranno aumentate nel tempo.

Quando si parla di potere, bisogna fare delle specificazioni: innanzitutto è un argomento universale, che si trova all'interno delle relazioni interpersonali quotidiane, ad esempio, da quelle scolastiche a quelle professionali. Difatti, data la sua natura complessa e relazionale, non è possibile elaborare una definizione semplice, e avanzare tale ipotesi sarebbe uno sbaglio (Lukes 1986).

Attraverso un'interpretazione di Fiske e di Berdahl (2007), a mio parere utile ai fini di una maggior comprensione del tema, possiamo suddividere il potere in tre categorie: il potere come un'influenza, il potere come una potenziale influenza e il potere come il risultato derivato dal controllo.

Rispetto al primo punto, possiamo considerare, in modo complessivo, il potere come un elemento relazionale interpersonale tale da incidere sui comportamenti altrui. Vari autori lo esaminano come, ad esempio, Bertrand Russell (1938), Herbert Alexander Simon (1957) e Robert Alan Dahl (1957).

Il filosofo britannico Bertrand Russell, in una delle sue pubblicazioni più celebri, "Power: A New Social Analysis" (1938), definisce il potere attraverso un'accezione non necessariamente negativa, identificandolo come la competenza volta alla produzione di effetti voluti, nella relazione, in modo esplicito – nei leader – e in modo implicito – nei

loro seguaci –, attraverso l'influenza. Questa denotazione ci indica che il potere può essere volontario o anche imposto. Esso deve produrre un effetto all'interno della relazione tra gli individui o nelle organizzazioni in cui fanno parte, e tale influenza può essere determinata in vari modi, i quali non sono necessariamente coercitivi. Il potere, quale elemento centrale nelle scienze sociali, assume varie forme (Russell 1938) quali ad esempio, il potere sacerdotale, esercitato da coloro che assolvono una funzione religiosa all'interno della comunità. Queste figure riescono a orientare la fede e i comportamenti dei credenti. Inoltre, questo tipo di potere è spesso invisibile e interiorizzato. Oltre a questo, vi è anche il potere regale inteso come una forma spesso stabile ma soggetta a crisi se percepito come inefficace e ingiusto. Si declina in un potere di controllo e di comando esercitato dal sovrano e riconosciuto, dai soggetti dominati, come legittimo. Altrettanto importanti sono il potere nudo, associato a periodi brevi ed instabili di "tirannia e/o dittatura", il quale è esercitato senza alcuna giustificazione. Il potere rivoluzionario emerge dalla frattura della stabilità raggiunta dalle istituzioni precedenti. Esso non deve essere visto in modo totalmente negativo in quanto comporta, in un momento successivo, un nuovo equilibrio politico o sociale. Invece il potere economico, attraverso cui si viene ad incidere sulle risorse materiali dell'individuo, tendenzialmente è assegnato ad organi competenti, i quali influenzano le leggi e le politiche. Infine, ma non meno importante, consideriamo il potere sull'opinione, quale forma di potere più pervasiva, che si determina attraverso l'abilità di influenzare ciò che le persone reputano vero e lecito. Ciò avviene senza l'uso della forza, ma in maniera totalmente volontaria o inconsapevole.

Herbert Alexander Simon (1957), economista, psicologo e informatico statunitense, parla del potere nella sua raccolta di saggi più fondamentali: "Models of Man". In questa elaborazione, egli discute in modo dettagliato i comportamenti umani e la loro applicazione nei contesti organizzativi e amministrativi, inserendo quindi il potere all'interno di un quadro più esteso e trattandolo in modo indiretto. Egli tratta il potere, intendendolo come un elemento, insito all'interno di un meccanismo capace di influenzare i comportamenti della persona e orientare i processi decisionali. Inoltre, il potere è esercitato da chi guida il processo e da chi ricopre una carica chiave nella comunità - e un'autorità necessaria -, tale da poter guidare le decisioni. Il potere viene

manifestato attraverso elementi formali come, ad esempio, i ruoli organizzativi, le regole istituzionali e i comandi. Tali aspetti ci fanno intuire che il potere non è un qualcosa di innato ma che si viene a conseguire nel momento in cui si è in una posizione di spicco nell'istituzione o nel gruppo di riferimento.

Infine, secondo il politologo statunitense Robert Alan Dahl (1957), il potere è un elemento costitutivo della relazione sociale e può essere concepito come la capacità di un individuo – A - di esercitare potere nei confronti di un altro – B - e di influenzarlo nello svolgere un'attività che altrimenti B, in maniera autonoma, non eseguirebbe. Egli si distanzia dal parlare di una causa, ma si collega all'effetto concreto che A esercita su B, senza necessariamente fare riferimento a forme esplicite di coercizione o di autorità formale. Tale capacità deve essere collegata ad altrettanti elementi significativi quali la fonte del potere di A, i mezzi impiegati, la quantità del potere utilizzato e l'ambito su cui A può influenzare B. La sorgente da cui deriva il potere è composta da tutte le risorse di cui A dispone e che può usare al fine di incidere sul comportamento altrui. Rispetto a ciò, bisogna considerare anche il modo in cui la fonte viene impiegata. Di per sé, è neutrale ma assume un significato positivo, negativo o ambiguo a seconda di chi la utilizza. Oltre a ciò, l'ammontare del potere sta ad indicare la quantità di potere posseduta da A e che eserciterà, in un secondo momento, su B. Tale misura varia a seconda delle aree tematiche e dei mezzi con cui A si approccia.

Un altrettanta rilevanza è stata data da diversi ricercatori quali John Robert Peter French Jr e Bertram H. Raven (1959), e Dorwin Cartwright (1965) al potere in quanto potenziale influenza. Tale aspetto viene concepito in base al possesso delle risorse di un soggetto rispetto ad un'altra persona.

Anche il ricercatore Dorwin Cartwright esplicita, nella sua opera "Influence, leadership, control" (1965), il concetto di potere come la capacità potenziale di condizionare un altro soggetto, in modo intenzionale. Lui sottolinea come il potere sia insito nelle relazioni tra chi subisce il potere e chi lo manifesta, e che l'effettivo esercizio del potere si traduce nella cosiddetta influenza. Il potere viene concepito come un elemento base non solo per l'influenza ma anche per altri processi quali la leadership e il controllo (Cartwright 1965). La leadership corrisponde all'influenza interpersonale, la quale avviene in un determinato gruppo di riferimento ed è rivolta al raggiungimento

degli obiettivi. Essa si caratterizza dall'accettazione degli altri membri e può essere formale o informale, ossia che il soggetto può essere riconosciuto come un leader anche se non ricopre una carica ufficiale. Invece, attraverso il controllo si cerca di assicurare che i comportamenti altrui siano coerenti con quanto indicato nelle norme e nei criteri fissati. Anch'esso può essere composto da una categoria di controllo formale, formata ad esempio da regole trascritte e vigenti, o informali come le pressioni sociali presenti nei gruppi sociali.

Significativa è la riflessione di due psicologi sociali John Robert Peter French Jr e Bertram H. Raven, in "The Bases of Social Power" (1959), sul concetto di potere. Tale aspetto è una componente fondamentale della relazione interpersonale tra i due soggetti, il quale è caratterizzato dalla complessità, dalla pervasività e dalla dinamicità. Secondo loro, il potere, a prescindere dal modo positivo o negativo in cui viene impiegato, condiziona il comportamento dell'altro individuo, andandolo a modificare in modo non sempre prevedibile. Inoltre, sottolineano che il potere, essendo all'interno della relazione sociale, è un fenomeno contestuale e mutevole. Non si tratta di un elemento fisso o prestabilito, bensì è variabile nella dimensione temporale e spaziale. Quanto detto, può significare che il potere può essere impiegato in modo diverso - in considerazione dell'evoluzione del rapporto tra le due persone - e che i suoi effetti sulla persona non sono i medesimi ogni volta che emerge quest'ultimo.

Ha avuto importanza negli studi anche il potere considerato come un controllo sui risultati di un altro individuo. Tale ingranaggio è stato analizzato da numerosi studiosi quali John William Thibaut e Harold H. Kelley (1959), Richard Marc Emerson (1962) e David Kipnis (1976).

Gli studiosi John William Thibaut e Harold H. Kelley, nel libro "The Social Psychology of Group" (1959), definiscono il potere come un elemento fondante della relazione. Loro, infatti, nella loro opera si focalizzano maggiormente sulle relazioni interpersonali e di gruppo, analizzando come il potere emerge in loro. La loro analisi non si concentra tanto sull'aspetto etimologico del potere, quanto piuttosto su come esso emerga all'interno delle relazioni sociali, e come le differenze nell'interazione tra gli individui possano determinare il potere in una relazione. Il potere è visto come una funzione del rapporto dove, un individuo – A - esercita il potere su un altro individuo –

B - nella misura in cui B dipende da A per ottenere determinati risultati, Inoltre, introducono due tipi di controllo che sono legati al potere: il controllo del destino e il controllo del comportamento. Il controllo del destino avviene se, tramite la modifica del suo comportamento, A incide sui risultati di B, indipendentemente da cosa quest'ultimo effettua, e di conseguenza A ha controllo sul fato di B. Di diverso tipo è il controllo del comportamento, il quale si verifica se, dal cambiamento di un'azione, A può fare in modo che B cambi attività. In questo caso, nel momento in cui A orienta il comportamento di B, si può dire che A ha controllo sul comportamento di B.

Richard Marc Emerson, già dal titolo dell'articolo accademico "Power-Dependence Relations" (1962), affronta il potere come un elemento potenziale insito nella relazione tra gli attori sociali. Il potere è connesso alla capacità di un soggetto di influenzare o controllare un altro singolo, in relazione a ciò cui quest'ultimo attribuisce valore. Non si tratta quindi di una qualità innata presente nell'individuo, ma di una proprietà emergente dalla struttura della relazione tra le due parti - A e B -. In questo caso, egli sottolinea la dipendenza presente nella relazione tra le due parti e di come quest'ultima mette le fondamenta del potere. In particolare, la dipendenza di un attore da un altro, è proporzionale al coinvolgimento motivazionale di B verso gli obiettivi o le risorse controllate di colui che detiene il potere - A -, e inversamente proporzionale alla disponibilità alternativa di questi obiettivi per colui che è dipendente - B -. In altre parole, la dipendenza sarà maggiore - e anche il potere detenuto - nel momento in cui B desidera ciò che A gli può offrire, e che B non può trovare da altre parti. Altrettanto evidenziata, è la presenza sistematica del potere. Difatti, quest'ultimo non può essere "eliminato" in quanto è insito nella relazione, e di fronte a ciò, l'altra parte può decidere di agire, in modo oppositivo, - resistance - all'influenza. Tali operazioni possono determinare un equilibrio nella relazione o un suo sbilanciamento. Tale squilibrio può essere trasformato attraverso quattro percorsi: il soggetto svantaggiato - B - riduce il proprio investimento motivazionale negli obiettivi mediati dal soggetto che detiene il potere - A -; se B opta per fonti alternative per il conseguimento degli scopi, riducendo la dipendenza di B da A; se A aumenta gli investimenti motivazionali nelle finalità mediate da B; e se ad A vengono private sorgenti alternative per ottenere quegli obiettivi, aumentando la sua vulnerabilità.

Lo studioso David Kipnis, nel suo lavoro “The powerholders” (1976), analizza il termine potere, focalizzandosi sui soggetti che lo detengono e di come questo elemento possa influire sui loro comportamenti in modo indesiderabile. In particolare, Kipnis si concentra sul potere come una componente capace di modificare i loro comportamenti, distorcere le percezioni di sé stessi, i loro pensieri e riconfigurare il loro rapporto con gli altri. Egli esplora le forze che promuovono e ostacolano l’uso del potere - e il suo possibile abuso -, le quali possono essere legate ad aspettative sociali e norme morali, in considerazione del contesto in cui vivono e alle relazioni costruite all’interno. Altresì importante è la modalità attraverso cui viene eseguito il potere, il quale emerge in vari modi, a partire da quelli maggiormente repressivi – minacce, punizioni e sanzioni – a forme meno “invasive” - incentivi o ragionamento -. L’impiego del potere ha conseguenze non solo per colui che subisce ma anche per chi esercita. Difatti, può incidere sulla loro morale e sulla loro etica, arrivando ad un possibile abuso del potere; una rappresentazione distorta della realtà e lo sviluppo di un senso di superiorità sugli altri, i quali vengono progressivamente percepiti non come persone, ma come strumenti da utilizzare per finalità personali.

Considerando quanto affermato dai ricercatori, è possibile delineare alcuni elementi basilari del potere. Esso rappresenta un elemento costante - seppur più o meno visibile - che compone il rapporto interpersonale tra due soggetti. Entrambi i soggetti acquisiscono una sorta di ruolo, entro quella condizione, ovvero colui che detiene il potere e colui che lo subisce. È dinamico e non è statico e né innato: difatti, non sono sempre gli stessi soggetti a detenerlo e né si manifesta allo stesso modo. Ogni qualvolta si studia il potere, si considera il contesto in cui si trovano gli attori e l’evoluzione della loro relazione, la quale può strutturarsi in modo simmetrico o asimmetrico. Inoltre, il potere influisce su entrambe le parti coinvolte, con effetti più o meno evidenti e desiderabili. Condiziona, quindi, i comportamenti, gli atteggiamenti, la percezione di sé, degli altri e della realtà sociale stessa.

2.4 I tipi di potere

Numerosi studiosi, nel corso del tempo, hanno proposto varie suddivisioni del concetto del potere, enfatizzando alcune componenti rispetto ad altre come la fonte del potere (French e Raven 1959), i mezzi attraverso i quali emerge (Mann 1986), i modi in cui viene esercitato (Foucault 1976) e così via. Ognuna, a suo modo, consente di ampliare gli studi su una tematica così complessa.

Una delle categorizzazioni più cruciali è stata condotta da French e Raven (1959), i quali, come spiegato nel paragrafo precedente, illustrano il potere in termini di una potenziale influenza che si manifesta all'interno delle relazioni condizionandone il comportamento, le opinioni, gli atteggiamenti, i valori e gli obiettivi. Applicando questa cornice alla relazione di aiuto tra l'Assistente Sociale e la persona, si può osservare come l'Assistente Sociale (A) - detentore di potere -, in virtù del suo ruolo, delle sue competenze e dei suoi mandati, possa determinare un'influenza nei confronti dell'utente (B) - parte "succube" -, il quale può trovarsi in una condizione di vulnerabilità e di disagio. Inoltre, gli autori dividono il potere in cinque tipologie, a seconda da dove quest'ultimo trae origine: il potere di ricompensa, il potere coercitivo, il potere legittimo, il potere referenziale e il potere esperto.

Il potere di ricompensa, come suggerisce il nominativo, si basa su un sistema di ricompense. Nello specifico, sulla capacità del soggetto – A - di offrire benefici a B in cambio di determinati comportamenti. Queste ricompense possono essere materiali – ad esempio i premi e/o i vantaggi economici - o immateriali – ad esempio l'apprezzamento -. Maggiori sono le risorse desiderabili da B, e maggiori saranno le probabilità che quest'ultimo compia specifici comportamenti. L'influenza di tali vantaggi dipende dal contesto in cui viene esercitato il potere. Qualora ciò avvenisse al di fuori dell'ambiente stabilito, l'attrazione di B verso A diminuirebbe. Tale condizionamento, invece, può aumentare lungo il tempo se questi benefici vengono distribuiti in modo sistematico e progressivo, aumentando le aspettative di B. Si viene a creare una relazione basata sulla dipendenza, in cui B è propenso ad agire secondo le aspettative di A, nella speranza di ottenere ulteriori ricompense future.

Simile al potere di ricompensa è il potere coercitivo. Il potere coercitivo, infatti, si basa sulla dinamica opposta ovvero la capacità di A di impiegare il proprio potere,

infliggendo punizioni, sanzioni o danni a chi non rispetta le aspettative e chi non svolge determinati comportamenti richiesti. Tali operazioni possono essere anch'esse materiali o immateriali e non devono essere necessariamente compiute. Difatti, si presuppone la mera percezione della possibilità di subire una punizione da parte di B affinché il potere coercitivo abbia effetto. Tale potere, basandosi su un clima autoritario e di timore, inasprirà il malcontento generale e incrinerà i rapporti formulati.

Il potere legittimo si basa sul riconoscimento reciproco dei ruoli appartenenti ad ambe le parti. Ad ogni ruolo corrispondono degli incarichi e delle funzioni congrue a ciò che deve adempiere. Tali compiti incidono sui comportamenti e sugli obblighi che l'altra parte – B - ha. Per fare in modo che il potere abbia effetto, B deve aver interiorizzato e legittimato le norme, le percezioni e i valori – ad esempio i valori culturali e sociali - insiti nel contesto, le quali lo giustificano. Uno degli esempi più eclatanti è quando il potere viene assegnato in modo ufficiale ad un soggetto, il quale detiene il ruolo di leader – ad esempio, l'elezione del presidente di una nazione -. Un ulteriore caso è visibile nell'instaurazione di un legame di fiducia tra l'Assistente Sociale e la persona, poiché, in essa, la persona deve riconoscere il potere del professionista, anche attraverso un suo effettivo intervento nella sfera personale. Oltre alla legittimazione formale appena menzionata, è possibile individuare altre differenziazioni rispetto al potere legittimo ovvero la legittimità di reciprocità - collegabile al caso classico in cui una persona dà qualcosa in cambio di altro -, la legittimità di equità - spiegabile attraverso l'immagine del risarcimento dopo numerosi anni di sacrificio - e la legittimità di dipendenza o di responsabilità - consistente nel fornire sostegno ai soggetti che si trovano in situazione di difficoltà, poiché da soli non riescono a farvi fronte - (Raven 1992). Tuttavia, una particolare attenzione risiede nell'impiego del potere, poiché, nel momento in cui viene utilizzato al di fuori del contesto designato, colui che detiene il potere avrà meno possibilità di incidere sui comportamenti. Altresì da osservare con cautela, è l'uso improprio e coercitivo del potere legittimo. Ciò incrina la fiducia e i rapporti costruiti tra le parti, ed inoltre produce opposizione e resistenza nei confronti dell'individuo.

Il potere referenziale scaturisce dall'identificazione di una somiglianza e di un'ammirazione di B nei confronti di A. In questo scenario, B considera l'altra parte

come un modello di riferimento da cui trarre ispirazione per le proprie azioni, il proprio modo di pensare e la propria rappresentazione della realtà. Questa forma di potere è particolarmente potente ma sottile e spesso inconscia, e non necessita di un contatto diretto o intenzionale: A può influenzare B anche senza volerlo, semplicemente per la sua presenza pubblica o per ciò che rappresenta.

Infine, il potere esperto deriva dall'attribuire a colui che detiene il potere – A - una conoscenza/competenze maggiore rispetto all'altro soggetto. Tale potere deriva non solo dalle effettive abilità o dai titoli conseguiti - ad esempio una laurea triennale, una certificazione, l'esperienza professionale -, ma anche dalla credibilità attribuita da B. Difatti, è sufficiente che B creda che A abbia una preparazione superiore affinché si sviluppi questa forma di potere. La sua efficacia dipende quindi dal grado di fiducia, dalla coerenza tra sapere e comportamento, nonché dalla capacità comunicativa di A.

Queste ultimi due termini – il potere referenziale e il potere esperto – possono manifestarsi sia in forme positive che in forme negative di potere. L'accezione positiva, nel caso del potere referenziale, si regge sull'ammirazione e sull'identificazione di A come modello di riferimento e fonte di ispirazione. Il potere esperto, invece, si basa sul riconoscimento dell'autorità conoscitiva o professionale di A, il quale è ritenuto competente nel proprio ambito professionale. In entrambi i casi, A è considerato, in qualche modo, alla pari di un eroe ovvero un individuo che indirizza le proprie azioni e il proprio essere in modo tale da raggiungere il benessere collettivo. Le connotazioni negative, invece, sono a volte trascurate ma comunque degne di essere esaminate. Esse sono ravvisabili nel considerare, ad esempio, i leader come soggetti che strumentalizzano le proprie competenze per interessi personali e fini egoistici. Proprio per tali motivi possono essere visti come figure distanti e che, di conseguenza, non rappresentano i valori della società.

Un ulteriore tipologia di potere è stata aggiunta da Raven nel 1965 ovvero il potere informativo. Il potere informativo consiste nella capacità di condizionare i soggetti – B -, anche in modo inconsapevole, attraverso le informazioni e i canali di comunicazione. Il potere può essere ricondotto, ad esempio, alla limitazione, alla manipolazione, all'omissione delle informazioni che le persone vogliono ottenere. Il

conseguimento di questi dati incide sul comportamento, sul pensiero e sull'atteggiamento che B ha nei confronti di A.

Altrettante suddivisioni sono state fatte sulla dimensione del potere, tra cui – collegabili a quanto illustrato finora - quella in potere percepito e potere attuale (Berdahl e Fiske 2007).

Il potere percepito deriva dalla percezione soggettiva che un individuo possiede del proprio potere o di quello altrui. Non necessariamente deve corrispondere all'attuale potere, ma può comunque avere effetti sulla realtà.

Il potere attuale si riferisce alla concreta capacità di un soggetto di influenzare gli altri e di condizionare il loro comportamento, il loro pensiero e le loro decisioni. Per poter considerare il potere attuale, bisogna che quest'ultimo sia rilevabile, oggettivo e misurabile, ad esempio, attraverso le informazioni di cui dispone o le ricompense/punizioni che può fornire agli altri soggetti. Qualora quest'ultimo non venga percepito dall'altra parte, può risultare poco efficace.

2.5 Gli antecedenti del potere

Il potere può essere promosso da una serie di elementi, che lo precedono e che contribuiscono a determinarlo. Tali aspetti, i quali possono essere di varia natura, costituiscono gli antecedenti. Il termine in questione deriva dal latino “antecedens/antecedentis” che significa precedere e viene utilizzato in psicologia per indicare quegli aspetti che precedono un fenomeno, contribuendo alla sua manifestazione (Treccani 2025).

Gli antecedenti che favoriscono l'emergere del potere in un contesto relazionale possono essere organizzati in relazione ai fattori cognitivi, strutturali, fisici, demografici e di personalità.

I fattori cognitivi riguardano i meccanismi mentali impiegati nella percezione, nel giudizio e nell'elaborazione delle informazioni. Dubois e colleghi (2012) includono all'interno di questa categoria il priming semantico quale modalità in cui l'esposizione ad uno stimolo può promuovere la risposta ad una suggestione successiva. Altresì fondamentale è la percezione dell'efficacia, della dipendenza, del controllo e della

libertà (Kipnis 1972) in quanto la mera percezione di tali elementi può facilitare e può fungere da antecedente del potere. Anche in assenza del potere reale, credere di avere il potere può provocare comportamenti dominanti - la logica della profezia che si autoavvera - poiché se un soggetto concepisce sé stesso come potente, tenderà ad agire in modo coerente a tale immagine, influenzando anche la visione degli altri.

I fattori strutturali concernono, ad esempio, il ruolo ricoperto – e le mansioni attribuitegli - nella relazione e anche nella scala gerarchica del gruppo di riferimento. Ad esempio, l'Assistente Sociale è considerato il detentore di un potere in funzione del suo incarico e delle conoscenze apprese lungo il suo percorso formativo – il potere esperto -. Tuttavia, i ruoli stabiliti non sono statici: variano a seconda del contesto di appartenenza. Una persona che esercita il potere in ambito lavorativo può trovarsi, ad esempio, in una posizione subordinata nel contesto familiare. Si pensi alla relazione genitore-figlio: il familiare detiene un potere legittimo, ma anche una responsabilità educativa, che gli conferisce potere all'interno della famiglia. Un ulteriore elemento, collegabile ai fattori strutturali, è la presenza e l'accesso alle risorse. In questo caso, non mi riferisco alle sole risorse materiali ma anche quelle immateriali, come le informazioni, le quali possono condizionare un cambio di comportamento significativo nella persona e rendere l'altro soggetto dipendente da colui che detiene tali informazioni.

I fattori fisici sono correlati alla presenza di caratteristiche più o meno evidenti come la presenza curata, l'espressione del volto, l'altezza, la postura – ad esempio la schiena eretta e il corpo rivolto verso la persona con cui si sta interagendo -, la posizione assunta dalla persona, lo sguardo e il contatto visivo (Dovidio e Ellyson 1985). Ulteriori caratteristiche fisiche, connesse all'elevato potere, possono essere riscontrate nella conformazione fisica negli uomini – la massa corporea - (Savin-Williams 1977), nell'attrazione fisica (Anderson et al. 2001) e alcune caratteristiche facciali come, ad esempio, il mento prominente (Mazur e Mueller 1997). Anche le caratteristiche ormonali, come i livelli di testosterone (Boechler et al. 1989) e i livelli di cortisolo (Ray e Sapolsky 1992), possono essere collegati alla propensione nell'assumere ruoli di potere e nel mantenerli durante il rapporto.

I fattori demografici particolarmente studiati riguardano il genere, l'appartenenza geografica e l'età. In merito al genere, la letteratura segnala una tendenza a percepire gli uomini come detentori di maggior potere rispetto alle donne, soprattutto in contesti gerarchici. Ciò, seppur analizzato in merito alla posizione sociale, può essere connesso anche al potere. Difatti, secondo alcuni studi (Schmid Mast 2004; Anderson e Berdahl 2005), gli uomini sono associati a strutture gerarchiche e ai concetti quali la gerarchia, lo status e la posizione. In gruppi di soli uomini è più comune l'emergere di strutture verticali, di leadership e competitive. Nelle donne, questi risultati non sono ravvisabili. Anzi, è possibile denotare la preferenza per modelli egalitari, in cui il potere è presente, seppur in modo meno evidente; e l'impiego di termini come equità, uguaglianza e somiglianza. Elias (2004) evidenzia come i contesti professionali a predominanza maschile tendono a rafforzare la percezione del potere maschile. Vi è anche la differenziazione tra le persone provenienti dall'oriente e dall'occidente. In particolare, quest'ultime sono più propense a perseguire un modello di vita "individualista", e concentrato sul controllo e sul mantenimento del potere raggiunto (Fiske 2004). L'età, invece, è un aspetto fondamentale riconducibile in particolare alla percezione del potere poiché è ancora presente la correlazione tra l'età e il potere (Berger et al. 1972). Difatti, maggiore è l'età e maggiore è il potere avvertito nelle mani di quest'ultima.

I tratti di personalità e le differenze individuali, collegati al potere, riguardano l'estroversione, la dominanza sociale, le abilità sociali sviluppate, il carisma, il machiavellismo e l'autostima.

L'estroversione è un elemento conosciuto per essere inquadrato all'interno del Big Five personality model (Costa e McCrae 1992). Questa dimensione corrisponde alla propensione alla socialità e di conseguenza, tali figure ricoprono una posizione centrale nei gruppi e nelle relazioni interpersonali. I soggetti con un elevato grado di estroversione riescono a comunicare con gli altri in modo efficace e ad esercitare una potenziale influenza sulle persone e sui loro comportamenti (Anderson et al. 2001).

Tra i tratti dell'individuo, è presente anche la predisposizione alla dominanza sociale ovvero il desiderio di controllare, imporre la propria volontà sugli altri e

condizionarli. Come intuibile da tale spiegazione, Buss e Craik (1981) hanno mostrato una correlazione positiva tra il tratto della dominanza sociale e il potere.

Le abilità sociali elaborate possono anche loro incidere sulla manifestazione del potere e sulle sue modalità. Difatti, chi possiede buone capacità discorsive, di comprensione, di ascolto e in un certo senso l'adozione di abilità diplomatiche, può detenere maggior potere rispetto ad altri (Coats e Feldman 1996).

Il carisma può essere definito come una caratteristica individuale, attraverso la quale si promuove la fiducia, l'ispirazione e la rappresentazione del ruolo modello nei confronti degli altri. Spesso tale caratteristica è insita nelle mani delle persone a cui viene attribuito il potere legittimo o quello referenziale. Tale qualità, correlata alla presenza di un potere elevato (Fazzini et al. 1990), non sempre è attribuita a soggetti che l'hanno utilizzato per finalità altruistiche, bensì per scopi distruttivi.

Il machiavellismo è inteso come un tratto della personalità che comporta il soggetto ad una manipolazione strategica delle relazioni e anche ad un pensiero "calcolatore" rispetto al conseguimento degli obiettivi. Esso, a volte, può essere visto come un antecedente del potere poiché incentiva i soggetti ad usare il potere per scopi egoistici e utilitaristici.

L'autostima, quale autovalutazione di sé stessi e del proprio valore, può essere considerata sia come un antecedente che come una conseguenza del potere. Ciò deriva dal fatto che i soggetti con una elevata autostima si sentono legittimati a manifestare e ad esercitare il proprio potere, a volte anche in modo controproducente (Struzynska-Kujalowicz e Wojciszke 2007). Parallelamente, l'esercizio del potere stesso può rafforzare l'autostima, creando un ciclo di reciproco potenziamento e sviluppo.

2.6 Le conseguenze del potere

A prescindere dalla definizione adottata per descrivere il potere, esso provoca una serie di effetti ravvisabili, in modo eterogeneo, sia su chi detiene il potere e sia su chi è soggetto al potere. A loro volta, queste conseguenze si manifestano su dimensioni specifiche quali quella cognitiva, quella affettiva, quella comportamentale, quella sociale, quella biologica e neurobiologica.

Sul piano cognitivo, il potere modifica il modo in cui le persone elaborano le informazioni. Chi detiene il potere tende a semplificare la realtà, impiegando gli stereotipi e riducendo l'attenzione ai dettagli individuali (Fiske 1993). Inoltre, questi individui favoriscono i membri del proprio gruppo di appartenenza e allo stesso tempo discriminano chi non ne fa parte (Brewer 1979). Allo stesso tempo, seppur favorendo i soggetti appartenenti all'ingroup, non prendono in esame le prospettive altrui (Inesi 2006). Al contrario, chi si trova in una posizione di basso potere adotta strategie cognitive più dettagliate, accurate e impiegando maggiori energie cognitive. L'attenzione viene rivolta maggiormente alle caratteristiche individuali, in quanto la dipendenza dagli altri e la necessità di controllare il contesto sociale richiedono una percezione più "reale" e meno stereotipata. Inoltre, chi ha poco potere tende a discriminare il proprio gruppo e a favorire i membri dell'outgroup.

Per quanto riguarda la dimensione affettiva, coloro che detengono il potere tendono a provare un umore positivo ed emozioni positive, quali ad esempio l'entusiasmo, il divertimento e la felicità (Anderson et al. 2003). In parallelo, però, chi detiene potere manifesta una minore empatia verso la sofferenza altrui (Goetz et al. 2008) e una maggiore diffidenza verso i comportamenti altruistici, interpretandoli come strumentali (Galinsky et al. 2012). Una situazione diametralmente opposta per coloro che sono assoggettati al potere, i quali sperimentano umori negativi e sentimenti di vergogna, depressione, imbarazzo e paura.

Infine, il potere incide anche sulla dimensione comportamentale. Ciò si denota, ad esempio, da una maggiore presenza, nei soggetti potenti, del sorriso Duchenne (Kemper 1991). Dean, Hewitt e Willis (1975) riscontrano che questi individui approcciano i loro subordinati in modo informale e disinvolto, seppur essendo in un luogo di lavoro. Il potere ridotto tende a inibire le loro emozioni, non solo sul livello gestuale ma anche su quello linguistico, mostrando maggiore cautela nel modo in cui si esprime e interagisce con gli altri (Holtgraves e Lasky 1999). Coloro con alti livelli di potere, tendono a parlare maggiormente e ad interrompere le conversazioni (DePaulo e Friedman 1998). L'attenzione rivolta a sé stessi è maggiore quando il soggetto detiene il potere e allo stesso tempo è minore l'attenzione rivolta agli altri, eccetto nel momento in cui quest'ultimi vengono visti come mezzi per conseguire l'obiettivo finale. Mentre, i

soggetti che si trovano in una posizione di minore potere mantengono un atteggiamento vigile nei confronti di chi detiene il potere, allo scopo di anticipare eventuali mosse che potrebbero causare una possibile caduta o un suo indebolimento. Tali atteggiamenti possono incrinare e minare la qualità delle relazioni sociali.

Un'altra importante differenza riguarda la conformità alle norme sociali: i detentori del potere sono più inclini a violare le regole sociali (Mourali e Yang 2013), mostrando comportamenti anticonformisti e devianti, tra cui la corruzione (Antonikis et al. 2015). Invece, chi ha meno potere è maggiormente propenso ad aderire maggiormente alle norme per timore delle conseguenze o per la presenza di un vincolo. Tale coerenza probabilmente inasprisce le difficoltà, da parte di chi subisce il potere, di poter soddisfare i propri bisogni.

La detenzione del potere implica conseguenze significative anche sul piano sociale. In particolare, è stata evidenziata una correlazione positiva tra il possesso di potere da parte di un individuo e la stima o il rispetto che gli vengono attribuiti dagli altri (Dalmaso 2014). Inoltre, la posizione di potere può favorire un processo di autovalutazione positiva, grazie al confronto con soggetti che si trovano in una posizione concepita come inferiore (Festinger 1954).

Le ricerche hanno messo in luce gli effetti del potere sul piano biologico e neurobiologico. Gli individui che ricoprono ruoli di potere mostrano un ridotto rilascio di cortisolo - l'ormone dello stress - e manifestano livelli di ansia più bassi (Cuddy et al. 2012). Al contrario, chi occupa una posizione di minore potere presenta livelli di ansia più elevati ed è maggiormente esposto al rischio di sviluppare disturbi mentali (Link e Phelan 1995).

2.7 Le strategie di gestione del potere

Può accadere, che nella relazione - nello specifico nella relazione professionale tra utente e operatore -, il potere non sia distribuito in modo bilanciato. Tale sbilanciamento può manifestarsi sotto forme più o meno evidenti, influenzando la qualità e l'efficacia del rapporto. Difatti, prendendo ad esempio il servizio sociale, si può percepire, seppur in modo non propriamente corretto, un'asimmetria di potere tra le due parti. In realtà,

tanto il professionista quanto l'utente possiedono le loro risorse e le loro conoscenze, e possono contribuire assieme alla costruzione di un percorso condiviso collaborativo. Tale partecipazione deve essere effettuata tramite una logica proattiva e attenendosi a quanto prescritto nel Codice Deontologico dell'Assistente Sociale (2020), il quale delinea i principi che l'Assistente Sociale deve seguire.

Le difficoltà che possono far sì che il potere sia concepito nelle mani di un unico individuo - il professionista - sono diverse.

In primo luogo, vi è la possibilità che si possa instaurare un rapporto di dipendenza e di assistenzialismo, tale per cui l'utente sia solo un soggetto passivo, dipendente e subordinato al ruolo del professionista. Tale criticità può essere aggravata dall'immagine che l'utente ha di sé stesso. Infatti, al momento del primo colloquio, l'utente si trova in uno stato di disagio e quindi, vi è la probabilità che si senta "in trappola", senza risorse e senza strumenti utili per farvi fronte. Tuttavia, questa affermazione non è del tutto veritiera, in quanto uno degli incarichi dell'Assistente Sociale è quello di accompagnare la persona verso lo sviluppo di una maggior consapevolezza di sé stesso, dei suoi diritti e delle sue potenzialità - Titolo II "Principi generali della professione" del Codice Deontologico (2020) -. Nello specifico, il professionista deve intervenire in maniera scrupolosa su queste dinamiche autodistruttive e incentivare la persona ad essere artefice del proprio presente e del futuro. Questo non significa non considerare il passato, bensì rafforzare le capacità derivate dal fronteggiamento di quel vissuto per la promozione e il mantenimento del benessere elaborato.

In secondo luogo, il potere può essere avvertito come accentrato nel professionista a causa della comunicazione inefficace. La comunicazione, di per sé, rappresenta un diritto fondamentale da garantire sia all'Assistente Sociale e all'utente, in quanto soggetti portatori di diritti. Qualora emergano delle difficoltà comunicative, è necessario predisporre tutte le strategie e gli strumenti utili per poter comunicare e per farsi comprendere dall'interlocutore. Le modalità comunicative adottate possono influenzare profondamente la qualità della relazione e la sua stessa evoluzione. È essenziale la presenza di una comunicazione verbale appropriata come l'utilizzo di un linguaggio formale, chiaro e comprensibile per la persona che si ha di fronte. Al

contrario, un linguaggio troppo tecnico e complesso può portare alla formazione di barriere linguistiche e di incomprensioni che possono perpetuarsi nel corso del tempo. Il tono della voce deve essere pacato, tranquillo e rassicurante in modo da lasciare all'altra persona lo spazio per riflettere, per sistemare i propri pensieri o per ricordare certi avvenimenti. È altresì essenziale rispettare questi tempi di autoanalisi della persona, evitando domande incalzanti o interruzioni, le quali potrebbero inficiare il rapporto. In questo caso sono fondamentali anche i momenti di silenzio, i quali devono essere visti come un arricchimento della relazione e delle informazioni ottenute da essa. Il silenzio può avere numerosi significati a seconda dell'intenzionalità e del contesto in cui si trova (Allegri et al. 2017). Esso può essere visto come un momento di passaggio da un argomento ad un altro, un'elaborazione ad una determinata informazione, una forma di aggressività passiva o di dipendenza passiva. Anche la comunicazione non verbale deve essere adatta. Ciò avviene attraverso il contatto visivo – senza l'evitamento dello sguardo –, l'espressione facciale rilassata e attenta, la postura aperta e rivolta verso il proprio interlocutore. Altresì è fondamentale mantenere una distanza fisica, tale da far sentire le persone a loro agio nel confidarsi con il professionista. Il setting professionale deve essere curato, ordinato, confortevole, privo di ogni elemento di disturbo e predisposto in modo da permettere alle due parti di essere una di fronte all'altra. Inoltre, non deve essere pensato esclusivamente come un luogo di incontro tra due o più soggetti, ma come uno spazio non giudicante, sicuro e di ascolto. Infine, è necessario prevedere uno spazio temporale dedicato alla persona, nel quale viene trasmessa l'idea che il potere e la capacità di produrre cambiamento siano anche del soggetto quale soggetto centrale e detentore di valori - Titolo II “Principi generali della professione” del Codice Deontologico (2020) -.

Seppur esterne alla relazione, anche le dinamiche istituzionali e burocratiche possono ostacolare la simmetria di potere. Si fa riferimento, in questo frangente, sia all'organizzazione di appartenenza– e al conseguente mandato istituzionale che guida il suo operato –, sia alle normative vigenti e ai vincoli amministrativi che regolano l'accesso ai servizi. Questi elementi quali lo status giuridico, la condizione economica, la residenza anagrafica, la mancanza di risorse e di mezzi possono rappresentare degli ostacoli che limitano non solo l'efficacia dell'intervento, ma anche la possibilità stessa

che la relazione inizi. In particolare, questi possono accentuare l'immagine distorta dell'Assistente Sociale come un controllore (Cabiati 2020).

Di fronte all'insorgenza di tali problematicità, il professionista è chiamato ad intervenire attraverso l'adozione di strategie che permettano di gestire il potere in modo eticamente corretto, condiviso, consapevole e valorizzando l'utente come parte attiva del processo. Alcuni di questi interventi, che possono essere svolti durante il colloquio professionale, sono l'empowerment, la social advocacy, l'ascolto attivo e il comportamento empatico, la negoziazione e la trasparenza, la supervisione e la formazione professionale.

Tra le modalità più efficaci per gestire la presenza di questa asimmetria di potere è l'empowerment. Esso è attualmente inteso come una modalità attraverso cui vengono sostenute le persone affinché si sentano in grado di intervenire nella loro condizione di disagio e di condizionare gli accaduti o i fenomeni. Oltre a ciò, si opera al fine di permettere l'accesso e il controllo delle proprie risorse, di sviluppare le proprie abilità e le proprie conoscenze (Torre 1985). Grazie agli sviluppi su questa tematica e l'emergere della sua rilevanza, oggi è oggetto di molti studi e di battaglie relativamente recenti. La percezione di mancanza di potere da parte dell'utente, così come la presenza di esperienze passate negative che lo hanno reso fragile e sfiduciato, può essere determinata da vari fattori quali la mancanza dell'accesso ad informazioni utili, l'instabilità economica e la crisi derivata dall'incapacità nella gestione dello stress. Un ulteriore ambito in cui è ravvisabile l'empowerment, è nella partecipazione alla costruzione del progetto di aiuto e nella partecipazione all'interno della società, con cui il soggetto ristabilisce un equilibrio dei poteri (Perkins e Zimmerman 1995). Tutte queste attività conducono alla costituzione dell'empowerment concepito sia come un processo - graduale e non lineare - e sia come un risultato. L'Assistente Sociale può decidere di operare attraverso l'identificazione e la comprensione di tutte le forme di oppressione, aiutando gli individui a liberarsene e a raggiungere il proprio pieno potenziale. Ciò avviene attraverso lo sviluppo della partecipazione attiva, della fiducia in sé, della percezione di autoefficacia e dell'utilizzo delle proprie capacità. Questo impegno non si estende solo per i singoli ma anche nei riguardi della società stessa, ad

esempio tramite un'azione collettiva, tale da promuovere la giustizia sociale e con cui generare un impatto politico e civico su ampia scala (Perkins 2010).

La social advocacy è una funzione che ha origini antiche e consiste in un processo orientato a far sì che il professionista rappresenti gli individui presi in carico. Inizialmente tale attività era rivolta principalmente ai bambini, alle persone povere e ai soggetti disabili. Nel corso degli anni, questo incarico si è ampliato fino ad includere numerose attività rivolte a tutti quei soggetti, in condizioni di difficoltà, che non riescono a far sentire la loro voce (Valtonen 2008). Le possibili attività da svolgere fungono da cambiamento individuale e collettivo, e complessivamente sostengono il contrasto delle disparità - anche in termini di potere reale e percepito - e il raggiungimento del benessere dei singoli e della società (Freddolino et al. 2004). Innanzitutto, l'advocacy è volto alla protezione dei soggetti più vulnerabili intesa sia come l'abilità di aiutare ad usare in modo consapevole le risorse personali e del contesto, sia nell'aiutarli ad acquisire maggior padronanza di sé stesso e di saper affrontare i traumi derivati dai vissuti precedenti. L'operatore, quindi, diventa il portavoce dei diritti di tutte quelle persone che sono impossibilitate ad esigerli. Qualora il professionista fosse insufficiente nel sostegno, sarà suo compito collaborare con gli altri colleghi e mettere a disposizione i mezzi necessari al fronteggiamento del disagio. Tale presupposto può essere delineato all'interno di ulteriori misure di advocacy, tra cui il contrasto delle discriminazioni e delle condizioni strutturali che promuovono le disuguaglianze e le incentivano.

L'ascolto attivo e il comportamento empatico sono due componenti essenziali alle relazioni di aiuto e possono contribuire a ridurre la distanza, anche inerente al potere, tra le due parti. L'ascolto attivo è molto di più del semplice udire. Esso, infatti, indica il saper comprendere e cogliere il racconto della persona e tutte le informazioni a sua disposizione. Tali dati sono rintracciabili sia in ciò che viene detto ma anche attraverso ulteriori canali come, ad esempio, la posizione delle gambe, delle braccia e dello sguardo. Ad accompagnare l'ascolto attivo, serve un approccio empatico orientato alla costituzione di un legame di fiducia della persona. L'empatia impiegata dall'Assistente Sociale è utilizzata al fine di capire la prospettiva della persona, a farla sentire compresa, riconosciuta e non sola in una situazione critica. Alcune delle tecniche

potenzialmente utilizzabili in merito a questo comportamento sono, ad esempio, l'uso di metafora e di chiarimenti. Tale modalità serve anche a contrastare i pregiudizi e gli stereotipi connessi al Servizio Sociale. Molto spesso vengono collegati a questo lavoro, alcuni casi di cronaca quali il Caso di Bibbiano (Palmieri 2023).

Anche la trasparenza e la negoziazione permettono la creazione di una base di fiducia nella relazione di aiuto. Questi due aspetti sono alcuni dei pilastri fondamentali del processo di aiuto ed in particolare nei colloqui tra l'Assistente Sociale e la persona. Nel primo colloquio, ovvero quello conoscitivo, bisogna che l'operatore chiarisca il proprio ruolo e che vada a contrastare le aspettative controproducenti insite nella persona. Esso, infatti, non è un eroe o un salvatore, bensì un essere umano che mette a disposizione le proprie tecniche e le proprie conoscenze, apprese lungo il proprio percorso formativo, per gli altri e per la società nel suo complesso – il potere esperto -. Tale trasparenza deve essere effettuata anche dalla persona, la quale deve dichiarare tutte le informazioni con le quali si può intervenire nei migliori dei modi possibili – il potere informativo -. Come spiegato precedentemente, la trasparenza è solo una parte di un percorso più complesso – il processo di aiuto - che può connettersi ad un ulteriore elemento quale la negoziazione. La negoziazione, intesa come la capacità di entrambe le parti di trovare un punto che metta d'accordo (Pietroni e Rumiati 2001). Tale accordo è rappresentabile nella fase della costruzione e stesura del progetto personalizzato, chiamato così in quanto viene modellato assieme alla persona in base alla sua situazione problematica.

La supervisione e la formazione professionale sono sempre elementi fondamentali per potere svolgere al meglio il proprio operato, nel rispetto della persona e della sua partecipazione. La supervisione riflessiva promuove il pensiero critico e l'autoconsapevolezza nel proprio operato, attraverso la partecipazione attiva in momenti di riunione con un collega più esperto, il quale solitamente proviene dall'esterno (Vișcu e Rad 2024). Tale attività, così come la formazione e l'aggiornamento professionale continuo, sono menzionati nel Codice Deontologico degli Assistenti Sociali (2020). Inoltre, possono costituire un esempio di lifelong learning, in quanto modalità di apprendimento andragogica che perdura tutta la vita ed è volta ad una acquisizione costante delle conoscenze, così come ad un miglioramento del proprio lavoro (Vișcu

2021). In questo scenario, la supervisione può essere articolata in tre fasi di apprendimento quali la decostruzione della realtà, la quale è percepita in modo distorto, la costruzione di nuovi significati della realtà attraverso l'interazione con l'altro, e la ricostruzione dei vari elementi elaborati durante lo spazio riflessivo (Vişcu e Rad 2024). Uno dei timori che possono essere individuati rispetto a tale pratica corrisponde alla confidenzialità, e alla conseguente paura di diffusione di informazioni di carattere personale. Altresì è vero che, essendo il supervisore un lavoratore esterno, vi sono meno vincoli rispetto a quali argomenti approfondire con quest'ultimo. Come ogni impegno, la supervisione deve essere fissata con date calendarizzate, deve essere strutturata e deve produrre degli effetti.

CAPITOLO 3. RICERCA

3.1 Introduzione: Razionale, obiettivo e domande di ricerca

La presente ricerca, di carattere qualitativo, si propone di esplorare le dinamiche di potere all'interno della relazione di aiuto tra l'Assistente Sociale e l'utente, con un focus al contesto specifico di una struttura residenziale per anziani.

La relazione, volta al cambiamento dello stato di vulnerabilità della persona e al mantenimento del benessere, è un processo dinamico e complesso in cui i due attori, inizialmente estranei l'uno all'altro, si riconoscono e costruiscono gradualmente un rapporto collaborativo e di partecipazione attiva. In questo percorso, il riconoscimento reciproco e graduale delle rispettive conoscenze, delle risorse e dei limiti costituisce un fondamento essenziale per l'andamento positivo del rapporto. Esso è fondato su valori professionali imprescindibili quali l'empatia, il rispetto della dignità e dei diritti della persona, il sostegno attivo e il conseguente sviluppo di una corresponsabilità. Questi principi contenuti nel Codice Deontologico dell'Assistente Sociale (2020) rappresentano uno strumento etico fondamentale per perseguire in modo efficace le finalità professionali. Nonostante ciò, esso non è esente dalla presenza di una asimmetria di potere, la quale si manifesta in modo sottile – quale, ad esempio, l'impiego di un linguaggio forbito e distante dai significati attribuiti dall'altra parte - o più esplicito – quale, ad esempio, i criteri di accesso ai servizi -, influenzando gli esiti dell'intervento e la qualità della comunicazione verbale – ad esempio, l'impiego delle parole e di un loro significato corretto annesso a quest'ultime, può essere utile ai fini di una maggior comprensione - e non verbale – ad esempio, una posizione eretta e orientata verso l'interlocutore fa sì che quest'ultimo si senta ascoltato e capito. Di

conseguenza, sarà propensa ad indirizzare un maggiore impegno alla relazione e alle azioni accordate nel progetto di aiuto - tra le parti coinvolte.

Nella relazione di aiuto possono essere osservabili alcuni elementi che possono promuovere la manifestazione del potere stesso ovvero gli antecedenti. Questi possono essere riconducibili ai fattori cognitivi – ad esempio, la mera percezione della presenza di controllo e di libertà può promuovere nel soggetto maggior volontà ad esercitare il potere -, ai fattori strutturali – ad esempio, il ruolo occupato nei specifici gruppi di riferimento -, ai fattori fisici – ad esempio, è notabile una correlazione positiva tra l’elevato potere e una determinata tipologia di caratteristiche somatiche e fisiche (Mazur e Mueller 1997) -, ai fattori demografici – ad esempio, si tende a percepire negli uomini, rispetto al genere femminile, la presenza di maggior potere - e di personalità - ad esempio, una correlazione positiva tra il tratto dell’estroversione e la detenzione di potere -. Tutti questi fattori, intersecandosi tra di loro, influenzano l’esercizio potenziale o effettivo del potere.

Da come si evince, la dimensione del potere assume una centralità nel rapporto, tale da non poter essere ignorata o sottovalutata ma individuata e gestita nel migliore dei modi possibili. Nel corso dell’elaborato viene impiegata la concettualizzazione teorica, a mio parere più idonea alla mia indagine, ossia il significato attribuito dagli psicologi sociali John Robert Peter French Jr e Bertram H. Raven nella loro celebre opera “The Bases of Social Power” (1959). Secondo i due autori, il potere presume la capacità di influenzare, a prescindere dalla modalità utilizzata, il comportamento dell’altra persona (French Jr e Raven 1959). Questo condizionamento non assume una forma statica e standardizzata in quanto può emergere – mutare e anche evolversi - in ogni relazione interpersonale tra due soggetti aventi ruoli e conoscenze diverse, come quella di aiuto tra l’Assistente Sociale e la persona. In questa relazione, il potere si manifesta in forma esplicita, quali i criteri di accesso al servizio socioassistenziale – ad esempio, la residenza in quello specifico territorio dove viene offerto quel tipo di servizio – il ruolo esercitato, e in forma implicita – ad esempio, l’impiego di una comunicazione, sia essa verbale che non verbale, da cui il soggetto trae una sensazione di “inferiorità” rispetto all’altro, il quale è percepito come più competente ed esperto -.

Le conseguenze di questo squilibrio sono ravvisabili su vari fronti come la dimensione cognitiva – ad esempio, tramite da chi detiene il potere, di un atteggiamento positivo nei confronti del proprio gruppo e l’assunzione di atteggiamenti negativi per il resto dei soggetti -, la dimensione affettiva – ad esempio, per chi possiede un potere “ridotto” vi è la presenza di emozioni e umori negativi -, la dimensione comportamentale – ad esempio, per chi possiede il potere, le persone vengono viste prettamente come mezzi per raggiungere i loro obiettivi -, la dimensione sociale – ad esempio, per chi è in una posizione di potere, quest’ultimo può sentirsi soggetto di un processo di autovalutazione positiva, la quale deriva da un confronto con l’altra parte -, la dimensione biologica e neurobiologica – ad esempio, la correlazione tra la posizione di potere e il ridotto rilascio dell’ormone dello stress ossia il cortisolo -.

Dinanzi a ciò, è opportuno che il professionista sia consapevole dei meccanismi psicologici e sociali che sono insiti nella propria attività professionale quotidiana e che, quindi, sappia gestire efficacemente le dinamiche di potere, in modo da evitare situazioni di assistenzialismo o di totale dipendenza. Tra le strategie effettuabili per ridurre l’asimmetria di potere nel contesto professionale si possono adottare alcune delle seguenti tecniche quali l’empowerment, la social advocacy, l’ascolto attivo e il comportamento empatico, la negoziazione e la trasparenza, la supervisione e la formazione professionale. Esse possono ridurre la percezione dell’eventuale divario di potere tra le parti coinvolte, promuovendo un percorso personalizzato e attento alle esigenze dell’utente.

Tutte queste attenzioni servono a far sì che la relazione adempia al suo principale obiettivo ossia l’attuazione di un intervento mirato e orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo. Ogni momento di condivisione che l’Assistente Sociale ha con la persona non deve essere concepito come una mera operazione illustrativa ma deve fungere come un’opportunità di partecipazione attiva e di arricchimento per la crescita, la riflessione e l’autoanalisi di quest’ultima. Questo sviluppo si avvale dell’uso di vari strumenti, tra cui il colloquio professionale. Quest’ultimo è una modalità di comunicazione, piena di contenuti e di informazioni, attraverso cui si sostiene il soggetto e si negozia il potere, cercando di rafforzare il rapporto di fiducia. L’incontro vuole essere più di una mera condivisione delle

informazioni acquisite, bensì uno spiraglio di riflessione e di ricostruzione della propria consapevolezza interiore. Per ottenere ciò, il professionista si avvale dell'uso di domande aperte e di tecniche comunicative – ad esempio, l'utilizzo di metafore o di momenti di ricapitolazione, di riformulazione e di sintesi di quanto spiegato dall'utente - rivolte a creare e consolidare il legame instaurato tra gli attori.

Inoltre, si intende analizzare come i diversi elementi costitutivi del potere emergono e influenzano la pratica quotidiana del servizio sociale. Tali aspetti, già introdotti e discussi nel capitolo precedente attraverso un inquadramento sul piano teorico e disciplinare, trovano un'applicazione concreta all'interno di un contesto specifico: una struttura residenziale per anziani situata nella regione del Veneto, precisamente l'Istituto Rodigino di Assistenza Sociale ubicato nel comune di Rovigo. Tale ente è impegnato nella promozione, nella tutela e nel mantenimento del benessere della persona anziana.

La scelta di questa ricerca nasce per svariate motivazioni. Da un lato, vi è la volontà di mettere in pratica le nozioni teoriche acquisite durante il percorso di studio universitario, attraverso un'esperienza concreta sul campo - il tirocinio curriculare – che mi permette di poter entrare in contatto diretto con i professionisti del settore e di osservare le opportunità e/o le criticità di questo lavoro. Dall'altro lato, si vuole colmare un vuoto conoscitivo nella letteratura accademica italiana sul tema, che in misura ridotta affronta empiricamente il potere nelle relazioni professionali in ambito socioassistenziale.

Questa analisi qualitativa vuole anche essere un contributo ulteriore al dibattito concernente la dimensione del potere nelle relazioni interpersonali, focalizzandosi in particolare sulle esperienze degli operatori e sul modo in cui gli Assistenti Sociali gestiscono queste dinamiche, le quali possono risultare determinanti per l'evoluzione del rapporto di aiuto. Nel merito, si vuole rispondere alla seguente domanda di ricerca: in che modo le dinamiche di potere emergono e si manifestano nella relazione di aiuto tra l'Assistente Sociale e l'utente o il familiare all'interno della struttura residenziale per anziani? Ed in particolare, si vogliono vagliare i dati al fine di comprendere in che modo il potere si manifesta nella comunicazione verbale tra l'Assistente Sociale e l'utente o il familiare? In che modo il potere si manifesta attraverso la comunicazione

non verbale tra l'Assistente Sociale e l'utente o il familiare? Quali fattori antecedenti influenzano la percezione e l'esercizio del potere nella relazione di aiuto tra l'Assistente Sociale e l'utente o il familiare? Quali effetti hanno le dinamiche di potere sugli esiti del colloquio e sulla qualità percepita della relazione di aiuto tra l'Assistente Sociale e l'utente o il familiare? Quali strategie vengono adottate dall'Assistente Sociale al fine di gestire e negoziare le dinamiche di potere all'interno dei colloqui con l'utente o il familiare?

3.2 Caso di studio

Il contesto in cui avviene il tirocinio è l'Istituto Rodigino di Assistenza Sociale, o più comunemente nominato con la sigla I.R.A.S. Questo istituto è ubicato a Rovigo, nella regione del Veneto, ed è una struttura residenziale per anziani. Questo servizio viene erogato con lo scopo di assistere l'anziano ove l'assistenza domiciliare viene ritenuta impossibile o inopportuna (Gori e Pesaresi 2003).

L'Istituto Rodigino di Assistenza Sociale ha radici molto antiche. Esso nasce dall'articolazione di quattro istituti autonomi e aventi obiettivi sociali tra loro molto diversi (Contegiacomo 1999). Il primo ente è "Casa Pia", la quale nasce nel 1506, con l'obiettivo di occuparsi dei malati affetti da contagio. Il secolo successivo nascono, a distanza di due anni tra loro, il "Convitto Femminile" – 1615 – e il "Convitto Maschile" – 1617 -. Entrambe le strutture accoglievano ragazze e ragazzi rimasti orfani e ne provvedevano il sostegno e l'istruzione. Infine, nel 1822 nacque l'ente più vicino a quello che è oggi, ossia la "Casa di Riposo" che forniva assistenza gratuita a coloro che erano inabili a lavorare e gli indigenti. Questi istituti vennero fusi in un'unica attività sociale a seguito della legge n. 6972 del 1890 – la legge Crispi -, ossia in un Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza – I.P.A.B. – e nello specifico Istituti Riuniti di Assistenza Sociale. In un periodo più recente da ricondurre agli anni 1994 e 1996, furono annessi altri due enti, la "Fondazione San Giorgio" e il "Legato Angeli". Tuttavia, in un momento successivo, per motivi economici e amministrativi, queste strutture vennero nuovamente unite in un unico soggetto che ad oggi conosciamo con il termine I.R.A.S.

Stando a quanto indicato nella Carta dei Servizi (Istituto Rodigino di Assistenza Sociale 2023), l'obiettivo ultimo dell'ente è la promozione e il raggiungimento del benessere della persona anziana non autosufficiente. Con il termine non autosufficiente, la Legge Regionale Veneto n. 30 del 18 dicembre 2009 intende coloro che hanno una limitazione dell'autonomia personale, tale da non prendersi cura della propria persona e dover richiedere un intervento assistenziale costante, continuativo e totale in modo da poter svolgere le proprie attività quotidiane. Al fine di aiutare la persona a esercitare i propri diritti riconosciuti dallo Stato italiano ed in particolare dalla Costituzione della Repubblica Italiana (1948), – tra questi evidenziamo il diritto alla vita (articolo 2 e 13), il diritto a vivere in modo dignitoso (articolo 3) e il diritto alla salute (articolo 32) - l'ente offre una serie di attività socioassistenziali e sanitarie rivolte al singolo individuo e alle sue esigenze.

Il lavoro dell'ente è orientato da una serie di principi guida quali l'uguaglianza - l'equità dei servizi erogati, pur tenendo in considerazione le esigenze individuali -, l'imparzialità e l'obiettività, il diritto di scelta – il diritto all'autodeterminazione e a mantenere la propria autonomia -, la continuità, la partecipazione – tale punto comprende il diritto ad essere informati e a far sì che l'anziano e i familiari siano parte attiva nella decisione e nella formulazione dei vari interventi professionali mirati -, l'efficienza e l'efficacia (Istituto Rodigino di Assistenza Sociale 2023).

Questi valori orientano le attività dei vari professionisti presenti nella struttura quali il servizio medico, il servizio sociale, il servizio socio-educativo, il servizio di psicologia, il servizio di fisioterapia, il servizio di logopedia, il servizio infermieristico e il servizio di assistenza di base.

Coerentemente al mio percorso di laurea magistrale e ai miei obiettivi di tirocinio, la figura professionale oggetto di osservazione era l'Assistente Sociale. Questo professionista si occupa delle richieste di inserimento in struttura, svolgendo funzioni di segretariato sociale e di tutela giuridica dei residenti. Inoltre, mantiene i contatti con i servizi del territorio affini alle condizioni della persona anziana, al fine di garantire il benessere della persona. La struttura è provvista di tre assistenti sociali, alle quali, pur collaborando a vicenda, sono assegnati tre edifici diversi: il Reparto Centrale, la Casa

Soggiorno e la RSA. Tali edifici a loro volta sono divisi internamente per nuclei a seconda delle esigenze socioassistenziali e sanitarie della persona anziana.

Il Reparto Centrale è la struttura destinata ad accogliere centro ventitré persone ed è adibita per coloro che hanno bisogno di assistenza sanitaria continuativa. Questo posto si divide a sua volta in cinque nuclei – il nucleo rosa, il nucleo fucsia, il nucleo azzurro, il nucleo arancio e il nucleo giallo –, suddivisi sulla base delle patologie e della gravità dello stato di salute dell’anziano. Ad esempio, il nucleo giallo è la sezione protetta assegnata ai soggetti affetti da demenza senile con ulteriori disturbi del comportamento come i tentativi di fuga, il wandering e i tentativi di autolesionismo non consapevole.

Per quanto riguarda la Casa Soggiorno, essa può ospitare al massimo novantaquattro persone. Come quello precedente, anche questo fabbricato è articolato in quattro nuclei – il nucleo orchidea, il nucleo margherita, il nucleo girasole e il nucleo mimosa -. In questa parte dell’edificio vi sono persone con un quadro diagnostico variabile.

Infine, abbiamo l’ambiente che ho potuto osservare nei tre mesi di tirocinio ossia la RSA. Contiene un massimo di quarantaquattro ospiti ed in essa si delineano due nuclei – il nucleo rosso primo piano e il nucleo rosso secondo piano -. In questa parte troviamo i soggetti con un quadro assistenziale stabile e tendenzialmente più lucidi e reattivi, sul piano cognitivo e fisico, rispetto agli ospiti degli altri due rami.

3.3 Metodologia: Partecipanti, procedura e analisi

Questo studio è stato condotto con lo scopo principale di analizzare le dinamiche del potere che emergono nella relazione di aiuto tra l’Assistente Sociale e la persona. Essa non vuole essere semplicemente un’illustrazione delle interazioni sociali tra gli attori coinvolti, ma è rivolta all’identificazione e alla comprensione dei meccanismi tramite cui il potere si manifesta, viene favorito, viene esercitato e produce effetti sui vari ambiti osservati nel contesto. In questo scenario, il potere è concepito come una componente sempre presente nelle relazioni interpersonali, tra cui la relazione di aiuto, avente caratteristiche quali la dinamicità, la mutabilità a seconda del contesto e multifattoriale.

L'indagine, svolta all'interno del contesto di tirocinio universitario ovvero l'Istituto Rodigino di Assistenza Sociale, è stata eseguita tramite l'osservazione diretta e non partecipante nei periodi di marzo, aprile e maggio 2025. In totale, facciamo riferimento a trenta giornate osservate, le quali erano distribuite in modo eterogeneo lungo i tre mesi indicati e in particolar modo nella fascia oraria della mattina e del primo pomeriggio.

L'analisi tiene conto di quaranta colloqui professionali avvenuti, in presenza, tra la figura professionale dell'Assistente Sociale e la parte interlocutrice quale l'utente effettivo (venti persone) – la persona anziana residente nella struttura prestabilita – o il familiare della persona in carico (venti persone). Al fine di poter espandere il numero dei colloqui e, di conseguenza, avere dei dati più variegati rispetto all'obiettivo individuato, sono stati inclusi anche i colloqui realizzati per mezzo telefonico con i familiari della persona anziana – quaranta colloqui -. Questi colloqui venivano compiuti con l'utilizzo del vivavoce, in modo tale da potermi consentire di cogliere le varie sfumature discorsive, le tecniche comunicative e di apprendere i contenuti trattati – in vista sia di questa ricerca sia degli obiettivi del tirocinio descritti nel progetto formativo -.

Questa modalità di ricerca è stata dapprima concordata e autorizzata dall'Assistente Sociale di riferimento, che ne ha approvato anche gli aspetti etici.

Al fine di garantire la tutela della privacy dei soggetti coinvolti, ho scelto di non impiegare informazioni o dati sensibili che potessero in qualche modo essere riconducibili alle persone e ledere il loro benessere. Pertanto, ogni esplicito riferimento anagrafico, familiare o sanitario è stato ommesso dalla mia ricerca. Affinché i dati reperiti risultassero chiari e allo stesso tempo non invasivi della riservatezza della persona, si è deciso di utilizzare, in modo coerente e strutturato, dei codici identificativi a seconda del partecipante osservato e in ordine di “ricevimento” di quest'ultimo - Assistente Sociale, Anziano1/Anziano2 etc. e Familiare1/Familiare2 etc. -.

Complessivamente, i partecipanti scelti si dividono in tre categorie – vedi tabella n. 1 -:

- Assistente Sociale - un singolo professionista quale oggetto dell'osservazione compiuta -: uno dei professionisti responsabile dell'area socioassistenziale della

struttura. Egli si occupa di accompagnare le persone interessate - siano essi i diretti interessati o meno - nella formulazione della richiesta di accesso al servizio residenziale. Inoltre, adempie a funzioni di segretariato sociale, di tutela giuridica dei residenti e mantiene i contatti con i servizi territoriali predisposti alla promozione e al mantenimento del benessere della persona anziana. Il suo ruolo è individuabile anche nel fungere da mediatore e rappresentante degli interessi del residente, della famiglia e dell'organizzazione a cui appartiene.

- Residenti anziani – venti persone monitorate -: persone in una fascia d'età maggiore ai sessantacinque anni, residenti temporaneamente o in modo definitivo – a seconda delle loro esigenze assistenziali - nella struttura. Per motivi etici e metodologici, è stato deciso di impiegare i dati osservati da anziani, seppur non autosufficienti, dotati di lucidità, di consapevolezza, di comprensione, di partecipazione attiva alla conversazione e della capacità di discernimento.
- Familiari – venti colloqui eseguiti in presenza e quaranta avvenuti con l'impiego del telefono -: persone legate ai residenti per vincoli di sangue – figli, nipoti, fratello e sorella – o da responsabilità giuridiche, come gli amministratori di sostegno. Questi soggetti sono compresi in una fascia d'età variabile ma sempre maggiorenni. È stato deciso di inserire in questa categoria anche gli amministratori di sostegno, i quali seppur non necessariamente legati da un vincolo parentale, sono responsabili legalmente nei processi decisionali relativi alla gestione dell'anziano.

PARTECIPANTI/ COLLOQUI	NUMERO COLLOQUI IN PRESENZA	NUMERO COLLOQUI TELEFONICI	NUMERO PARTECIPANTI TOTALI
ASSISTENTE SOCIALE	1	1	1
RESIDENTE ANZIANO	20	0	20
FAMILIARE	20	40	60

Tabella n. 1: Descrizione dei partecipanti dell'osservazione e del numero dei colloqui svolti in presenza e telefonicamente

Il setting, entro cui sono avvenute le osservazioni, è stato l'ufficio dell'Assistente Sociale assegnatomi nel mio percorso di tirocinio come tutor aziendale oppure la stanza della persona anziana. Il primo luogo, "occupato" esclusivamente dall'Assistente Sociale di riferimento, è facilmente raggiungibile all'interno della struttura e si trova in una posizione che permette di svolgere con tranquillità e silenzio le proprie attività. Inoltre, si presenta come una postazione ordinata e resa accogliente dalla presenza di piante. La disposizione dell'arredamento è stata pensata al fine di rendere la stanza accogliente, confortevole e rilassante per chiunque vi entri. Nella stanza sono presenti due scrivanie, disposte in modo perpendicolare, assegnate rispettivamente all'Assistente Sociale e alla sottoscritta. Le due scrivanie offrono la possibilità alla professionista di poter interagire frontalmente con le persone e di potersi muovere al fine di cercare i documenti richiesti; ciò vale anche per l'altra parte interlocutrice. Mentre la mia postazione mi consente di essere al di fuori del campo visivo dell'utente, riducendo così il grado di influenza rispetto al comportamento dell'interlocutore. Per quanto riguarda la stanza del residente, è stata usata come setting poiché vi sono circostanze in cui l'utente non ha la possibilità di deambulare e di spostarsi in modo autonomo o tramite degli ausili appositi per raggiungere l'ufficio. Le camere possono essere singole, doppie e triple. Sono ordinate e arredate in modo tale da aiutare le persone anziane ad ambientarsi nella struttura. A differenza del primo setting, quest'ultimo non permette la possibilità di avere una privacy completa sia per via del compagno di stanza sia per la presenza degli altri professionisti. Nonostante queste situazioni, la mia presenza viene esplicitamente riconosciuta e in certi casi coinvolta nella conversazione. Non vi è una cadenza specifica per lo svolgimento dei colloqui, se non le ore di servizio della professionista e l'orario dell'appuntamento deciso - ciò non sempre è rispettato -.

I colloqui con il residente tendono ad essere più concisi rispetto a quelli sostenuti dai parenti. Sono di breve-media durata – indicativamente dai dieci ai venti minuti – ad eccezione di un caso specifico che dialoga per trenta minuti circa. Tutti e venti i colloqui sono incontri volti al raggiungimento di un fine quale ad esempio, il contatto

telefonico con un familiare, una richiesta/lamentela specifica rispetto alla loro vita quotidiana in struttura e un contributo economico familiare stabilito con l'Assistente Sociale e l'amministratore di sostegno. Nessuno dei loro colloqui è avvenuto telefonicamente, bensì fisicamente nell'ufficio del professionista o nelle loro stanze.

I colloqui "in presenza" con i familiari hanno generalmente una durata maggiore e risultano più articolati, collocandosi in una fascia temporale compresa tra la mezz'ora e un'ora. Undici su venti di questi colloqui sono sostenuti con i figli dell'anziano residente in struttura, mentre il restante è avvenuto con i nipoti – sei -, amministratore di sostegno – uno – o sorella/fratello - due -. Venti di questi colloqui sono stati svolti in presenza nell'ufficio dell'Assistente Sociale e quaranta tramite un dispositivo elettronico quale il telefono fisso. Anche quest'ultimi hanno una durata simile a quelli appena indicati, ossia dalla mezz'ora di tempo fino a sessanta minuti, e sono di pari lunghezza. I contenuti dei colloqui, siano essi telefonici o fisici, riguardavano l'interesse dell'anziano ed erano incentrate sull'ingresso del soggetto, sulla dimissione della persona, sull'eventuale decesso e sulla formulazione di specifiche richieste da parte di familiari o dell'Assistente Sociale – ad esempio, avvertimenti rispetto all'osservanza dei comportamenti da tenere nei confronti dell'anziano, in modo tale da evitare di agitare quest'ultimo -. Altri argomenti includevano l'illustrazione dell'organizzazione e della carta servizi della struttura, la comunicazioni di eventuali aggravamenti o miglioramenti – di ambito socioassistenziale - rispetto allo stato di salute dell'anziano, la richiesta di accesso o di consigli rispetto alla situazione critica affrontata dalla famiglia, la restituzione ai familiari e l'eventuale possibile modifica, su richiesta del familiare, della proposta del piano assistenziale individuale. Quest'ultimo elemento viene svolto in una data precedente con i professionisti di riferimento, a seconda del caso discusso, quali il medico di medicina generale, il responsabile della struttura, il coordinatore sanitario, lo psicologo, il logopedista, il fisioterapista, l'educatore professionale, l'infermiere professionale, il coordinatore di nucleo, l'operatore sociosanitario e l'Assistente Sociale stesso.

In ognuno di questi colloqui, ho considerato i seguenti aspetti: gli "elementi della comunicazione verbale", gli "elementi della comunicazione non verbale", gli "antecedenti del potere", le "conseguenze del potere" e le "strategie per la gestione del

potere”. Tutte le variabili sono state osservate in riferimento alle parti coinvolte – l’Assistente Sociale e il soggetto anziano o il familiare -, ad eccezione dell’ultima riguardante le strategie per la gestione del potere, la quale è stata considerata solo nei confronti dell’Assistente Sociale poiché è l’unica figura dotata degli strumenti e delle competenze professionali congrue per far fronte, in modo consapevole, a tali dinamiche.

Per quanto riguarda gli “elementi della comunicazione verbale” sono stati considerati tre componenti: il lessico – l’insieme dei numerosi vocaboli di una lingua (Ježek 2005) -, la sintassi – l’organizzazione delle parole, tali da compiere una frase di senso compiuto (Al Arief et al. 2019) – e la semantica – lo studio dell’effettivo o potenziale significato delle parole, frasi ed espressioni impiegate (Kortmann 2020) -.

La componente “elementi della comunicazione non verbale” è articolata in segnali paralinguistici – la voce, il volume, il tono, il ritmo, la velocità, le pause e il silenzio -, espressioni del volto – il sorriso, a sua volta diviso in sorriso spontaneo, sorriso simulato e sorriso miserabile; il contatto visivo - e il comportamento spaziale – la posizione del corpo, a sua volta suddiviso in movimento del busto, delle braccia e delle gambe-. Oltre a ciò, è stato osservato il contatto corporeo composto dal contatto reciproco e dal contatto individuale; la distanza interpersonale ripartita in distanza intima, distanza personale, distanza sociale e distanza pubblica; e i gesti rintracciabili in gesti illustratori, gesti convenzionali, gesti correlati ad uno stato emotivo o ad un atteggiamento, movimenti che individuano la personalità dell’interlocutore e i movimenti utilizzati nei rituali e nelle cerimonie.

Nella variabile “antecedenti del potere” si è cercato di cogliere le seguenti informazioni ossia i fattori cognitivi – la percezione dell’efficacia, della dipendenza, del controllo e della libertà posseduta -, i fattori strutturali –il ruolo ricoperto, la presenza e il possibile accesso alle risorse e/o al servizio -, i fattori fisici – la presenza curata, l’espressione del volto, l’altezza, la postura, la posizione assunta dalla persona, lo sguardo, il contatto visivo, i tratti somatici, la conformazione fisica e le caratteristiche ormonali -, i fattori demografici – il genere, l’appartenenza geografica e l’età -, i fattori di personalità e le differenze individuali – l’estroversione, la dominanza sociale, le abilità sociali sviluppate, il carisma, il machiavellismo e l’autostima -.

Altresì cruciale è quanto rappresentato dall'elemento "conseguenze del potere" che contiene la dimensione cognitiva – la semplificazione della realtà, l'impiego degli stereotipi e la tendenza a favorire/sfavorire il proprio ingroup o l'outgroup -, la dimensione affettiva – l'identificazione di un umore positivo/negativo, di emozioni positive/negative, una maggiore/minore empatia e una maggiore/minore diffidenza verso i comportamenti altrui -, la dimensione comportamentale – la presenza di comportamenti informali e disinvolti, l'inibizione delle emozioni e della comunicazione verbale e non verbale, lo svolgimento di comportamenti inappropriati dal punto di vista morale, normativo e sociale (ad esempio l'interruzione del flusso discorsivo o comportamenti anticonformisti e considerabili devianti e non adatti al contesto) e un atteggiamento vigile o volto a rappresentare gli altri come un mezzo per soddisfare i propri interessi - e la dimensione sociale – la stima e il rispetto nei confronti della persona con cui si interagisce; i momenti di autovalutazione positiva effettuati in maniera esplicita -.

Infine, l'aspetto "strategie per la gestione del potere", come detto precedentemente, è stato osservato in riferimento esclusivamente al comportamento dell'Assistente Sociale poiché la relazione sembra essere squilibrata e propendere per un maggior potere, sia esso percepito che reale, nelle mani del professionista in questione. Per tal motivo e per le sue conoscenze pregresse, l'operatore può decidere di impiegare una serie di strumenti per avvicinare la distanza tra gli attori. Le modalità entro cui ridurre questo divario sono l'empowerment, la social advocacy, l'ascolto attivo e il comportamento empatico, la negoziazione e la trasparenza, la supervisione e la formazione professionale.

Dato che non vi era sempre la possibilità di percepire in modo visibile alcuni di questi elementi, si è stabilito, qualora accadesse ciò, di segnalarlo con la seguente voce: non pervenuto. Oltre a ciò, si è constatato che alcuni elementi possono essere contenuti e riguardare più di una variabile, seppur con un focus diverso.

Tutte queste variabili sono state decise, in modo dettagliato, durante la stesura del primo e del secondo capitolo. Difatti, le informazioni ricavate sono state annotate quotidianamente in un quaderno ad hoc, in un primo momento senza uno schema fisso – lasciando in un certo modo una caratteristica di flessibilità -, per poi essere considerate

con maggiore attenzione e con cognizione di causa. Venivano scritte durante i colloqui – divisi per tipologia di partecipante -, lontano dallo sguardo della parte interlocutrice, in modo tale da poter ottenere informazioni ben dettagliate e allo stesso tempo non mettere a disagio la persona. Ad ogni fine giornata, queste informazioni venivano trascritte su un documento di Word – vedi figura n. 1 e figura n. 2 - e su un foglio di Excel in modo tale da averne una copia aggiuntiva elettronica e riuscire a poter predisporre una mappatura di quanto individuato e di quanto analizzato.

Struttura residenziale per anziani

Data e ora: _____

Codice identificativo: _____

Soggetto osservato:

☐ Assistente Sociale

☐ Soggetto anziano

☐ Familiare

Se familiare, specificare il legame: _____

Tipologia colloquio:

☐ Telefonico

☐ In presenza

Se in presenza:

☐ Ufficio Assistente Sociale

☐ Camera soggetto ospitante

☐ Altro: _____

Durata colloquio: _____

Contenuto colloqui:

☐ Ingresso

☐ Sviluppo del percorso dell'anziano (consigli, confronti, aggiornamenti etc)

☐ Decesso

☐ Altro: _____

Maggiori informazioni sul colloquio:

Figura n. 1: Prima parte del documento di trascrizione delle informazioni raccolte.

Variabili osservate:

☐ Elementi della comunicazione verbale

☐ Elementi della comunicazione non verbale

☐ Antecedenti del potere

☐ Conseguenze del potere

☐ Strategie di gestione del potere

Figura n. 2: Seconda parte del documento di trascrizione delle informazioni raccolte.

Una volta raccolti tutti i dati necessari alla mia ricerca, li ho organizzati in modo da elaborare una visione completa di quanto ricavato e delle possibili correlazioni esistenti in quello specifico contesto. Tale prospettiva mi ha permesso di verificare le seguenti ipotesi da me identificate, relative alla domanda generale di ricerca e alle cinque domande specifiche della ricerca:

Ipotesi n. 1: Le dinamiche di potere si manifestano in forma asimmetrica e trasformativa nella relazione di aiuto tra l'Assistente Sociale e l'utente o il familiare. Se non viene gestito in modo efficace, il potere tende ad essere percepito esclusivamente nelle mani del professionista, a causa del suo ruolo istituzionale all'interno dell'organizzazione di riferimento;

Ipotesi n. 2: L'impiego di una comunicazione verbale intenzionale e comprensiva, che eviti un linguaggio tecnico e che favorisca il coinvolgimento attivo dell'interlocutore, contribuisce a percepire la relazione di aiuto meno squilibrata;

Ipotesi n. 3: L'utilizzo di una comunicazione non verbale accogliente, tranquilla e consona al contesto delineato permette una minor percezione asimmetrica del potere nella relazione di aiuto;

Ipotesi n. 4: La percezione asimmetrica del potere è favorita attraverso il ruolo professionale dell'Assistente Sociale, la condizione di fragilità emotiva, sanitaria e situazionale in cui versano i familiari o gli ospiti nella struttura e la disparità delle risorse e degli strumenti disponibili per l'Assistente Sociale rispetto agli altri partecipanti;

Ipotesi n. 5: Le dinamiche di potere nella relazione di aiuto incidono su vari piani in modo eterogeneo. In particolare, ha effetti sulle emozioni, sull'umore e sul comportamento tenuto dagli attori coinvolti;

Ipotesi n. 6: L'Assistente Sociale può adempiere al suo compito attraverso una serie di tecniche professionali, tra cui l'ascolto attivo e il comportamento empatico, la trasparenza e la negoziazione, l'empowerment e la social advocacy, le quali permettono di ridurre la percezione asimmetrica del potere nella relazione di aiuto.

3.4 Risultati e discussione

In questo paragrafo, si approfondiscono e si discuteranno i risultati emersi dall'osservazione non partecipante condotta sul campo. Nello specifico, l'analisi si concentra sulla verifica delle ipotesi formulate in relazione alle sei domande di ricerca – una domanda di ricerca generale e cinque domande di ricerca specifiche -. L'obiettivo di questo studio è quindi la conferma o meno delle ipotesi, sulla base delle informazioni raccolte durante il periodo di osservazione dei colloqui professionali avvenuti con l'Assistente Sociale e il residente anziano o il familiare.

3.4.1 Asimmetria e dinamicità di potere nella relazione di aiuto

L'ipotesi elaborata nel paragrafo precedente, secondo cui le dinamiche di potere si manifestano in modo asimmetrico e dinamico nella relazione di aiuto, è confermata dai dati emersi dall'esperienza di tirocinio curriculare. Difatti, è dimostrato che il potere, nella relazione di aiuto, è sempre presente. Ciò che varia, come affermato da Foucault (1975), è il suo significato assunto in base al contesto e agli effetti che produce nelle parti coinvolte.

Tale squilibrio è denotato maggiormente nei colloqui professionali - a prescindere dal fatto che fossero in presenza o tramite il mezzo telefonico - tra l'Assistente Sociale e il familiare, dove quest'ultimo chiedeva la possibilità di poter inserire la persona anziana nella struttura residenziale. In queste situazioni specifiche, i familiari percepiscono il professionista come colui che può condizionare questa scelta poiché detentore del potere decisionale. Tale richiesta deriva principalmente dal carico emotivo con cui la persona arriva a rivolgersi al servizio. Infatti, molto spesso l'appuntamento o la telefonata viene compiuta in un momento successivo ad una notizia tale da destabilizzare gli equilibri familiari preesistenti oppure dinanzi all'impossibilità di poter continuare a "vivere" quella determinata situazione. Ad esempio, nel colloquio in presenza con Familiare12 – la figlia -, ha espressamente dichiarato che l'aggravamento delle condizioni sanitarie della madre rendevano difficoltoso la permanenza della signora nel domicilio. Inoltre, il carico psicologico era ritenuto insostenibile, nonostante l'affetto provato nei confronti della signora anziana. Situazione simile è ravvisabile anche nel colloquio con Familiare20 – il figlio -, il quale,

durante la telefonata, ha avuto un momento di vulnerabilità sfociato in lacrime. Tale reazione, secondo quanto detto dal partecipante, è dovuta alle pressioni derivate dall'urgente richiesta di dimissione del padre dalla struttura ospedaliera presso cui era ricoverato, e dalla consapevolezza dell'inadeguatezza dell'abitazione a fronteggiare le condizioni sanitarie precarie dell'anziano. In queste relazioni di aiuto, è possibile individuare una dinamica di potere in cui l'operatore viene percepito come detentore di competenze tecniche, di conoscenze e di risorse – siano esse materiali o immateriali – superiori rispetto a quelle del familiare. Questa rappresentazione trova riscontro in una tipologia di potere ossia il potere esperto (French Jr e Raven 1959) secondo cui quest'ultimo corrisponde alle abilità, ai titoli di studio e alla credibilità professionale posseduta.

Tale asimmetria è rilevata anche in scenari completamente diversi, sempre nei colloqui con la presenza dell'Assistente Sociale e del familiare. Nello specifico, consideriamo i casi in cui il professionista eseguiva un colloquio, in presenza, col figlio della persona anziana – Familiare²⁵ – al fine di chiedere ulteriori informazioni rispetto ad una problematica di natura amministrativa ossia il mancato pagamento della retta. In questa situazione, lo squilibrio percepito era determinato anche dalla consapevolezza del figlio di aver commesso un comportamento non congruo e non coerente agli impegni contrattuali fissati in qualità di garante nei confronti del padre ospite della struttura. La “subordinazione” percepita, oltre ad essere derivata dalle competenze professionali superiori rispetto al familiare, era accentuata dall'imbarazzo e dal continuo evitamento dell'argomento da parte del figlio.

Non sempre il potere è statico e unidirezionale. Esso è contestuale e può essere nelle mani di altri soggetti oltre al professionista (French Jr e Raven 1959). In specifici casi, il familiare è riuscito a influenzare le decisioni o l'impiego di possibili alternative, in modo più o meno esplicito. Ad esempio, si fa riferimento al colloquio in presenza avvenuto con il figlio del residente – Familiare⁷ -, il quale, dinanzi ad una raccomandazione professionale – l'uso di uno specifico dispositivo per l'anziano volto a stabilizzare il quadro clinico di quest'ultimo – è riuscito a negoziare la decisione scelta in materia. Oltre a ciò, una prima dinamica inversa del potere, presente in questo

colloquio, è stata individuata nell'orario di appuntamento fuori dall'orario di servizio, influenzando l'organizzazione del tempo dell'operatore.

Dinamiche non equilibrate e analoghe sono quelle evidenziate nei colloqui, seppur di breve durata e a tratti sistematici, con gli ospiti anziani della struttura. La maggior parte dei colloqui, tutti effettuati in presenza, manifestavano elementi tali da ricondurre ad una relazione asimmetrica del potere. In primo luogo, alcuni utenti anziani interagivano con l'operatore al fine di avere l'importo monetario pattuito settimanalmente o mensilmente con l'Amministratore di Sostegno. Tale immagine corrisponde a ciò che viene indicato come il potere di ricompensa (French Jr e Raven 1959). Ad esempio, Anziano1 ha una somma economica mensile massima, concordata con l'Amministratore di Sostegno, che può richiedere all'Assistente Sociale qualora ne avesse bisogno. Quest'ultimo soggetto detiene una funzione di controllo e di gestione del denaro affidatogli. In questo caso, il colloquio di breve durata viene percepito come "distorto" e sottoforma di una sorta di "ricompensa" materiale concessa dall'operatore. Altrettanto simile, è il colloquio identificato con Anziano4, il quale ogni giorno infrasettimanale, in un orario prestabilito – circa le ore quattordici e trenta minuti – chiede di poter telefonare alla sorella per sentire come sta e cosa sta facendo. Anche in questo colloquio basilare e periodico, l'Assistente Sociale è percepito in una situazione di condizionamento maggiore rispetto all'altra parte in quanto possiede il "fulcro" materiale e simbolico del potere ossia il telefono e il numero di cellulare della parente. In questo colloquio, il potere si avverte in modo implicito e non dichiarato ma pur sempre esistente e determinante nel rapporto tra gli attori.

Nel complesso, le informazioni osservate confermano la presenza di una dinamica del potere di natura asimmetrica, contestuale e mutevole. Tale squilibrio è determinato principalmente dal ruolo ricoperto del professionista, dalle capacità acquisite lungo il percorso e dalle funzioni decisionali attribuitegli all'interno della struttura. Il potere può assumere forme più o meno evidenti e non sempre si configura in modo coercitivo o autoritario. Sulla base di quanto scritto da Robert Alan Dahl (1957) rispetto a queste forme di potere, nessuno dei casi da me osservati era riconducibile a forme di narrazione "violente" e "crudeli" rispetto all'esercizio del potere.

3.4.2 Il potere nella comunicazione verbale nella relazione di aiuto

L'ipotesi menzionata nel paragrafo antecedente, concernente l'emergere del potere nella comunicazione verbale, il quale se non gestito adeguatamente produce maggiore asimmetria relazionale, trova corrispondenza nelle osservazioni compiute durante il tirocinio curriculare. L'osservazione ha messo in evidenza l'importanza della consapevolezza dell'utilizzo della comunicazione verbale con le parti coinvolte; e di come la produzione e la divulgazione del sapere possono essere una modalità di esecuzione del potere e del controllo sugli individui (Foucault 1976).

In questo senso, si è appurato che l'impiego di un linguaggio tecnico e troppo complesso – l'utilizzo di sigle chiare solo ai professionisti o di riferimenti normativi conosciuti esclusivamente dall'Assistente Sociale –, il cui significato non è condiviso con il familiare, può influire sul rapporto – condizionando la persona - e contribuire a renderlo meno simmetrico. Un caso esemplificativo di ciò è il colloquio fisico avvenuto con Familiare40 – la nipote –, la quale ha interrotto più volte la conversazione al fine di chiedere delucidazione sulla modulistica e sui passaggi burocratici da effettuare per poter fare richiesta di inserimento della zia nella struttura residenziale. Tali domande erano necessarie in quanto il linguaggio, non essendo comprensibile e troppo specialistico, generava incertezza. In merito a ciò, è cruciale sottolineare come l'Assistente Sociale, una volta percepita la difficoltà da parte dell'interlocutrice, abbia rimodulato l'interazione, dimostrando una flessibilità operativa indirizzata a ridurre lo squilibrio di potere. Il professionista ha adottato una comunicazione più chiara, integrata dalla stesura di appunti sintetici e dal materiale informativo specifico. Tali contributi strumentali hanno incentivato la comprensione e la partecipazione attiva del familiare.

Un ulteriore elemento significativo è il mantenimento difficoltoso di una comunicazione equilibrata, in cui il familiare può assumere un ruolo dominante. Ciò avveniva principalmente nei colloqui telefonici - riguardanti la richiesta di ingresso - per una duplice motivazione: in primo luogo, erano presenti dei problemi tecnici della linea telefonica che determinavano una maggior difficoltà nel rispondere all'altra parte. In uno dei casi osservati ossia il colloquio avvenuto con Familiare33 – il figlio –, il quale ha spiegato in modo dettagliato le sue preoccupazioni rispetto allo stato di salute della persona anziana. Una volta iniziata la conversazione, il familiare ha cominciato a

parlare ininterrottamente, con un tono della voce agitato e senza lasciare la possibilità di replica al professionista. Quest'ultimo ha tentato, durante la durata del monologo, di intervenire in modo fondato ai vari quesiti, ma senza ottenere successo per via dei problemi tecnici. Questo colloquio evidenzia una forma di potere diversa dal solito in quanto il professionista, nonostante detenesse il potere informativo, è stato condizionato dalla difficoltà telefonica, dal parente e conseguentemente relegato in una posizione marginale nella conversazione.

Vicende peculiari, e che convalidano le ipotesi, sono rappresentate anche dai colloqui con i residenti anziani. In alcuni di questi, come il colloquio avvenuto con Anziano⁸, l'utilizzo di un linguaggio condiviso come il dialetto veneto – un linguaggio ritenuto distante dal linguaggio professionale ma allo stesso tempo familiare all'anziano non autosufficiente - ha avuto l'effetto di riconoscimento tra le parti coinvolte (Honneth 1995), abbattendo a sua volta le barriere comunicative e riducendo la distanza percepita. Oltretutto, anche l'utilizzo di tecniche professionali quali la ripetizione e la semplificazione delle domande, ha permesso una maggiore accessibilità nella relazione di aiuto e una maggiore partecipazione dell'anziano su quelle che sono le decisioni che lo riguardano personalmente.

Complessivamente, le osservazioni confermano l'ipotesi formulata in precedenza. Nello specifico, è ipotizzabile considerare che una serie di modalità comunicative verbali, corrispondenti a volte a quelle definibili come le strategie di gestione del potere, riducono la distanza percepita di potere tra le parti e ne limitano l'asimmetria. Questi strumenti come, ad esempio, l'uso di linguaggio semplice, condiviso e accessibile alle parti, la chiarezza dei contenuti e l'attenzione ad evitare una comunicazione rivolta ad un approccio unidirezionale, servono anche ad aiutare nella costruzione di una relazione professionale rispettosa delle diversità ed effettivamente partecipativa.

3.4.3 Il potere nella comunicazione non verbale nella relazione di aiuto

L'ipotesi 3 concerne la variabile della comunicazione non verbale e, nello specifico, si attesta che l'impiego di una comunicazione non verbale pacata, tranquilla e consona all'ambiente in cui ci si trova permette una maggiore percezione di simmetria del

potere. Questa supposizione trova conferma nella ricerca e viene anche ampliata, soprattutto per quel che riguarda i colloqui con i familiari. Questa ipotesi riguarda esclusivamente i colloqui svolti in presenza in quanto risultava impossibile dedurre molte informazioni non verbali dai colloqui telefonici – ad esempio, il contatto visivo, le espressioni del volto, il comportamento spaziale ecc. -.

Analizzando i vari colloqui in presenza, ho notato che molti familiari prestano attenzione alla prima impressione attraverso la cura dei propri abiti e anche di quelli dei propri familiari. Tale enfasi agli indumenti non è da intendersi come ostentazione del lusso – ad esempio dalla presenza di abiti di lusso - ma dall'impiego di abiti ordinati, puliti e adeguati all'ambiente. Il loro volume della voce era nella media, così come il ritmo e la velocità della conversazione. Il tono, le pause e il silenzio variavano a seconda del contenuto del colloquio e delle differenze individuali. Ad esempio, l'Assistente Sociale dà molta importanza alle pause, al loro significato e a come scandirle.

Molti dei familiari assumono un'espressione facciale rilassata o tesa, a seconda dell'essenza del colloquio in questione, mentre molti dei sorrisi constatati erano sorrisi sociali e non spontanei. Il contatto visivo era mantenuto in maniera costante dalle parti ed in alcuni casi era distolto per specifiche esigenze – ad esempio, comprendere l'orario o annotare le informazioni ricevute -. La posizione del loro corpo era rivolta verso l'Assistente Sociale, con una postura dritta e una distanza mantenuta di tipo sociale. Tale “divario” era ridotto, a volte, nei momenti iniziali e nei momenti finali con il contatto corporeo reciproco – ad esempio la stretta di mano -. Per quel che riguarda la gesticolazione, ho ravvisato in alcuni casi la presenza di gesti riconducibili ad uno stato di agitazione o di ansia, – la presenza delle mani che stringevano le gambe oppure delle mani che passavano tra i capelli, il ticchettio eseguito sulle proprie gambe o sulla scrivania del professionista – oppure di movimenti volti a supportare la spiegazione. I momenti di silenzio, invece, servivano al fine di lasciare al familiare il tempo di rielaborare le informazioni acquisite e di poter pensare alle decisioni da prendere. Riepilogativo di quanto detto è il colloquio svolto in presenza con Familiare18 – la figlia -. Questa familiare, la cui mamma è ospite in struttura da qualche mese, si è rivolta all'Assistente Sociale per chiedere il cambio del medico curante. Durante tutta la

durata del colloquio la signora era seduta in una posizione composta, tale da permettermi di vedere le sue espressioni facciali e a volte di incrociare lo sguardo con quest'ultima. In particolare, potevo notare come la signora fosse molto apprensiva nei confronti della madre, mantenendo quasi sempre una posizione composta davanti all'Assistente Sociale ad eccezione dei momenti in cui questa esprimeva perplessità rispetto ad alcune visite mediche richieste da parte del medico di medicina generale – in questi momenti, la signora si spostava a fine sedia come se volesse essere maggiormente vicina, sia sul piano fisico che su quello emotivo, all'Assistente Sociale -. Una parte della sua faccia era coperta dalla mascherina, lasciandomi difficilmente comprendere in modo completo le sue espressioni del volto. Tuttavia, si è potuto accertare un tono alto della voce, la velocità media con cui parlava e soprattutto il modo in cui, molto spesso, distoglieva lo sguardo dall'Assistente Sociale per dirigerlo verso di me, al fine di cercare un appoggio e la “ragione” nella conversazione. I gesti erano prettamente orientati al supporto della conversazione e riconducibili al suo stato emotivo agitato e preoccupato per le condizioni della madre.

Per quel che concerne i partecipanti anziani, la comunicazione non verbale si differenzia notevolmente e ciò è dovuto ad una serie di fattori legati anche all'età. Difatti, tutti loro hanno il volume della voce basso, una velocità rallentata e un impiego diverso del silenzio. Capitava spesso che i momenti di silenzio, oltre ad essere una fase in cui riformulavano i propri pensieri, erano l'esito di incomprensione della frase, la quale, spesso, era troppo veloce e lunga. Tutte le persone anziane che sono state osservate nell'ufficio dell'Assistente Sociale avevano un'espressione del volto rilassata ed un sorriso spontaneo mentre nella camera di degenza si presentavano molto spesso apatiche. Il contatto visivo era mantenuto per molto tempo e la posizione del corpo, nei limiti possibili per la condizione fisica dell'ospite - spesso supportati da ausili di mobilità, come la carrozzina, il girello e il bastone, in quanto faticano a deambulare in modo autonomo e non assistito – era orientata verso l'Assistente Sociale, ma talvolta anche verso di me. Tale sguardo era spesso un segnale di curiosità da parte della persona anziana. La presenza di gesti era pressoché inesistente se non in relazione agli oggetti personali che si era portato appresso come gli occhiali, il pacchetto di sigarette o il portafoglio.

Tra i vari colloqui effettuati in presenza nell'ufficio dell'Assistente Sociale, c'è stato anche quello con Anziano10. Anziano10 è un signore molto attivo e dedito alle varie attività svolte dall'associazione di cui fa tutt'ora parte. Egli svolge un colloquio quasi settimanalmente con l'Assistente Sociale per poter organizzare questa tipologia di eventi. Il signore si presenta sempre con i vestiri ordinati e curati. Egli ha un tono di voce non troppo basso e lento, tale da permettere la comprensione. Inoltre, usa frequenti pause al fine di poter elaborare ed esprimere i propri ragionamenti alla professionista. Mantiene il contatto visivo per tutta la durata del colloquio e ha un'espressione del volto tranquilla e concentrata a trovare l'idea giusta per gli incontri di vario tipo. Egli non gesticola molto e seppur seduto, si appoggia al suo ausilio dedito alla deambulazione.

Complessivamente, ritengo che queste osservazioni confermano l'ipotesi iniziale e in seguito, ne approfondiscono gli elementi specifici – gli indumenti curati, la posizione del corpo, la gesticolazione, le pause e il modo in cui viene impiegata la voce - attraverso cui si può interagire e si può percepire in modo meno evidente lo squilibrio di potere tra gli attori coinvolti. La comunicazione non verbale, infatti, può incentivare lo sviluppo di un clima relazionale confortevole, tale da poter elaborare un rapporto costruito sulla fiducia. Va notato anche che le due categorie di partecipanti analizzati – il familiare o il residente anziano – si relazionano in modo completamente differente. Da una parte, i familiari tendono a manifestare una comunicazione non verbale influenzata dalle dinamiche di potere. Nello specifico, uno stato d'animo più agitato e connesso ad una serie di comportamenti comunicativi non verbali quali la gesticolazione usata, la posizione del corpo e un uso di vestiri improntati a voler determinare una prima impressione positiva. Dall'altra parte, le persone anziane, seppur aventi limiti sul piano fisico o cognitivo, sono meno influenzate dalle dinamiche di potere. Ciò lo si può intuire dalle loro espressioni tranquille, dalla dimensione temporale usata a loro vantaggio – ad esempio l'uso delle pause frequenti e lunghe – e dalla gesticolazione impiegata – ad esempio il maneggio di oggetti personali - in modo del tutto indipendente dalla persona che avevano davanti.

In questi scenari, la comunicazione non verbale è cruciale: essa riflette le dinamiche di potere e può favorire o sfavorire la percezione dello squilibrio di potere.

Dinanzi a ciò, è quindi opportuno scegliere le modalità di comunicazione non verbale impiegate al fine di poter costruire e sviluppare una relazione di aiuto equilibrata.

3.4.4 Gli antecedenti del potere nella relazione di aiuto

Nella relazione di aiuto, come detto precedentemente, è presente l'asimmetria del potere, la quale è favorita da una serie di antecedenti che interagiscono tra di loro e determinano un condizionamento della percezione del potere e del suo effettivo esercizio. I risultati convalidano quanto ipotizzato ossia che lo squilibrio è sostenuto da una serie di elementi quali il ruolo professionale dell'Assistente Sociale, dalla vulnerabilità dei familiari e degli utenti, e anche dalla disparità di risorse e strumenti tra gli attori coinvolti.

La percezione di “imparità” è accentuata, in primis, dal ruolo ricoperto dall'Assistente Sociale nella struttura. Questo professionista assume numerose funzioni di varia natura quali di carattere informativo, di tutela dell'ospite e di accesso ai servizi. Questi compiti devono essere gestiti, tenendo in considerazione la generazione o l'accentuazione di una possibile asimmetria di potere (Schuyt 2004). L'ingresso nella struttura, ad esempio, è deciso dal professionista, sulla base della presenza di una serie di criteri specifici: la condizione del soggetto – deve essere non autosufficiente -, l'iter burocratico – deve essere stata eseguita una specifica richiesta formale di ingresso nella struttura, con annessa una valutazione della persona anziana – e la disponibilità di posti letti nei nuclei di riferimento – la struttura è divisa in nuclei, nei quali sono ospitati i residenti sulla base delle loro esigenze socioassistenziali -. Tale decisionalità è sottoscritta in tutti i colloqui effettuati, siano essi in presenza che telefonici, il cui contenuto era relativo alla richiesta di inserimento in struttura. Tra questi, possiamo citare il colloquio in presenza con Familiare51 – la figlia -, la quale faceva esplicito affidamento all'Assistente Sociale in quanto “lei sa cosa fare”. Tale espressione conferisce maggiormente la percezione del potere nelle mani del professionista e di conseguenza l'assenza di potere nelle mani dell'altra persona, andando a confermare l'immagine stereotipata dell'Assistente Sociale quale un eroe.

Tale supporto, e condizionamento, veniva accettato anche per il vantaggio dell'operatore in termini di risorse possedute, conoscenza ed esperienza. Egli è in grado

di operare in modo efficace attraverso la gestione delle risorse messe a disposizione dai vari soggetti o enti coinvolti – ad esempio, i familiari, la struttura, la regione e il comune -. Inoltre, è capace di avere una visione d'azione completa in quanto ha anche più informazioni da cui attingere.

Tale disparità è ulteriormente accentuata dal carico emotivo portato dai familiari. Questi individui, a causa della condizione di difficoltà in cui si trovano, si lasciano guidare - in modo a tratti passivo - dall'Assistente Sociale. Familiare²⁷ – la sorella -, nel colloquio avvenuto in presenza con l'Assistente Sociale, ha deciso di seguire quanto richiesto dall'Assistente Sociale poiché la situazione stava diventando sempre più critica e l'indirizzamento professionale era ritenuto necessario.

Anche il modo in cui si presenta l'Assistente Sociale e il tipo di caratteristiche di personalità che egli possiede – il carisma - può essere determinante in quanto un'immagine sicura, con una postura eretta e un tono della voce sicura, incentiva un'immagine di competenza e di potere (Fazzini et al. 1990).

Per quel che concerne i colloqui con gli ospiti della struttura, bisogna ribadire anche in questo caso l'importanza del ruolo istituzionale dell'Assistente Sociale – un maggiore potere informativo, un maggior potere esperto e un maggior potere legittimo rispetto alla persona anziana-. Tale forma di potere è sia attuale che percepita dall'anziano in quanto l'Assistente Sociale, occupandosi del benessere della persona anziana, attiva una serie di interventi socioassistenziali che condizionano il comportamento dell'anziano e anche i suoi atteggiamenti nei confronti di quest'ultimo. Tra questi, Anziano¹⁰, soggetto molto attivo nel sociale e che in tempi antecedenti ricopriva una funzione importante nella comunità – il potere legittimo ricoperto e riconosciuto dall'interlocutore - non è esente dal condizionamento determinato dal ruolo istituzionale ricoperto dal professionista.

Secondo la lettura dei vari colloqui, possiamo notare come il fattore demografico dell'età (Berger et al. 1972) ha un peso maggiore nel momento in cui vi è davanti al professionista l'anziano. Difatti, il tipo di comportamento e anche l'uso delle parole del professionista vengono “modulate” affinché non condizionano in modo negativo l'anziano – comportando uno stato di agitazione nella persona e una possibile reazione aggressiva nei confronti degli altri ospiti o professionisti -.

In tutti i colloqui, penso che il tratto dell'estroversione appartenente all'Assistente Sociale abbia influito nel colloquio. Nonostante la comunicazione con i soggetti coinvolti sia un elemento imprescindibile del nostro operato, la presenza di questa caratteristica della personalità condiziona molto la relazione, attuando una sorta di asimmetria nel rapporto. Ciò era ancora più evidente in presenza di soggetti, siano essi familiari o anziani, con tratti di personalità introversi e riservati. Quest'ultimi presentano una modalità di comunicazione pacata e meno diretta (Feldstein e Sloan 1984), riducendo le possibilità di detenere maggior potere nel rapporto.

Gli elementi individuati, riguardanti la componente degli "antecedenti del potere", erano prettamente di natura strutturale, demografici, di personalità e di differenze individuali. Seppur avendo preso in considerazione i numerosi fattori di varia natura che potessero influire in qualche modo, si è potuto avvertire in misura minima ma non significativa, la presenza di fattori cognitivi tali da favorire l'emersione del potere. Discorso diverso per quel che riguarda altri aspetti, i quali non sono stati osservati come determinanti nel campione ossia quelli fisici – ad esempio specifici tratti somatici -, etnici o di genere.

3.4.5 Le conseguenze del potere nella relazione di aiuto

Le dinamiche di potere formatesi durante i colloqui hanno provocato effetti rilevanti sugli esiti del colloquio e sull'andamento della relazione, confermando così quanto ipotizzato. Dall'analisi empirica è emerso che gli effetti ravvisabili nell'osservazione delle relazioni telefoniche o in presenza, con gli utenti o con i familiari, sono relativi a varie dimensioni quali quella cognitiva, quella affettiva, quella sociale e quella comportamentale. Per quanto riguarda le implicazioni sul piano biologico e neurobiologico, non si è potuto constatare nulla di significativo.

Nei colloqui condotti con i familiari si sono osservate in modo evidente conseguenze di natura affettiva, emotiva e comportamentale. Una ricorrenza, nei colloqui in presenza, è la tendenza da parte dei familiari di semplificare la realtà e di non considerare in modo completo le complicazioni burocratiche e/o amministrative. Ciò può essere ricondotto alla poca conoscenza rispetto al lavoro "dietro le quinte" dei vari professionisti, e ad una particolare attenzione del parente, a prescindere dalle

attività e dall'oggettività, al proprio caro. Rilevante, è il colloquio con Familiare55 – il figlio -, attraverso cui si voleva informare il familiare rispetto a quanto accaduto nei primi giorni di inserimento in struttura – il potere informativo -. Tale conversazione ha influito negativamente sulle sue emozioni – agitandolo e irritandolo – e sul suo umore, segnalando come la percezione unilaterale del potere incida sugli stati emotivi e umorali. In altri casi, alcuni percepivano una sorta di soggezione da parte dell'Assistente Sociale e ciò influiva sulla loro conformità alle regole del contesto specifico – ad esempio il rispetto degli orari dei visitatori -, sulla cautela impiegata nell'utilizzo delle parole e delle vicende da raccontare (DePaulo e Friedman 1998); e sull'omissione di alcune informazioni ritenute fondamentali. Tali comportamenti possono essere riconducibili al potere informativo (Raven 1965), in cui vi è una percezione di potere maggiore nel familiare in quanto quest'ultimo è detentore di un bagaglio “conoscitivo/informativo” dell'anziano maggiore rispetto all'Assistente Sociale.

Il rispetto delle regole, e l'evitamento di comportamenti anti-conformativi, era presente anche negli anziani, i quali percepivano una detenzione di potere maggiore nell'Assistente Sociale e in generale nella struttura residenziale. A sostegno di tale pensiero, rappresentativo è il colloquio avvenuto con Anziano19, il quale chiedeva durante la conversazione se fosse “nei guai” al punto tale da dover essere dimesso dalla struttura.

In tutti i colloqui, l'Assistente Sociale si approccia in maniera più informale agli anziani rispetto ai familiari (Dean et al. 1975). Ciò è dovuto anche al tipo di rapporto – molto più stretto e basato sulla fiducia - che hanno costruito nel corso del tempo. Nonostante l'Assistente Sociale detenga un potere percepito e reale maggiore, egli porge una costante attenzione ai soggetti con cui interagisce. Ciò deriva anche dal fatto che il suo lavoro, secondo l'articolo 11 del titolo II “Principi generali della professione” del Codice Deontologico degli Assistenti Sociali (2020), è intervenire nelle situazioni di difficoltà.

Complessivamente, i risultati confermano l'ipotesi iniziale secondo cui le dinamiche influiscono in modo differenziato sui soggetti e sui vari livelli della persona, con attenzione a quello affettivo e comportamentale. Inoltre, si può constatare che

un'accezione negativa alle dinamiche di potere, può comportare conseguenze sulla relazione e sulla sua evoluzione.

3.4.6 Le strategie professionali per la gestione del potere nella relazione di aiuto

L'impiego di strategie volte alla gestione e alla negoziazione del potere nei colloqui è un compito fondamentale e a volte trascurato nel servizio sociale. Le tecniche utilizzabili sono varie e interconnesse tra loro in modo da permettere una crescita progressiva ai vari soggetti coinvolti. Questo sviluppo è presente anche nell'Assistente Sociale, ad esempio, nei feedback eseguiti dalla persona. Tali restituzioni, per essere definite in questo modo, possono essere svolte sia durante il percorso che alla fine. Un caso attinente è il colloquio in presenza con Familiare22 – il nipote -, il quale era arrivato nella struttura non appena era venuto a conoscenza del decesso della nonna. In quel dato momento, il nipote ha manifestato il ringraziamento nei confronti del professionista, il quale si è sempre comportato a sostegno della signora e dei suoi ultimi giorni di vita.

Nell'operato dell'Assistente Sociale era sempre presente un impegno volto al benessere della persona, all'adempimento dei suoi diritti e alla diminuzione della distanza di potere. Ciò era eseguito attraverso l'impiego di tecniche come l'empowerment, la social advocacy, l'ascolto attivo e il comportamento empatico, la trasparenza e la negoziazione, ed infine la formazione professionale.

L'empowerment è una delle modalità più frequenti per la riduzione dell'asimmetria del potere. Esso è concepito come una tecnica attraverso cui le persone intervengono nella loro condizione di vita sulla base di un supporto professionale dell'Assistente Sociale. Nel nostro scenario, può essere declinato nel supporto dell'utente o del familiare, affinché si rendano conto che le loro conoscenze sono importanti e complementari all'intervento del professionista. Solo facendo così, si può affermare di assolvere ad un agire professionale completo e globale, in cui ambe le parti, detentrici di un potere diverso, costruiscono la direzione del "viaggio" intrapreso. Tale comportamento può essere visto nel colloquio telefonico con Familiare43 – l'Amministratore di Sostegno - per via del conseguimento delle pratiche di acquisto dell'apparecchio acustico. In questo momento, entrambe le parti si sono attivate

mutualmente, ed in modo paritario e simmetrico, al fine di poter sostenere l'anziano in questo suo nuovo percorso.

Una strategia analoga è identificabile nella social advocacy ossia di fare in modo che il professionista rappresenti gli individui. Tale modalità consente, entro certi termini in quanto nessuno può conoscere la persona stessa meglio di lei medesima, di entrare in contatto con il soggetto, conoscersi reciprocamente e permettere di poter rendere esigibili i diritti della persona che versa in condizioni di vulnerabilità – il soggetto anziano -. A sostegno di ciò, il colloquio con Familiare5 – il figlio - è stato esplicativo di queste condizioni. Tale colloquio, di natura informativa e conoscitiva, concernente l'ingresso della signora in struttura, è stato rimarcato più volte dalla constatazione che la signora poteva entrare qualora vi fosse stato un posto adatto alle sue esigenze e che quest'ultima avesse espresso la volontà di entrare. Ritengo che questi punti sottolineano l'aspetto di sostegno e di valenza dei diritti della persona più vulnerabile.

Anche la negoziazione e la trasparenza possono permettere di ridurre l'asimmetria. Per negoziazione, in questo caso, intendiamo lo stabilire chiaramente i ruoli e gli impegni assunti dalle parti – con annessa una scadenza -. Il colloquio in presenza con Familiare39 – il figlio - è esemplificativo di ciò. Difatti, se all'inizio del colloquio conoscitivo, il potere sembra essere nelle mani del professionista, quest'ultimo può essere alterato attraverso l'attribuzione di una serie di attività da compiere a favore dell'anziano ospite in struttura o del familiare.

Sempre presente è l'ascolto attivo e il comportamento empatico. Questi sono delle componenti essenziali in ogni colloquio affinché le dinamiche di potere siano rese più equilibrate. Difatti, nel momento in cui le persone si sentono ascoltate senza giudizio, la relazione diventa la base per la costruzione della fiducia. In questo modo, si promuove maggiore partecipazione dalla parte interlocutrice e si riduce la distanza di potere percepita.

Considerando quanto detto finora, i risultati identificati confermano l'ipotesi di partenza secondo cui le strategie professionali individuate dall'operatore, permettono di gestire efficacemente le dinamiche di potere e di promuovere una relazione maggiormente equilibrata. Tale equilibrio non è statico, ma dinamico e in costante negoziazione.

3.5 Limiti

La presente ricerca è stata condotta con la consapevolezza di alcuni limiti legati all'osservazione sul campo.

Uno dei principali limiti è stato il fattore tempo – una durata complessiva di tre mesi – legato a motivi concernenti la copertura assicurativa del tirocinio curriculare. Tale aspetto ha condizionato il numero dei partecipanti da me identificati e l'impiego dei colloqui telefonici. In ogni caso, la ricerca è stata svolta nel migliore dei modi possibili e con tutti gli strumenti disponibili. Come detto precedentemente, può essere considerato un limite in quanto la stessa ricerca, condotta in un periodo maggiore, avrebbe permesso maggiori sviluppi sul fenomeno studiato.

La presa visione di un solo Assistente Sociale può aver agito anch'essa come un limite. Ogni professionista, infatti, elabora un proprio metodo di approccio e una propria visione lavorativa che riflette la sua formazione e la sua personalità. Proprio per questo non sarà mai completamente uguale agli stili adottati da altri Assistenti Sociali. In merito a questo punto, si è tenuta in considerazione la possibilità di osservare l'operato di altri Assistenti Sociali – nella struttura sono presenti tre di queste figure – e ho anche annotato alcuni dati. Tuttavia, i numeri dei colloqui osservati erano esigui e non potevano essere confrontati con quelli dell'Assistente Sociale di riferimento.

Altrettanto importante e a tratti limitante, era la mia presenza durante i colloqui. Pur in modo inconsapevole, la mia presenza può aver influito sul loro tipo di risposte e sul grado di desiderabilità sociale. Con questo termine, si intende la tendenza, da parte degli individui, di fornire risposte accettabili sul piano sociale, a prescindere che queste corrispondano effettivamente al vero (Canova et al. 2000). Tale concetto è collegabile ai colloqui effettuati in presenza o telefonicamente sia con i familiari che con i residenti della struttura.

Un altro elemento limitante da sottolineare è la tipologia dei colloqui osservati. Tali momenti, con riferimento ai colloqui con i familiari, erano prettamente di natura conoscitiva o informativa. Da tale terminologia, ne deriva la consapevolezza che nei primi colloqui, più della metà della durata del colloquio è condotto dall'Assistente

Sociale poiché deve fornire una serie di informazioni tali da poter prendere una decisione rispetto al tipo di attività che si vuole proporre all'anziano - ad esempio, l'orientamento verso strutture riabilitative o per persone autosufficienti, anziché quella oggetto di studio -.

Un ulteriore limite, già identificato dall'inizio della progettazione della ricerca, era l'incorporazione dei colloqui telefonici tra le fonti di osservazione. Tali colloqui, seppur rilevanti dal punto di vista contenutistico, escludevano la componente relativa agli "elementi della comunicazione non verbale" ed erano ostacolati da un problema tecnico della linea telefonica. Tale disturbo inficiava la qualità della relazione e amplificava gli stati emotivi dei familiari quali agitazione o ansia.

Infine, anche il contesto presso cui ho svolto tirocinio ha caratteristiche limitanti. Ciò è dovuto al fatto che i risultati non sono generalizzabili in quanto legati all'ambiente specifico di riferimento e alla sua struttura organizzativa.

3.6 Conclusione

La ricerca empirica appena illustrata ha avuto la finalità principale di esplorare le dinamiche di potere, e come queste si manifestano, si articolano e si gestiscono all'interno dei colloqui tra l'Assistente Sociale e le persone anziane ospiti della struttura residenziale per anziani o i familiari.

I risultati individuati confermano le ipotesi iniziali e rispondono coerentemente alle domande di ricerca.

Nello specifico, si può affermare che il potere si manifesta in una forma percepita come asimmetrica. Questa caratteristica può mutare nel corso del colloquio in funzione della tipologia del colloquio, della persona con cui si interagisce e del contesto specifico.

Il potere può emergere ed essere veicolato attraverso i canali comunicativi verbali e non verbali, i quali non sono separati tra di loro, ma interagiscono e si sovrappongono in modo del tutto dinamico e continuo. Tali aspetti sono centrali nelle relazioni interpersonali e supportano l'assioma della comunicazione di Watzlawick e colleghi secondo cui non si può non comunicare (1967).

Significativo, nella riduzione e nella gestione del potere, è l'uso di un linguaggio empatico, chiaro e accessibile, così come l'impiego di una serie di strategie professionali, quali l'empowerment, la social advocacy, la trasparenza e la negoziazione continua. Queste tecniche sono tutte accomunate dalla responsabilità di ogni professionista di intervenire nella situazione di disagio e di accompagnare la persona verso il raggiungimento del benessere.

Oltre a ciò, il potere può essere favorito da una serie di antecedenti e può produrre una serie di conseguenze, più o meno evidenti, nella relazione di aiuto. Tra gli antecedenti più rilevanti si ricorda quello di natura strutturale – il ruolo ricoperto dal professionista, la disponibilità di risorse, di conoscenze e di competenze - in quanto è ravvisabile in ogni relazione professionale con un qualsiasi professionista. Per quanto riguarda le conseguenze, si evidenzia la dimensione affettiva – le emozioni e l'umore -, così come quella comportamentale – quali, ad esempio, la conformità alle regole del contesto -.

Alla luce di quanto analizzato, può essere utile promuovere maggiori momenti di confronto, di formazione o di supervisione professionale rispetto a questo fenomeno. Questi spazi possono essere formulati e sostenuti tra gli Assistenti Sociali appartenenti alla stessa struttura, auspicabilmente anche con la presenza di una figura esterna – un supervisore professionale o un mediatore esterno -, la quale ha funzioni di neutralità e di portatrice di saperi differenti. Grazie a questo individuo, può essere possibile un momento di acquisizione di un valore aggiunto per la propria carriera lavorativa e per la propria sfera personale. Inoltre, possono essere creati anche dei tavoli di confronto tra Assistenti Sociali di diversi istituti con l'obiettivo ultimo di approfondire la tematica e le questioni ritenute critiche.

BIBLIOGRAFIA

- Al Arief, Y., N. Mariani e F. Mu'in (2019), *An Introduction to Linguistics*, Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat Press.
- Allegri, E., P. Palmieri e F. Zucca (2017), *Il colloquio nel servizio sociale*, Roma Carocci Editore.
- Allport, G. W. (1954), *The nature of prejudice*, New York City, Addison-Wesley.
- Argyle, M. (1975), *Bodily communication*, Madison, International University Press.
- Aristotele (IV secolo a. C.), *Πολιτικά*; trad. It. Politica, Torino, Società Editrice Internazionale (1958).
- Bartolomei, A. e A. L. Passera (2005), *L'Assistente Sociale. Manuale di servizio sociale professionale*, Caselle di Sommacampagna, Cierre Edizioni.
- Jackson, D. D., W. J. Lederer, K. A. Menninger e P. Watzlawick (1967), *Pragmatics of Human Communication; A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*, New York City, W. W. Norton & Company.
- Bertotti, T. (2016), *Decidere nel servizio sociale. Metodo e riflessioni etiche*, Roma, Carocci Editore.
- Bitti, P.E. e S. G. Contento (2004), Symbolic gestures and gesturing in communication, in Muller C. e R. Posner (a cura di), *The Semantics and Pragmatics of every day gestures*, pp. 89-102, Berlino, Körper-Zeiche Kultur 9- Berlin Weidler Buchverlag.
- Brion, F. e B. E. Harcourt (a cura di) (2013), *Mal fare, dir vero. Funzione della confessione nella giustizia. Corso di Lovanio*, Torino, Giulio Einaudi Editore.
- Cabiati, E. (2020), *Intercultura e social work. Teoria e metodo per le relazioni di aiuto*, Trento, Edizione Erikson.

- Campanini, A. (2002), *L'intervento sistemico. Un modello operativo per il servizio sociale*, Roma, Carocci Editore.
- Cavazza, N., A. Palmonari e M. Rubini (2012), *Psicologia Sociale*, Bologna, Il Mulino.
- Cellini, G. e M. Dellavalle (2022), *Il processo di aiuto del servizio sociale. Prospettive metodologiche*, Torino, Giappichelli Editore.
- Corradini, F. e M. L. Ranieri (2022), *Linee guida e procedure di servizio sociale. Manuale ragionato per lo studio e la consultazione*, Trento, Edizione Erikson.
- Contegiacomo, L. (1999), Dal Lazzaretto ai Luoghi Pii Riuniti, in Istituto Rodigino di Assistenza Sociale (a cura di), *Dal Lazzaretto all'I.R.A.S. ... un itinerario di 500 anni*, pp. 7-50, Rovigo, Artestampa.
- Dal Pra Ponticelli, M. (2010), *Nuove prospettive per il servizio sociale*, Roma, Carocci Editore.
- Dal Pra Ponticelli, M. (1987), *Lineamenti di servizio sociale*, Roma, Casa Editrice Astrolabio-Ubaldini Editore.
- De Secondat, C. (1748), *De l'esprit des lois*, Ginevra, Barrillot et Fils.
- DePaulo, B. M., e H. S. Friedman (1998), Nonverbal communication, in D. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (a cura di), *Handbook of social psychology 4a Edizione*, Vol. 2, pp. 3-40, New York City, McGraw-Hill.
- Dovidio, J. F. e S. L. Ellyson (a cura di) (1985), *Power, dominance, and nonverbal behavior*, New York City, Springer-Verlag.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1975), *Unmasking the face: A guide to recognizing emotions from facial clues*, Upper Saddle River, Prentice Hall.
- Fargion, S. (2002), *I linguaggi del servizio sociale*, Roma, Carocci Editore.
- Fazzini, D., R. Hogan e R. Raskin (1990), The dark side of charisma, In K. E. Clark & M. B. Clark (a cura di), *Measures of leadership*, pp. 343-354, North Carolina, Leadership Library of America.
- Ferrario, F. (1996), *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, Roma, Carocci Editore.
- Filippini, S. (2020), Responsabilità dell'assistente sociale verso la persona, in Filippini S. (a cura di), *Nuovo Codice deontologico dell'assistente sociale: le responsabilità professionali*, Roma, Carocci Editore.

- Fiske, S. T. (2004), *Social beings: A core motives approach to social psychology*, New York City, John Wiley & Son.
- Folgheraiter, F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*, Trento, Edizione Erikson.
- Foucault, M. (1976), *La volonté de savoir*, Parigi, Gallimard.
- Foucault, M. (1975), *Surveiller et punir: Naissance de la prison*, Parigi, Gallimard.
- French Jr, J. R. P. e B. H. Raven (1959), The bases of social power, In Cartwright D. (a cura di), *Studies in social power*, pp. 150-167, Ann Arbor, University of Michigan Press.
- Gui, L. (2008), Tre committenti per un mandato, in Lazzari F. (a cura di), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, Milano, Franco Angeli Editore.
- Hall, E. T. (1966), *The Hidden Dimension: An Anthropologist Examines Humans' Use of Space in Public and in Private*, Palatine, Anchor Book Press.
- Honneth, A. (1995), *The struggle for recognition: the moral grammar of social conflicts*, Cambridge, Polity Press.
- Ježek, E. (2005), *Lessico. Classi di parole, strutture, combinazioni*, Bologna, Il Mulino.
- Kadushin, A. (1980), *Il colloquio nel servizio sociale*, Roma, Casa Editrice Astrolabio-Ubaldini editore.
- Kelley, H. H. e J. W. Thibaut (1959), *The social psychology of groups*, New York City, John Wiley & Son.
- Kipnis, D. (1976), *The powerholders*, Chicago, University of Chicago Press.
- Lévinas, E. (1987), *Time and the other*, Pittsburgh, Duquesne University Press.
- Lukes, S. (1986), *Power: Reading in social and political theory*, New Work, New York University Press.
- Lundy, C. (2004), *Social Work and Social Justice: A Structural Approach to Practice*, Toronto, University of Toronto Press.
- Machiavelli, N. (1532), *Il Principe*, Roma, Antonio Blado Editore (Opera originale pubblicata postuma).
- Mann, M. (1986), *The Sources of Social Power. A History of Power from Beginning to AD 1760*, Cambridge, Cambridge University Press.

- Neve, E. (2008), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Roma, Carocci Editore.
- Palmieri, V. (2023), *Non so se sai di Bibbiano: la grande battaglia del Popolo dei Diritti Umani in Italia*, Roma, Armando Editore.
- Pietroni, D. e R. Rumiati (2001), *La negoziazione*, Milano, Raffaello Cortina Editore.
- Prizzon, C. (2005), Relazione d'aiuto, in Dal Pra Ponticelli M., *Dizionario di Servizio Sociale*, pp. 532-535, Roma, Carocci Editore.
- Quadrio, A. e L. Venini (2003), *La comunicazione nei processi sociali e organizzativi*, Milano, Franco Angeli Editore.
- Ricci Bitti, P. E. e B. Zani (1983), *La comunicazione come processo sociale*, Bologna, Il Mulino.
- Rossi, P. (2014), *L'organizzazione dei servizi socioassistenziali. Istituzioni, professionisti e assetti di regolazione*, Roma, Carocci Editore.
- Rovai, B. e A. Ziliani (2007) *Assistenti sociali professionisti. Metodologia del lavoro sociale*, Roma, Carocci Editore.
- Russell, B. (1938), *Power: A new social analysis*, London, George Allen & Unwin Ltd.
- Shannon, C. e W. Weaver (1949), *The mathematical theory of communication*, Champaign, University of Illinois press.
- Simon, H. A. (1957), *Models of man*, New York City, John Wiley & Sons.
- Torre, D. (1985), *Empowerment: Structured conceptualization and instrument development. Unpublished Doctoral Dissertation*, New York City, Cornell University Press.
- Valtonen, K. (2008), *Social Work and Migration: Immigrant and Refugee Settlement and Integration, 1a Edizione*, Regno Unito, Routledge.
- Weber, M. (1922), *Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriss der verstehenden Soziologie*, Tübingen, Mohr Siebeck.

SITOGRAFIA

- Anderson, C. e J. L. Berdahl (2005), Men, Women, and Leadership Centralization in Groups Over Time, in *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, vol. 9, n. 1, pp. 45–57, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1089-2699.9.1.45> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Anderson, C., D. H. Gruenfeld e D. Keltner (2003), Power, approach and inhibition, in *Psychological Review*, vol. 110, n. 2, pp. 265-284, - <https://doi.org/10.1037/0033-295x.110.2.265>, Consultato il 10 Aprile 2025).
- Anderson, C., O. P. John, D. Kelner e A. M. Kring (2001), Who attains social status? Effects of personality and physical attractiveness in social groups, in *Journal of Personality and Social psychology*, vol. 81, n. 1, pp. 116-132, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.81.1.116>, (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Antonakis, J., S. Bendahan, F. P. Pralong e C. Zehnder (2015), Leader corruption depends on power and testosterone, in *The Leadership Quarterly*, vol. 26, n. 2, pp. 101-122, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/j.leaqua.2014.07.010> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Assemblea Generale delle Nazioni Unite (1948), *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani*. - https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/itn.pdf (Consultato il 03 Aprile 2025).
- Berdahl, J. L. e S. T. Friske (2007), Social power, in Higgins E. T. e A. W. Kruglanski (a cura di), *Social Psychology: Handbook of basic principles 2^a edizione*, pp. 678-692, - [\(PDF\) Social power](#). New York City, The Guildford Press (Consultato il 10 Aprile 2025).

- Berger, J., B. P. Cohen e M. Zelditch (1972), Status characteristics and social interaction, in *American Sociological Review*, vol. 37, n. 3, pp. 241-255, - <https://awspntest.apa.org/doi/10.2307/2093465>, (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Boechler, M., B. A. Glaude e K. D. McMcaul (1989), Hormonal response to competition in human males, in *Aggressive Behavior*, vol. 15, n. 6, pp. 409-422, - [https://doi.org/10.1002/1098-2337\(1989\)15:6%3C409::AID-AB2480150602%3E3.0.CO;2-P](https://doi.org/10.1002/1098-2337(1989)15:6%3C409::AID-AB2480150602%3E3.0.CO;2-P) (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Brewer, M. B. (1979), In-group bias in the minimal intergroup situation: A cognitive-motivational analysis, in *Psychological Bulletin*, vol. 86, n. 2, pp. 307-324, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0033-2909.86.2.307> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Brigaglia, M. (2014), Foucault e il potere. Una risistemazione analitica, in *Diritto e questioni pubbliche*, pp. 519-596, - [20-studi_Brigaglia.pdf](#) (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Buss, D. M. e K. H. Craik (1981), The act frequency analysis of interpersonal dispositions: Aloofness, gregariousness, dominance and submissiveness, in *Journal of Personality*, vol. 49, n. 2, pp. 175-192, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1111/j.1467-6494.1981.tb00736.x> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Canova, L., A. M. Manganelli Ratazzi e R. Marcorin (2000), La desiderabilità sociale. Un'analisi di forme brevi della scala di Marlowe e Crowne, in *Testing Psicometria Metodologia*, vol. 7, n. 1, pp. 5-17, - [La_desiderabilita_sociale_Un'analisi_di_forme_brevi_della_scala_di_Marlowe_e_Crowne_](#), (Consultato il 10 Maggio 2025).
- Cary, M. S. (1978), The role of gaze in the initiation of conversation, in *Social Psychology*, vol. 41, n. 3, pp. 269-271 - <https://psycnet.apa.org/doi/10.2307/3033565> (Consultato il 03 Aprile 2025).
- Colasanti, A. R. (2008), Relazione di aiuto, in *Dizionario di scienze dell'educazione*, - <https://dizionariofse.unisal.it/encyclopedia/relazione-di-aiuto/> (Consultato il 03 Aprile 2025).

- Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali (2020), *Codice deontologico dell'assistente sociale*, -
<https://www.cnoas.org/wp-content/uploads/2020/03/Il-nuovo-codice-deontologico-dell'assistente-sociale.pdf> (Consultato il 03 Aprile 2025).
- Consiglio Nazionale degli Assistenti Sociali. (2013), *Il Servizio Sociale e l'Assistente Sociale*, -
<https://www.cnoas.org/wp-content/uploads/2019/08/Il-Servizio-Sociale-e-l'Assistente-Sociale.pdf> - (Consultato il 03 Aprile 2025).
- Coats, E. J. e R. S. Feldman (1996), Gender differences in nonverbal correlates of social status, in *Personality and Social Psychology Bulletin*, vol. 22, n. 10, pp. 1014–1022, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1177/01461672962210004> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Costa, P. T. e R. R. McCrae (1992), The five-factor model of personality and its relevance to personality and its relevance to personality disorders, in *Journal of Personality Disorders*, vol. 6, n. 4, pp. 343-359, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1521/pedi.1992.6.4.343> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Cuddy, A. J. C., J. J. Gross, J. J. Lee, J. S. Lerner, C. Oveis, J. Renshon e G. D. Sherman (2012), Leadership is associated with lower levels of stress, in *PNAS Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, vol. 109, n. 44, pp. 17903–17907, <https://doi.org/10.1073/pnas.1207042109> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Dahl, R. A. (1957), The concept of Power, in *Behavioral Science*, vol. 2, n. 3, pp. 201-215 - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1002/bs.3830020303> (Consultato il 05 Aprile 2025).
- Dalmaso, M. (2014), Effetti del potere e dello status sociale sulla cognizione sociale e la percezione interpersonale, in *Giornale Italiano di Psicologia*, vol. 1, pp. 139-158, - 10.1421/77210, Consultato il 10 Aprile 2025).
- Dean, L. M., J. Hewitt e F. N. Willis (1975), Initial interaction distance among individuals equal and unequal in military rank, in *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 32, n. 2, pp. 294–299, -

- <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.32.2.294> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- De Simone, A. (2013), Conflitto e potere. L'inquieta persistenza del classico: Machiavelli tra filosofia e politica, in *Lo Sguardo. Rivista di filosofia*, n. 13, pp. 37-72, - [Conflitto e potere. L'inquieta persistenza del classico: Machiavelli tra filosofia e politica](#) (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Dubois, D., A. D. Galinsky e D. D. Rucker (2012), Power and consumer behavior: How power shapes who and what consumers value, in *Journal of Consumer Psychology*, vol. 22, n. 3, pp. 352-368, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/j.jcps.2011.06.001> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Elias, S. M. (2004), Means of assessing ordinal interactions in social psychology: The case of sexism in judgements of social power, in *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 34, n. 9, pp. 1857-1877, - <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2004.tb02589.x> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Emerson, R. M. (1962), Power-Dependence Relations, in *American Sociological Review*, vol. 27, n. 1, pp. 31-41, - [Emerson, R M, 1962, American Sociological Review. 27 pp 31-40.pdf](#) (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Feldstein, S. e B. Sloan (1984), Actual and stereotyped speech tempos of extraverts and introverts, in *Journal of Personality*, vol. 52, n. 2, pp. 188-204, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1111/j.1467-6494.1984.tb00352.x> (Consultato il Maggio 2025).
- Festinger, L. (1954), A theory of social comparison processes, in *Human Relations*, vol. 7, n. 2, pp. 117-140, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1177/001872675400700202> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Fiske, S. T. (1993), Controlling other people: The impact of power on stereotyping, in *American Psychologist*, vol. 48, n. 6, pp. 621-628, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0003-066X.48.6.621> (Consultato il 10 Aprile 2025).

- Freddolino, P. P., D. P. Moxley e C. A. Hyduk (2004), A Differential Model of Advocacy in Social Work Practice, in *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, vol. 85, n. 1, pp. 119-128, - <https://doi.org/10.1606/1044-3894.241>, (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Galinsky A. D., D. H. Gruenfeld e M. E. Inesi (2012), How power corrupts relationships: Cynical attributions for others' generous acts, in *Journal of Experimental Social Psychology*, vol. 48, n. 4, pp. 795-803, - <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2012.01.008>, (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Galletti, M. (2022), Autodeterminazione. Un punto di vista filosofico, in *Rivista italiana di cure palliative*, n. 24, pp. 188-191 - <https://lacerodidaphne.org/wp-content/uploads/2023/03/GALLETTI-Autodeterminazione-filos.pdf> (Consultato il 03 Aprile 2025).
- Galluccio, F. (2006), L'impero e le sue scale: "metafisica" del potere. Tracce per una geografia minore, in *Rivista geografica italiana*, n. 1, pp. 1-15 - [L'Impero e le sue scale: 'Metafisica' del Potere](#) (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Goetz, J., D. Keltner, A. LuoKogan, C. Oveis, I. Van der Löwe e G. A. Van Kleef (2008), Power, distress, and compassion: Turning a blind eye to the suffering of others, in *Psychological Science*, vol. 19, n. 13, pp. 1315-1322, - <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2008.02241.x> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Gori, C. e F. Pesaresi (2003), Servizi domiciliari e residenziali per gli anziani non autosufficienti in Europa, in *Tendenze nuove, Materiali di lavoro su sanità e salute della Fondazione Smith Kline*, n. 4-5, pp. 1-433, DOI: 10.1450/9538, (Consultato il 07 Maggio 2025).
- Gui, L. (2017), Servizio e generatività, in *la Rivista delle Politiche Sociali*, n. 1, pp. 67-79 - <https://www.futura-editrice.it/wp-content/uploads/2019/10/RPS-1-2017-Gui.pdf> (Consultato il 03 Aprile 2025).
- Holtgraves, T. e B. Lasky (1999). Linguistic power and persuasion, in *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 18, n. 2, pp. 196-205, -

- <https://psycnet.apa.org/doi/10.1177/0261927X99018002004> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Ines, M. E., A. D. Galinsky, D. H. Gruenfeld e J. C. Magee (2006), Power and perspectives not taken, in *Psychological Science*, vol. 17, n. 12, pp. 1068-1074, - <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2006.01824.x>, (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Istituto della Enciclopedia Italiana (2025), Antecedente in *Vocabolario Treccani Online*, - [Antecedente - Significato ed etimologia - Vocabolario - Treccani](#) (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Istituto Rodigino di Assistenza Sociale (2023), Carta dei Servizi, - [Carta Servizi 2023.pdf](#) (Consultato il 10 Maggio 2025).
- Kemper, T. D. (1991), Predicting emotions from social relations, in *Social Psychology Quarterly*, vol. 54, n. 4, pp. 330-342, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.2307/2786845> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Kipnis, D. (1972), Does power corrupt?, in *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 24, n. 1, pp. 33-41, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0033390> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Kortmann, B. (2020), Semantics: Word and sentence meaning, in Kortmann B. (a cura di), *English Linguistics Essential*, pp. 143-171, Stuttgart, J. B. Metzler - https://doi.org/10.1007/978-3-476-05678-8_6 (Consultato il 30 Aprile 2025).
- Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*, legge n. 328 (2000, 13 novembre) (Italia). Gazzetta Ufficiale n.265, - [LEGGE 8 novembre 2000, n. 328 - Normattiva](#), (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Link, B. G. e J. Phelan (1995), Social conditions as fundamental causes of disease, in *Journal of Health and Social Behavior*, pp. 80-94, - <https://doi.org/10.2307/2626958> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Manojlovich, M. (2007), Power and empowerment in nursing: looking backward to inform the future, in *the Online Journal of Issues in Nursing*, vol. 12, n. 1, - <https://doi.org/10.3912/OJIN.Vol12No01Man01> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Martini, N. e V. M. Mastronardi (2020), Il mondo della comunicazione: comunicazione non verbale (CNV), programmazione neuro-linguistica (PNL) e strategie di

- persuasione, in *Rivista di Psicopatologia Forense, Medicina Legale, Criminologia*, vol. 25, n. 1-2-3, - <https://doi.org/10.4081/psyco.2020.547> (Consultato il 03 Aprile 2025).
- Mazur, A. e U. Mueller (1997), Facial Dominance in Homo Sapiens as Honest Signaling of Male Quality, in *Behavioral Ecology*, vol. 8, pp. 569-579, - <https://doi.org/10.1093/BEHECO%2F8.5.569> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Mourali, M. e Z. Yang (2013), The dual role of power in resisting social influence, in *Journal of Consumer Research*, vol. 40, n. 3, pp. 539-554, - <https://doi.org/10.1086/671139> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Pacchiani, C. (2005), La “politeia” come “mixis” in Aristotele, in *Filosofia Politica*, n.1 pp.25-32, [Rivisteweb: Claudio Pacchiani, La "politeia" come "mixis" in Aristotele](#) (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Perkins, D. D. (2010), Empowerment. In R.A. Couto (a cura di), *Political and civic leadership: a reference handbook*, pp. 207-218, Thousand oaks, Sage, - <https://doi.org/10.4135/9781412979337> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Perkins, D.D., e M. A. Zimmerman (1995), Empowerment theory, research, and application, in *American Journal of Community Psychology*, vol. 23, n. 5, pp. 569-579, - <https://doi.org/10.1007/bf02506982> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Raven, B. H. (1992), A power/interaction model of interpersonal influence: French and Raven thirty years later, in *Journal of Social Behavior & Personality*, vol. 7, n. 2, pp. 217–244, - <https://www.proquest.com/scholarly-journals/power-interaction-model-interpersonal-influence/docview/1292303175/se-2> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Ray, J. C. e R. M. Sapolsky (1992), Styles of male social behavior and their endocrine correlates among high-ranking wild baboons, in *American journal of primatology*, vol. 28, n. 4, pp. 231–250, - <https://doi.org/10.1002/ajp.1350280402> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Regione Veneto (2009, 18 dicembre), *Disposizioni per la istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza e per la sua disciplina*, legge n. 30, Bollettino Ufficiale della Regione n. 104, Dettaglio Legge Regionale - Bollettino Ufficiale della Regione del Veneto, (Consultato il 10 Maggio 2025).

- Regno d'Italia (1890, 17 luglio), *Legge Sulle Opere Pie*, legge n. 6972, Gazzetta Ufficiale n. 171, - [LEGGE 17 luglio 1890, n. 6972 - Normattiva](#), (Consultato il 10 Maggio 2025).
- Repubblica Italiana (1948, 1° gennaio), *Costituzione della Repubblica Italiana*, Gazzetta Ufficiale n. 298, - [COSTITUZIONE - Normattiva](#), (Consultato il 10 Maggio 2025).
- Risitano, S. (2010), Sistemi di comunicazione non verbale, in *Rivista Illuminazioni*, n. 12, pp. 66-156, - https://www.rivistailluminazioni.it/wp-content/uploads/2020/06/Risitano_SISTEMI-DI-COMUNICAZIONE-NON-VERBALE.pdf (Consultato il 03 Aprile 2025).
- Savin-Williams, R. C. (1977), Dominance in a human adolescent group, in *Animal Behavior*, vol. 25, n. 2, pp. 400-406, - [https://doi.org/10.1016/0003-3472\(77\)90014-8](https://doi.org/10.1016/0003-3472(77)90014-8) (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Schmid Mast, M. (2004), Men are hierarchical, women are egalitarian: An implicit gender stereotype, in *Swiss Journal of Psychology*, vol. 63, n. 2, pp. 107-111, - <https://psycnet.apa.org/doi/10.1024/1421-0185.63.2.107> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Schuyt, T. N. M. (2004), The Magnetism of Power in Helping Relationships. Professional Attitude and Asymmetry, in *Social Work & Society*, vol. 2, n. 1, pp. 39-53, - <http://www.socwork.de/Schuyt2004.pdf> (Consultato il 10 Maggio 2025).
- Sinai-Glazer, H. (2020), The Essential of the Helping Relationship between Social Workers and Clients, in *Social Work*, vol. 65, n. 3, pp. 245-246 - <https://doi.org/10.1093/sw/swaa028> (Consultato il 03 Aprile 2025).
- Shaffie, F., R. M. Ali e F. M. Yusof (2016), Conceptualization of Soft Skills as Part of the Professional Socialization of Social Workers, in *Jurnal Pembangunan Sosial*, n. 19, pp. 101-116 - <https://doi.org/10.32890/jps.19.2016.11530> (Consultato il 03 Aprile 2025).

- Struzynska-Kujalowicz, A., e B. Wojciszke (2007), Power influences self-esteem, in *Social Cognition*, vol. 25, n. 4, pp. 472-494, - [*25\(4\).vp](#) (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Tesini, M. (2022), Dividere, distinguere. Alla radice della teoria del potere in Montesquieu, in *Teoria Politica*, n. 12, pp. 339-354, - [Dividere, distinguere. Alla radice della teoria del potere in Montesquieu](#) (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Vișcu, L. (2021), Integrative strategic supervision model – Constructivist Approach, in *International Journal of Supervision in Psychotherapy*, n. 3, pp. 71-88, - <https://doi.org/10.47409/ijsp.2021.3.5> (Consultato il 10 Aprile 2025).
- Vișcu, L. e D. Rad (2024), Reflective supervision and the strategic integrative model in social work supervision, in *Technium Social Sciences Journal*, vol. 66, n. 1, pp. 365-380, - <http://dx.doi.org/10.47577/tssj.v66i1.12053> (Consultato il 10 Aprile 2025).