

Il sistema di tutela minorile su stampa e televisione

(S)parlano di noi

Elena Allegri

Università del Piemonte Orientale «Amedeo Avogadro», Alessandria

Introduzione: effetto iceberg

L'iceberg è un grosso blocco di ghiaccio che galleggia nei mari artici e antartici. La parte sommersa di un iceberg è all'incirca sette volte maggiore di quella emersa. Si può considerare l'iceberg suddiviso in tre sezioni: la prima è la parte che affiora in superficie; la seconda comprende le spinte propulsive della materia atte a mantenere l'equilibrio nell'acqua; la terza, infine, costituisce la struttura portante.

Così come accade per l'iceberg, anche della professione dell'assistente sociale molto spesso si vede solo la parte che emerge, la punta. E quel che si vede, nel bene e nel male, è rappresentato altrettanto spesso in modo parziale: generalmente donna, in bilico tra la frustrazione personale e l'insensibilità professionale, quasi mai protagonista. Le rappresentazioni e gli stereotipi relativi alla professione tratteggiano gli assistenti sociali come ladri di bambini, freddi burocrati, distratti esecutori delle regole del sistema, oppure, all'estremo opposto, come eroi, amici, disponibili a un approccio flessibile, capaci di manifestare molta empatia nei confronti degli utenti, ma proprio per questo violatori di regole. O, ancora, missionari che si donano completamente alla causa dei più deboli nell'intento di coprire, con tale atteggiamento oblativo, problemi soggettivi di riconoscimento affettivo.

Quando le rappresentazioni introducono un aspetto positivo, relativo ad esempio alla sensibilità e all'empatia, declinano spesso tali competenze emotive sul fronte personale del professionista; più nello specifico tratteggiano caratteristiche di ribellione alle regole organizzative oppure all'interno di una relazione affettiva intrapresa con un utente, elemento che squalifica immediatamente l'assistente sociale agli occhi del pubblico.

Quindi, come accade per l'iceberg, i sette ottavi dell'attività degli assistenti sociali e del lavoro sociale più in generale restano sott'acqua, invisibili, non raccon-

tati o raccontati in modo blando e mai positivo. Rimangono spesso stretti in coni d'ombra. Qui di seguito si tenterà di ragionare sui motivi per i quali tutto ciò accade.

Non dire, dire, che cosa dire? Temi definitivi

L'esempio più eclatante e paradigmatico concerne l'impegno degli assistenti sociali nella tutela dei minori. Quasi in modo provocatorio, si può sostenere che tutti sono naturalmente d'accordo sulla necessità di tutelare i minori, a patto che ci sia qualcun altro che lo faccia e che, se possibile, chiunque sia a dover verificare, sulla base di un mandato sociale, istituzionale, professionale, se altri adulti stiano diventando pericolosi per i loro o gli altrui figli — nonostante l'affetto che provano per loro —, lo faccia lontano e senza darlo troppo a vedere. Si preferisce, cioè, stabilire una certa distanza da questi «controllori» o «ladri di bambini», nel momento in cui sono costretti ad allontanare i minori da ambienti nocivi alla loro crescita. Se restano lontani, distanti, «altri», è più facile pensare che siano questi altri i «cattivi e crudeli», insensibili all'affetto e al legame di sangue, e che tutto ciò non riguardi il proprio microcosmo o macrocosmo sociale. La questione scottante e mai risolta — difficilmente rilevata dalle narrazioni sull'assistente sociale — riguarda il fatto che l'attività professionale concreta è caratterizzata dalla delega, di natura epistemica, che la società opera nei confronti degli assistenti sociali.

Professionisti di un «lavoro di confini», da un lato sono contemporaneamente incaricati di combattere o quantomeno fronteggiare, laddove possibile, le disuguaglianze sociali, di attivare processi di inclusione sociale a favore di gruppi a-sociali o caratterizzati da marginalità e, dall'altro, sono chiamati a proteggere una soglia minima di *privacy* in seno a questi gruppi, «di fronte alla volontà tentacolare di razionalizzare l'insieme della vita sociale che anima le nostre società moderne» (Soulet, 2003, p. 61).

Emerge, in molte occasioni, la difficoltà a «tenere», in un continuo bilanciamento tra le caratteristiche di *personalizzazione* dell'intervento (la fiducia dell'utente come linfa vitale per ogni intervento che vada a buon fine, e la conseguente necessaria intimità protetta da vari tipi di barriere) e le caratteristiche tipiche di un'attenzione professionale *impersonale* (la regolazione della distanza sulla base dei mandati sociale e istituzionale, in nome dei quali è attivata la relazione).

La situazione diventa ancor più pesante se si prende in considerazione lo scenario costruito dalle recenti disposizioni legislative e dalla logica di mercato, ormai diffusa capillarmente anche nel sistema dei servizi, che prevede forti implicazioni per il lavoro professionale. Se è vero che la logica di mercato, ovvero la logica aziendale, comporta degli effetti positivi, quali la diffusione di una cultura dell'efficienza, di un controllo costante della contabilità, della responsabilizzazione sul piano finanziario, della promozione della «qualità del prodotto», è anche vero che si corre il rischio di «perdere di vista il carattere essenzialmente strumentale della dimensione organizzativa, facendo dell'efficienza una sorta di qualità intrinseca e autoreferenziale» (Girotti, 1998, p. 8). La necessità di governare la complessità rischia di tradursi, nella realtà dell'organizzazione dei servizi, in nuove forme di parcellizzazione e di settorializzazione dei servizi e degli interventi e corrisponde a una crescente frammentazione dei riferimenti politico-istituzionali, sia per le professioni sociali sia per i cittadini-utenti.

Ogni assistente sociale sa quanto sia scomodo convivere con un ruolo e diversi mandati caratterizzati da una contraddizione formale, perché fondati sulla base di tre esigenze diverse: sociale, istituzionale e professionale.

D'altronde è necessario considerare che lo sviluppo del servizio sociale italiano, inteso come disciplina, come professione, come meta-istituzione e come arte (Canevini e Neve, 2005), è avvenuto in stretto collegamento con le trasformazioni di tipo sociale, storico, economico e politico della società e delle organizzazioni dei sistemi di risposta ai bisogni dei cittadini, sulla base delle politiche sociali che hanno caratterizzato il sistema di *welfare* nel suo divenire. Tali tensioni hanno determinato per la disciplina e per la comunità professionale l'assunzione di una connotazione particolare, al centro di un crocevia tra diversi tipi di mandato — sociale, professionale, istituzionale —, al tempo stesso causa ed effetto di un faticoso cammino di promozione della professione.

In quanto «professione di confini» (Abbott, 1995), il servizio sociale ha declinato il proprio compito di mediare tra e attraversare i confini subendo un forte impatto sul senso attribuibile a un ruolo unico e composito al tempo stesso, sulla continua costruzione di un'identità mai definita una volta per tutte, sulla mancata definizione di un oggetto specifico e autonomo di studio e di ricerca, sul riconoscimento non ancora consolidato di una specifica comunità professionale e scientifica.

Gli assistenti sociali, infatti, lavorano nella quotidianità interrogandosi sui numerosi dilemmi che pervicacemente caratterizzano le decisioni da assumere, consapevoli delle molte distorsioni organizzative all'interno delle quali devono comunque operare, subendo la pressione di dover dimostrare efficienza ed efficacia degli interventi attivati secondo criteri di valutazione non propri, e faticano pertanto a descriversi e a proporsi come soggetti che svolgono una professione innovativa e portatrice di conoscenze utili non solo per fronteggiare i problemi, ma anche per costruire processi di risposta utili a tutti i cittadini.

Nel cogliere la sfida lanciata da una continua negoziazione di confini tra professioni, tra organizzazioni, tra diversi attori del *welfare*, il servizio sociale (inteso come disciplina) corre ancora il rischio di essere identificato in sovrapposizione alle strutture organizzative nelle quali è inserito come professione e ciò costituisce una prova inequivocabile della sua scarsa visibilità.

Quelle descritte sono alcune delle ragioni che stanno alla base della immagine pubblica negativa del servizio sociale, una rappresentazione parziale, che non rende giustizia alla professione, lasciando in ombra gli aspetti di promozione di legami sociali (Allegri, 2006) e di lavoro sociale nella comunità locale. In questi ultimi anni, inoltre, in tutti i Paesi europei l'immagine della professione è ulteriormente scaduta, e non è di conforto sapere che anche altre professioni si trovano nella stessa situazione (Lorenz, 2010).

Quando è incaricato di attivare i provvedimenti dell'Autorità giudiziaria, l'assistente sociale si trova a un crocevia di richieste e di mandati, si dibatte in una situazione composita, per non dire frammentaria o schizofrenica, è «in mezzo» tra le esigenze dell'ente di appartenenza, i bisogni e le istanze dei cittadini-utenti e l'idea, o forse l'ideale del proprio mandato professionale, che obbliga soprattutto in contesti di controllo a non dire, a non raccontare, a proteggere i più deboli dalle luci della stampa e dei media, per evitare che l'utente-cliente si trovi, suo malgrado, al

centro di strategie e di conflitti a vari livelli. Così facendo, però, la professione resta sempre più esclusa dai processi comunicativi che caratterizzano la società attuale, pagando pesantemente in termini di informazione e di costruzione dell'immagine pubblica non solo rispetto a se stessa, ma anche rispetto ai temi sociali che potrebbero essere trattati dai media.

Per mille e un motivo, l'assistente sociale non riesce a rappresentarsi nelle molte sfaccettature che ne compongono l'identità, non interviene attivamente nel tratteggiare il racconto di sé dentro il flusso dei media, e in tal modo non contribuisce a far uscire la professione dalle secche di alcune rappresentazioni ricorrenti e consolidate. Sebbene sia difficile comunicare con un sistema mediatico che, nella maggior parte dei casi, chiede informazioni brevi, semplici, chiare e veloci, la situazione descritta conferma come l'assistente sociale contribuisca ad alimentare un'immagine di professione con scarso credito sociale.

Mettere a fuoco e affinare lo sguardo: professioni sociali e media

Dall'analisi delle poche ricerche effettuate sul rapporto tra professioni sociali e media, si evince quanta strada sia ancora necessario percorrere per colmare le molte lacune di conoscenza sul servizio sociale e sull'assistente sociale.

In particolare, per quanto riguarda i media, è stata ampiamente dimostrata la grande influenza che esercita la televisione sull'opinione pubblica. Nel 1978, in America, fu condotta un'inchiesta per studiare come l'opinione pubblica percepisse il servizio sociale (Condie et al., 1978), ipotizzando la difficoltà a intraprendere qualsiasi azione costruttiva per la valorizzazione dell'immagine pubblica degli assistenti sociali, se i cittadini non avessero riconosciuto le peculiarità di un assistente sociale quando lo avesse incontrato. Sulla base di precedenti studi sull'opinione pubblica (Weiberger, 1967, in Le Croy e Stinson, 2004), che avevano dimostrato come ai cittadini non fosse chiaro cosa facessero esattamente gli assistenti sociali, i ricercatori esaminarono quattro comunità statunitensi per determinare il livello di conoscenza sul servizio sociale.

I risultati dimostrarono che, negli anni Settanta, il pubblico aveva una maggiore consapevolezza del ruolo del servizio sociale rispetto agli anni Cinquanta. Tuttavia, poiché la percentuale di errori di individuazione di ruolo non differiva sostanzialmente dalla percentuale di coloro che riconoscevano correttamente le caratteristiche specifiche della professione, i ricercatori conclusero che il pubblico era soltanto marginalmente in grado di identificare con precisione il ruolo e le funzioni del servizio sociale americano. La risposta fornita dalla ricerca empirica è ancora attuale. La televisione è ancora considerata il più potente tra i mezzi di comunicazione. Le immagini proposte dalla televisione, specialmente se ripetute settimana dopo settimana a milioni di persone, tendono a esercitare un'influenza duratura sulle percezioni e sulle rappresentazioni dei fenomeni sociali; tale affermazione non dovrebbe sorprendere in relazione al numero di ore trascorse anche dagli italiani davanti allo schermo.

Allo stesso tempo la televisione riflette opinioni, percezioni e rappresentazioni presenti nel sistema sociale. Esiste una relazione diretta tra ciò che viene trasmesso e ciò che è considerato attraente: molto dipende da chi sceglie i contenuti dei

programmi e poi li produce, ma risulta essere altrettanto importante la predilezione degli spettatori per alcuni temi, per alcuni tipi di copione, per determinati ruoli. I programmi televisivi comprendono innumerevoli *fiction*, molte di produzione americana, che presentano spaccati di vita lavorativa e personale di professionisti: *E.R. Medici in prima linea*, ad esempio, ritrae il lavoro quotidiano nei reparti di pronto soccorso, spaziando dai medici agli impiegati; *Law and Order, N.Y.P.D. (New York Policy Department)* e *C.S.I.* illustrano il lavoro di poliziotti, avvocati, giudici, generalmente in una luce positiva.

Le rappresentazioni sono spesso appropriate e accurate rispetto alla loro formazione, alle sfide insite nel loro lavoro, al loro impegno soggettivo e persino alla loro sensibilità e vocazione professionale, contribuendo così a creare un risultato finale quantomeno degno di buona considerazione. Agli assistenti sociali non è riservata, in genere, la stessa cura: spesso appaiono maldestri, poco preparati sul piano professionale, caratterizzati da rigidità e da distanza nelle relazioni con gli altri. Le conseguenze per la professione sono evidenti: i messaggi riguardo agli assistenti sociali poco qualificati e formati perpetuano uno status di basso profilo della professione, rinforzando stereotipi e sostanziano ritratti negativi. La costante trasmissione di *fiction* televisive, settimana dopo settimana, anno dopo anno, suggerisce un duraturo e potente forum per la creazione di un'immagine che denigra piuttosto che rafforzare il lavoro degli assistenti sociali (Gibelman, 2004). Sebbene supportati da saperi forti, appaiono come presenze deboli oppure negative.

Una ricerca empirica italiana, qui di seguito presentata in estrema sintesi, ha studiato la relazione tra rappresentazioni sociali e media, con particolare attenzione al servizio sociale (Allegri, 2006). L'interesse per il tema delle rappresentazioni sociali ha origine da una convinzione: se è vero che i soggetti progettano i propri corsi d'azione e li coordinano con quelli di altri in base alla «definizione della situazione» (Thomas e Znaniecki, 1968), ossia in base al modo in cui rappresentano a sé e agli altri il contesto del loro agire, allora lo studio di queste rappresentazioni ha rilievo sia per la comprensione, sia per la spiegazione dell'agire sociale. Questo tema, riferibile all'approccio dell'interazionismo simbolico da un lato e alla teoria delle rappresentazioni sociali dall'altro, è particolarmente efficace per le applicazioni non solo alla vita quotidiana, in dimensioni soltanto apparentemente microsociologiche, ma anche all'analisi delle professioni e, più specificamente, a quella dell'assistente sociale, professionista che lavora in situazioni a elevata complessità e di estrema incertezza. Le rappresentazioni sociali sono una forma di conoscenza, socialmente elaborata e condivisa, avente un fine pratico e concorrente alla «costruzione di una realtà comune a un insieme sociale» (Jodelet, 1992, p. 48). Lo scopo di tutte le rappresentazioni sociali è rendere familiare ciò che è inconsueto e per questo motivo esse sono condivise, ma non universali (Moscovici, 1989). Ciò che interessa evidenziare, per il tema trattato in questa sede, è la necessità di studiare i meccanismi di produzione e diffusione delle rappresentazioni sociali, con una particolare attenzione ai media, che ne costituiscono un veicolo obbligato: «c'è un continuo bisogno di ri-costituire il "senso comune" o la forma di comprensione che crea un substrato di immagini e di significati senza i quali nessuna collettività può operare» (ibidem, p. 40).

Il disegno e il metodo della ricerca sulle rappresentazioni degli assistenti sociali nei media sono stati orientati da una prospettiva di analisi del contenuto che

comprendesse la spiegazione e la comprensione dei contenuti (Altheide, 2000), seguendo nel gioco di rinvii l'arco ermeneutico (Ricoeur, 1977). In sede di analisi è stato quindi fondamentale interrogarsi non solo su ciò che è stato visto o letto, ma anche sul dispositivo di rappresentazione e di codificazione che ha evidenziato le diverse opzioni utili per situare il testo all'interno del contesto narrativo.

Con queste premesse, le rappresentazioni mediatiche sono state sempre connesse con quelle sociali più diffuse in relazione alla figura dell'assistente sociale, con particolare riferimento al rapporto tra la dimensione dell'agire e quella dell'apparire. Da un primo elenco di 60 documenti mediali che affrontavano temi inerenti il lavoro sociale, è stato estratto un secondo elenco di 41 testi mediali, 21 film e 20 romanzi, in base a due criteri orientativi: il grado di significatività del personaggio dell'assistente sociale e la reperibilità dell'opera. Il professionista doveva essere, all'interno della storia, un personaggio ben definito e ritratto nello svolgimento di attività specifiche del lavoro sociale. Il protocollo di analisi è stato sintetizzato in una scheda, suddivisa in tre sezioni:

- *Cinema/narrativa*. Ha compreso le voci utili alla descrizione generale dell'opera e della vicenda narrata: genere, durata, numero di assistenti sociali presenti, analisi della messa in scena, trama, strutturazione del testo, tempo/spazio del racconto e tecnica narrativa.
- *Unità d'analisi*. Ha preso in esame solo quelle scene in cui compare l'assistente sociale. Ogni scena è stata esaminata dal punto di vista sia quantitativo (numero di scene e tempo di ognuna all'interno dell'opera) che qualitativo e contenutistico.
- *Soggetti*. Ha riguardato la rilevazione dei codici di rappresentazione dell'assistente sociale: connotazione del personaggio nella vicenda, caratteristiche sociali e soggettive (fisiche e *look*, linguaggio utilizzato nello svolgimento della professione), contesto principale in cui è rappresentato (professionale, personale), caratteristiche del professionista (anni di esercizio della professione, tipo di servizio in cui svolge la propria attività, attività svolte, relazione professionista-utente, tipo di ambito di intervento), attività professionali (colloquio, riunione, documentazione), atteggiamento verso la professione.

Le trame analizzate narrano eventi traumatici, storie di sofferenza, di marginalità, di abbandono e solo raramente di riconquista sociale. Anche quando le narrazioni sono collocate in generi meno prevedibili (commedia, avventura, thriller), l'assistente sociale compare comunque in situazioni problematiche e traumatiche per i diretti interessati. In alcuni casi testimonia la possibilità di costruire percorsi alternativi alla marginalità sociale, più spesso è il testimone del controllo statale.

Tra i 62 personaggi assistenti sociali individuati nelle narrazioni, 25 sono rappresentati nei film e 37 nei romanzi. La professione viene rappresentata, nella stragrande maggioranza dei casi, al femminile: l'82% (51) dei personaggi del campione sono donne e il 18% (11) sono uomini.

Per misurare la rilevanza dei personaggi sono state prese in considerazione la significatività (in minuti e per numero di pagine) dei personaggi e l'incidenza complessiva dei personaggi nella vicenda narrata, rilevate attraverso un sistema di punteggi.

L'assistente sociale è raramente protagonista o coprotagonista delle storie in cui appare: ciò accade solo nel 6,4% (4) dei casi. Nel 48,4% (30) il professionista è un personaggio di rilievo e nel 45,2% (28) è una comparsa. Sebbene nella maggior

parte dei casi il professionista sia un personaggio di rilievo o una comparsa e non un protagonista, tuttavia, nella stragrande maggioranza dei casi il ruolo dei personaggi è determinante nella vicenda narrata.

Con il procedere dell'analisi dei dati, si è resa palese la correlazione tra la connotazione del personaggio e il contesto di rappresentazione, in particolare mediante la tendenza a rappresentare i personaggi con una connotazione negativa solo sul lato professionale, e in certi casi anche attraverso una relativa insistenza, all'interno delle trame narrative, sulla mancanza di una vita affettiva. Una possibile spiegazione del fenomeno potrebbe essere rintracciata nella connotazione del personaggio ai fini della storia. Nelle scelte di drammaturgia, infatti, è probabile che la rappresentazione del cattivo sia più efficace quando l'assistente sociale viene ritratto solo nel contesto professionale, insinuando in tal modo nello spettatore-lettore, che tende a identificarsi nei protagonisti della vicenda (gli emarginati), il dubbio che un cattivo assistente sociale non possa avere una vita affettiva propria, esterna a quella professionale. In effetti, gli eroi delle storie sono naturalmente gli assistiti, molto raramente rappresentati come cittadini che esercitano i loro diritti e più spesso dipinti come vittime di un sistema assistenziale pubblico distante e persecutore, che agisce per mano dell'assistente sociale.

Non potrebbe essere altrimenti, date le regole di struttura narrativa e le logiche di mercato e di distribuzione delle produzioni mediali. È evidente che un film o un romanzo, sul piano della drammaturgia, non potrebbe reggersi semplicemente sulla rappresentazione di un assistente sociale ritratto al lavoro perché in tal caso si avrebbe un documentario.

L'analisi relativa a connotazione, rilevanza e contesto prevalente di rappresentazione dei personaggi evidenzia due tendenze. La prima concerne la relazione tra connotazione e contesto: all'aumentare della connotazione negativa del personaggio aumenta la tendenza a effettuare rappresentazioni solo sul lato professionale. Il fenomeno è particolarmente evidente per i personaggi di genere femminile e sembra quindi riemergere l'antico stereotipo dell'assistente sociale come «zitella oblativa». La seconda riguarda la relazione tra connotazione e rilevanza all'interno della dimensione di genere. Le rappresentazioni dell'assistente sociale sono decisamente positive solo quando il personaggio viene presentato nel contesto professionale e personale, situazione più frequente per i personaggi di genere femminile che, guarda caso, compiono una serie di errori nella strategia generale della propria vita.

Tra i molti temi presi in esame nella ricerca saranno presentati qui di seguito i dati e i commenti relativi alle rappresentazioni degli assistenti sociali mentre lavorano.

La professione al lavoro

Sono stati analizzati i dati relativi agli anni di esperienza, al tipo di servizio e alle attività professionali, al rapporto con gli altri professionisti, alla relazione con gli utenti, al linguaggio e agli atteggiamenti rilevabili.

La maggioranza dei personaggi è rappresentata con una notevole esperienza: circa la metà degli uomini (5 su 11) e un terzo delle donne (18 su 51) hanno tra gli 11 e i 15 anni di esperienza lavorativa. Nei testi mediali prevale l'immagine di

professionisti collocati nei tipici servizi sociali di welfare, in prevalenza nel settore pubblico. La stragrande maggioranza dei personaggi, il 54,5% degli uomini e il 43,1% delle donne, lavora in servizi sociali di territorio: sono i servizi di primo accesso, generalmente dedicati a tutte le fasi del ciclo di vita dei cittadini. Analizzando i dati emerge, inoltre, una prevalenza di strutture rivolte alla fascia di età minorile (in cui lavorano il 27,3% degli uomini e il 17,6% delle donne), ma ciò non è indicativo di attività di cura dedicate alla famiglia. I dati relativi all'ambito di intervento qualificano in modo più preciso la prevalenza del tipo di rappresentazioni nei testi mediali: sulla base di 125 attività codificate, appare evidente che gli assistenti sociali si occupano in prevalenza di minori (32,8%) e di adulti in difficoltà (16,8%). Spesso questi due ambiti di intervento rappresentano le due facce della stessa medaglia, e tale ipotesi è confermata dal dato degli interventi relativi a adozioni e affidamenti, che si attesta sul 24%.

È evidente la tendenza di film e romanzi a polarizzare le rappresentazioni sugli interventi per minori, che vengono spesso allontanati dalla famiglia di origine. Gli assistenti sociali sono rappresentati in rapporto con altri professionisti nel 50% del campione, ma le proporzioni cambiano all'interno della dimensione di genere. Sono i professionisti di genere femminile, infatti, quelli che si relazionano in misura significativa con altri professionisti (52,9% delle donne), a fronte di un 36,4% relativo ai professionisti di genere maschile. Questo risultato potrebbe essere esplicativo in riferimento a un altro tipico stereotipo relativo alla diversità di competenze professionali basate sulle differenze di genere: gli assistenti sociali uomini sono caratterizzati in misura maggiore da individualismo e razionalità, mentre le assistenti sociali donne sono qualificate in misura maggiore da spirito di collaborazione e da capacità empatica. Tuttavia, ancora una volta, è il *come* — lo stile, i simboli, gli oggetti e i contenuti della narrazione — a qualificare la rappresentazione. Infatti, rispetto al rapporto tra professionisti e utenti, la stragrande maggioranza dei personaggi (il 72,5% delle donne e il 72,7% degli uomini) è effettivamente rappresentato in un'attività concernente la relazione con utenti, mentre il 27,4% dei 62 personaggi è rappresentato in altre attività. Quindi, i testi mediali rappresentano in modo sporadico l'ampia gamma di attività che gli assistenti sociali svolgono nel quotidiano: la conduzione di gruppi, la partecipazione a progetti di *networking*, l'animazione e l'*empowerment* della comunità locale. La tendenza è confermata dai risultati relativi al tipo di attività rappresentata (vedi figura 1).

Le frequenze più significative riguardano attività relazionali con utenti: il 51% delle donne e il 45,5% degli uomini, infatti, sono rappresentati mentre conducono un colloquio, il 25% delle donne e il 18,2% degli uomini mentre svolgono una visita domiciliare.

Rispetto al totale degli interventi, le rappresentazioni relative agli assistenti sociali si attestano complessivamente sul 50% per quanto riguarda il colloquio e sul 24,2% rispetto alla visita domiciliare. Sommando le percentuali in relazione al totale degli interventi, risulta che ben i 2/3 dei personaggi sono ritratti mentre parlano, mentre agiscono un ruolo e utilizzano competenze professionali relative allo stare in relazione con le persone di cui si occupano. Non sono mai ritratti mentre pensano, scrivono, progettano, conducono riunioni con cittadini, facilitano gruppi, svolgono funzioni di *advocacy*.

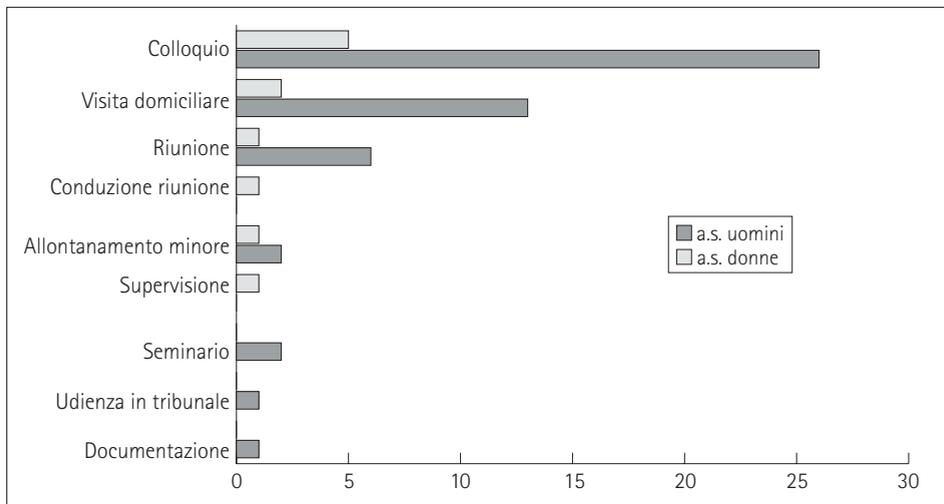


Fig. 1 Attività professionale per genere.

Per quanto riguarda le riunioni, è interessante notare che gli assistenti sociali donne si attestano sull'11% come partecipanti, diversamente dagli uomini che sono rappresentati come conduttori di riunioni nel 9,1% del campione relativo agli uomini e nell'1,6% del totale delle attività. Infine, l'unica rappresentazione di un incontro di supervisione, sebbene caratterizzata come occasione di accoglienza di un tirocinante, è ancora condotta da un professionista di genere maschile.

Come già argomentato, la professione viene rappresentata, nella stragrande maggioranza dei casi, al femminile: l'82% (51) dei personaggi del campione sono donne e il 18% (11) uomini.

Nelle rappresentazioni ricorrenti, la professione ha spesso un ruolo mediano. L'assistente sociale è di frequente identificato con il servizio sociale *tout court*: ne rappresenta funzioni e strategie, risorse e, soprattutto, difetti o lacune. Da un lato tali rappresentazioni sembrano dare per scontata la profonda coesione tra servizio e singolo operatore, che così personifica nel suo agire una complessità organizzativa, gestionale e strategica. Dall'altro, proprio la trasposizione di tale complessità in pochi gesti o battute di un personaggio, spesso emblematici e determinanti per lo svolgimento della narrazione, implica un evidente riduttivismo, che rischia di schematizzare eccessivamente o di omettere completamente alcuni aspetti chiave della professione più difficilmente rappresentabili o che necessiterebbero di un tempo e di uno spazio spesso non previsti dal *timing* mediale.

Oltre alla mediazione dal singolo assistente sociale all'idea del servizio sociale in sé, il personaggio è spesso utilizzato come tramite per trattare di realtà difficili o di temi sociali scottanti.

Sulla base delle riflessioni proposte in precedenza rispetto all'immagine della professione dell'assistente sociale nella rappresentazione mediale, possono essere isolati tre tipi analitici utili per qualificare lo spazio di attributi delineati dai fattori

estratti. Naturalmente si tratta di strutture idealtipiche che devono essere utilizzate per differenza rispetto alle caratteristiche dei personaggi da noi analizzati (Weber, 1922), ma allo stesso tempo costituiscono una chiave di lettura interessante, come evidenziato qui di seguito:

1. *Il Controllore-burocrate*. Un primo profilo tipico è caratterizzato da una bassa trasparenza nelle azioni professionali che svolge e da un basso livello di orientamento alla relazione. Potremmo definire questo tipo di operatore alla stregua di un controllore- burocrate, che esercita la funzione organizzativa a lui delegata con un notevole distacco e senza venire mai coinvolto emotivamente dalla situazione di difficoltà in cui l'utente si trova. Occorre notare che le rappresentazioni dei personaggi maschili (la cui incidenza sul totale di personaggi analizzati è, come dimostrato, residuale) sembrano concentrarsi in questo profilo.

In particolare, questo ruolo di supervisore distaccato pare adattarsi bene alle figure maschili proprio in funzione della loro rappresentazione di detentori di un potere legale e legittimo delegato, di cui sono in un certo senso gelosi custodi e che, per essere amministrato con saggezza ed equità, deve essere controllato strettamente da routine operative codificate e documentabili, specialmente quando deve essere fatta valere la propria autorità su altri operatori.

D'altra parte, non a caso, le rappresentazioni maschili hanno molto spesso una connotazione di attribuzione di potere gerarchico sovraordinato.

2. *Il Benefattore insoddisfatto*. La maggior parte delle rappresentazioni mediali analizzate si riferisce a un profilo caratterizzato da un medio livello di trasparenza, una media pro-attività e un medio livello di orientamento alla relazione, in altre parole una figura incapace di compiere grandi slanci in un senso o nell'altro. Spesso questo tipo di rappresentazione prende le forme di una sorta di benefattore insoddisfatto che si ritrova a fronteggiare situazioni alle quali non riesce a mostrarsi indifferente sul piano relazionale, e alle quali prova a dare risposta utilizzando tutte le risorse professionali e umane di cui è titolare. L'operatore, tuttavia, si trova anche a fronteggiare un senso di insoddisfazione e di frustrazione diffuso, che lo pervade e a volte scatena reazioni ambivalenti. Si ritrova, così, intrappolato fra le tensioni ideali della sua scelta professionale e le condizioni organizzative e operative entro cui questa deve essere svolta.
3. *L'Utopista consapevole*. Un ultimo profilo tipico sembra essere caratterizzato da un alto livello di trasparenza, un'alta pro-attività e un alto orientamento alla relazione. In un certo senso si potrebbe dire che questa tipologia di assistente sociale è proiettata (i personaggi che afferiscono a questo profilo sono tutte donne) alla tensione ideale, che sempre ha mosso le sue scelte umane e professionali, e allo stesso tempo è consapevole delle difficoltà entro cui versa il suo mondo professionale. Potremmo definire tale rappresentazione alla stregua di una figura eroica, ma non priva di debolezze e di fragilità. In un certo senso questa rappresentazione riverbera una tipizzazione opposta a quelle stereotipiche delle assistenti sociali «cattive e distaccate» con le quali spesso la comunità professionale si trova a fare i conti.

In conclusione, le rappresentazioni sociali dell'assistente sociale presentano un carattere di multidimensionalità e di polisemia che rende forzato il tentativo di incasellarle in idealtipi puri, eppure, proprio in ragione di tali caratteristiche, pos-

sono contribuire alla trasmissione di processi di stigmatizzazione. È dunque anche una necessità dei produttori di testi mediali (e della società) inserire personaggi rappresentati in senso negativo non solo per rispondere alle esigenze della struttura narrativa (i ruoli di buono e di cattivo, di eroe e di perseguitato, ad esempio), ma anche per attivare i meccanismi interpretativi di tipizzazione necessari ai processi di costruzione sociale della realtà.

Cavalcare la tigre? Influenzare i mezzi di comunicazione

La necessità che gli assistenti sociali sviluppino abilità nel lavorare con i media è stata riconosciuta da tempo. Si tratta di cavalcare la tigre dello stereotipo per apportare informazioni, nelle forme più adeguate, che provochino un cambiamento, e uscire così dall'autoisolamento degli anni passati. Si tratta di compiere una scelta precisa a partire da un'attenta analisi di ciò che i cittadini pensano e i media rappresentano, oggi, dell'assistente sociale e del servizio sociale, così da poter garbatamente influenzarne in futuro le rappresentazioni.

Le direzioni in cui indirizzare il lavoro possono essere almeno tre: formazione di base, formazione specialistica-permanente, ricerca e sperimentazione.

Rispetto alla formazione di base si può ipotizzare che l'attivazione di moduli formativi centrati sulle regole di funzionamento dei media e sugli strumenti per accedervi aiuterà i futuri professionisti a considerare i media come obiettivi dell'azione professionale. Alcuni Corsi di laurea in Servizio sociale (compreso quello dell'Università del Piemonte Orientale) hanno già iniziato a sperimentare seminari formativi che includono conoscenze e sviluppo di capacità legate all'analisi e all'uso dei media.

Per quanto riguarda la formazione specialistica-permanente va precisato che il tema del lavoro con i media e sulle rappresentazioni può costituire un modulo formativo in percorsi di specializzazione, in master universitari, in programmi di scambio europei, ivi comprese eventuali sperimentazioni di formazione congiunta tra diversi futuri professionisti.

Infine, sul fronte della ricerca e della sperimentazione, non c'è che l'imbarazzo della scelta. Sono state attivate alcune interessanti esperienze pilota: collaborazione tra Ordini regionali degli assistenti sociali e Università per sperimentazioni di vario tipo sul tema, gruppo misto di studio (assistenti sociali, psicologi, giornalisti, avvocati) sul rapporto tra informazione e protezione dell'infanzia. Altre esperienze, realizzate all'interno di processi di supervisione o in seminari sulla riflessività, hanno prodotto interessanti risultati, ma non sono conosciute.

Sono comunque sperimentazioni che aiutano a riflettere sulla dialettica visibilità/invisibilità della professione nel suo rapporto con i media. Ulteriori sperimentazioni, per quanto ambiziose, potrebbero prevedere la collaborazione con sceneggiatori e produttori di serie televisive: esiste un'infinita varietà di esperienze e di storie di servizio sociale che possono costituire una sceneggiatura televisiva che susciti interesse, e non solo nel genere drammatico; tuttavia questo è un campo che va conquistato con pazienza e saggezza. E qualcuno ci sta provando. Si tratta di cogliere alcune sfide attuali e di lanciarne altre: forse tra qualche tempo la parte emergente dell'iceberg, la punta, sarà un poco più estesa.

Bibliografia

- Abbott A. (1995), *Boundaries of social work or social work of boundaries?*, «Social Service Review», vol. 69, n. 4, pp. 542-562.
- Allegri E. (a cura di) (2004), *Presenze deboli, saperi forti. L'assistente sociale: quello che si racconta, quello che rimane in ombra*, Iper testo multimediale progettato da Elena Allegri, Fabrizia Bagozzi, Giorgio Manduca, Michele Marangi e Stefania Milioti, Università del Piemonte Orientale, Progetto realizzato nell'ambito della Direttiva biennale «Rafforzamento lauree professionalizzanti di primo livello», DGR n. 57-3775.
- Allegri E. (2006), *Le rappresentazioni dell'assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa*, Roma, Carocci.
- Allegri E., Palmieri P. e Zucca F. (2006), *Il colloquio nel servizio sociale*, Roma, Carocci.
- Altheide D.L. (2000), *L'analisi qualitativa dei media*, Slovenia Mannelli (cz), Rubettino.
- Berger P. e Luckmann T. (1969), *La realtà come costruzione sociale*, Bologna, Il Mulino.
- Canevini M. e Neve E. (2005), *Servizio sociale*. In A. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Dizionario di Servizio Sociale*, Roma, Carocci.
- Cardano M., Meo A. e Olagnero M. (2003), *Discorsi sulla povertà. Operatori sociali e volontari a Torino*, Milano, FrancoAngeli.
- Condie C.D., Hanson J.A., Lang N.E., Moss D.K. e Kane R.S. (1978), *How the public views social work*, «Social Work», n. 23, pp. 47-52.
- Fargion S. (2009), *Il Servizio sociale. Storia, temi, dibattiti*, Bari, Laterza.
- Farr R.M. e Moscovici S. (a cura di) (c. 1989), *Rappresentazioni sociali*, Bologna, Il Mulino, ed. or. 1984.
- Folgheraiter F. (2000), *Presentazione all'edizione italiana*. In D. Hall e I. Hall, *La ricerca collaborativa nei servizi sociali*, Trento, Erickson.
- Gibelman M. (2004), *Television and the public image of social workers: Portrayal or betrayal?*, «Social Work», vol. 49, n. 2, pp. 331-334.
- Girotti F. (1998), *Welfare State. Storia, modelli e critica*, Roma, Carocci.
- Goffman E. (1969), *La vita quotidiana come rappresentazione*, Bologna, il Mulino, ed. or. 1959.
- Jodelet D. (a cura di) (1992), *Le rappresentazioni sociali*, Napoli, Liguori.
- Le Croy C.W. e Stinson E.L. (2004), *The public's perception of social work: Is it what we think it is?*, «Social Work», vol. 49, pp. 164-173.
- Leccardi C. (1997), *L'ermeneutica oggettiva come metodologia per l'interpretazione di protocolli interattivi*. In L. Ricolfi (a cura di), *La ricerca qualitativa*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, pp. 95-124.
- Lorenz W. (2010), *Globalizzazione e servizio sociale in Europa*, Roma, Carocci.
- Losito G. (2002), *Donne, lavoro e tv. La rappresentazione femminile nei programmi televisivi*. In Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro/CNEL, Documenti, 11, Roma.
- Murdach A.D. (2006), *Social work in the movies: Another look*, «Social Work», vol. 51, n. 3, pp. 269-272.
- Moscovici S. (1961), *La psychanalyse: son image et son public*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Moscovici S. (1989), *Il fenomeno delle rappresentazioni sociali*. In R.M. Farr e F. Moscovici (a cura di), *Rappresentazioni sociali*, Bologna, il Mulino, pp. 23-94, ed. or. 1984.
- Plummer K. (2002), *la sociologia della sessualità e il ritorno del corpo*, «Rassegna italiana di sociologia», vol. XLIII, n. 3, pp. 487-550.
- Ricoeur P. (1977), *Il conflitto delle interpretazioni*, Milano, Iaca Books.
- Soulet M.H. (2003), *Piccolo prontuario di grammatica del servizio sociale*, Napoli, Liguori, ed. or. 1997.
- Thomas F. e Znaniecki B. (1968), *Il contadino polacco in Europa e in America*, Milano, Edizioni di Comunità, ed. or. 1920.
- Weinberger P. (1967), *Assessing professional status in social welfare*, «Personnel Information», vol. 10, pp. 44-47.
- Weber M. (1974), *Il metodo delle scienze storico-sociali*, Milano, Mondadori, ed. or. 1922.