



UNIVERSITÀ DI PARMA

Dipartimento di Giurisprudenza, Studi
politici e internazionali,

Corso di Laurea triennale in Servizio Sociale

Il servizio sociale e i media: le criticità e le sfide per il futuro

Relatore:

Chiar.ma Prof.ssa MONICA DOTTI

Laureando:

MATTIA PASTORI

Anno Accademico 2016-2017

Indice

Introduzione.....	7
 Capitolo 1: Il ruolo sociale del cinema e gli stereotipi	11
1.1 Il cinema come oggetto di studio delle scienze sociali.....	11
1.1.1 Il cinema come rappresentazione del sociale	12
1.1.2 Il cinema come strumento di indagine sociologica	14
1.2 Gli stereotipi.....	14
1.2.1 Attivazione, utilizzo e modificazione degli stereotipi	15
1.2.2 La trasmissione degli stereotipi da parte dei mass media.....	17
 Capitolo 2: Le rappresentazioni sociali.....	21
2.1 La teoria delle rappresentazioni sociali.....	21
2.1.1 Funzioni delle rappresentazioni sociali	22
2.1.2 I Processi delle rappresentazioni sociali.....	23
2.1.3 Struttura delle rappresentazioni sociali	24
2.2 Servizio Sociale e rappresentazioni sociali.....	25
2.2.1 Disciplina, professione e metaistituzione	25
2.2.2 La rappresentazione dell'assistente sociale nei media	26
2.3 Seminario CNOAS - Maggio 2015	28
2.3.1 La rappresentazione della professione.....	28
2.3.2 I casi	29
2.3.3 Le sfide per il futuro.....	31
 Capitolo 3: Analisi del ruolo dell'assistente sociale nel cinema	33
3.1 Il ruolo dell'assistente sociale nel cinema.....	34
3.1.1 Perché il cinema?.....	34
3.1.2 La costituzione del campione e la scheda di analisi	35
3.1.3 La rilevanza dei personaggi.....	36
3.1.4 La connotazione dei personaggi	38
3.1.5 Caratteristiche di base dei personaggi	39
3.1.6 La rappresentazione della professione.....	40
3.2 L'assistente sociale e la tutela minori: Veloce come il vento	43
3.3 La visita domiciliare: Come Dio comanda	44
3.4 L'assistente sociale invischiata: Io, loro e Lara	46
 Capitolo 4: Il Caso Grosseto – Quando le serie televisive diventano lo strumento per l'auto-narrazione della professione degli assistenti sociali	49
4.1 Aiutanti di mestiere	49
4.1.1 La genesi della serie	49

4.2 La serie	51
4.2.1 Terza puntata	52
4.2.2 Difficoltà incontrate durante la realizzazione della serie	54
4.3 L'importanza dell'autonarrazione	55
 Conclusione	 57
 Bibliografia	 59
 Filmografia.....	 61
 Ringraziamenti	 63

Introduzione

I media sono progressivamente entrati a far parte della vita delle persone fin dalla loro origine ed hanno inevitabilmente influenzato e condizionato la percezione del contesto sociale.

Un esempio pratico di questa affermazione è riscontrabile dall'utilizzo che alcuni dittatori hanno fatto del cinema, trasformando quest'ultimo in un vero e proprio strumento propagandistico al loro servizio. Un ulteriore esempio, per altro molto attuale, concerne l'informazione recentemente circolata sulla carta stampata relativamente alla tematica dell'immigrazione. A questo riguardo abbiamo letto tanto ma spesso l'informazione è risultata sommaria, con un contenuto scarno e di poco approfondimento in particolare per i contorni che fanno da cornice alla storia di ogni migrante. La maggiore conoscenza dei dettagli avrebbe informato in modo più puntuale ma, probabilmente, avrebbe fatto meno notizia. In effetti, una delle prime cose che emerge dalla lettura di alcuni articoli riguarda l'indennizzo stanziato dal Governo per ogni migrante; ciò che trapela, generalmente, dall'informazione profusa dai media, è che questo importo viene consegnato direttamente alle persone interessate quando, in realtà, esso rappresenta il costo effettivo sostenuto dallo Stato per l'accoglienza ed il mantenimento di questi migranti all'interno di CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria) o per il loro inserimento in altre progettualità aventi gli stessi fini, come ad esempio lo SPRAR (Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati).

Questa particolare tipologia di disinformazione include anche la sfera di competenza dell'attività svolta dall'A.S.¹ che è stata opportunamente trattata e descritta nei successivi quattro capitoli come una delle professioni maggiormente attaccate dai giornali. Spesso gli A.S. sono classificati come: ladri di bambini. Nella fattispecie, i principi deontologici previsti dalle norme che regolano l'attività dell'A.S. non prevedono di poter entrare pubblicamente nel merito delle specificità di ogni singolo caso a tutela della privacy dell'utente e ciò non favorisce la dialettica utile per rispondere alle diverse tipologie di accuse alle quali questa figura professionale è spesso assoggettata.

Oltre all'informazione divulgata dalla carta stampata, anche il cinema e la televisione contribuiscono a favorire la diffusione di un'immagine distorta della professione dell'A.S. che viene spesso rappresentata come una figura stanca del proprio lavoro, demotivata e propensa ad avere atteggiamenti che non le appartengono nella realtà operativa dei fatti.

Per analizzare meglio la causa di questo percepito è stato necessario impostare determinate premesse teoriche.

¹ A.S. = assistente sociale

Sono state prese in esame alcune ricerche che si sono svolte in questo specifico ambito e che sono anche state rappresentate in alcuni film; infine è stata posta in essere una ricerca per comprendere quali possono essere le contronarrazioni che la professione può agire per fare meglio conoscere all'opinione pubblica la parte più vera del proprio lavoro.

All'interno del primo capitolo viene analizzato il cinema come oggetto di studio delle scienze sociali ed in particolare come esso possa essere visto sia come mezzo per la rappresentazione del sociale, sia come un importante strumento di indagine sociologica. Si prosegue con una parte dedicata alle premesse teoriche per le quali è stato necessario prendere in esame gli stereotipi dal punto di vista della psicologia sociale analizzandoli come processi cognitivi; ci si è soffermati a riflettere puntualmente sulla loro modalità di attivazione, di utilizzazione e di modificazione e per poi passare più concretamente all'analisi del metodo con il quale alcuni di questi sono stati trasmessi dai mass media. In particolare, sono stati analizzati i quattro maggiori modelli che descrivono l'influenza dei media sugli attori sociali.

Il secondo capitolo prosegue con la descrizione delle premesse teoriche ed è in questa sede che viene affrontata la teoria delle rappresentazioni sociali partendo dagli assunti di Durkheim e Moscovici fino ad arrivare a trattare e comprendere le funzioni ed i processi cognitivi che stanno alla base delle rappresentazioni sociali e come esse siano strutturate. La seconda parte del capitolo prende in analisi la relazione fra le rappresentazioni sociali ed il servizio sociale concentrandosi in particolare sulla raffigurazione dell'assistente sociale nei media. La terza parte del capitolo prende in esame, per sommi capi, il seminario internazionale del 2015 organizzato dal CNOAS (Consiglio Nazionale Ordine degli Assistenti Sociali) nel quale è stato presentato il lavoro intitolato: "Le rappresentazioni del servizio sociale nei media". Questa ricerca è stata condotta da studiosi e docenti universitari in Germania, Gran Bretagna ed Italia ed ha avuto l'intento di comprendere come sono comunicati i social workers all'interno di alcuni quotidiani. Al termine dello svolgimento di questa premessa sono stati affrontati due casi documentati dalla ricerca e sono state riportate le "sfide per il futuro" che hanno concluso il seminario.

Nel terzo capitolo è stata analizzata, in sintesi, la ricerca svolta da Elena Allegri all'interno del suo libro: "Le rappresentazioni dell'assistente sociale - Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa". Nel contesto, sono stati presi in considerazione 41 testi mediali per un totale di 62 A.S. esaminati. Al termine di questa prima parte sono stati scelti tre film italiani che rappresentano in modo distorto e frettoloso la figura dell'assistente sociale. All'interno delle tre pellicole è stato riservato un tempo minimale di pochi minuti di apparizione all'A.S.

I film analizzati sono stati i seguenti:

- “Veloce come il vento” di Matteo Rovere dove viene affrontato il tema dell’A.S. e della tutela dei minori
- “Come Dio comanda” di Gabriele Salvatores dove viene affrontato il tema dell’A.S. e della visita domiciliare
- “Io, loro e Lara” di Carlo Verdone dove il tema è quello dell’A.S. invischiato

L’ultimo capitolo è stato dedicato all’analisi di un caso definito come “Il Caso Grosseto”. In questa fase è stato svolto un efficace approfondimento della contronarrazione della professione. In conseguenza del verificarsi di alcuni eventi trattati all’interno del capitolo, gli A.S. del COESO di Grosseto hanno deciso di narrare la loro professione oltre che tramite un libro, anche attraverso la pubblicazione di una web serie intitolata “Aiutanti di mestiere”. In questa occasione, per la prima volta nel contesto italiano, i protagonisti sono stati gli A.S. La disponibilità degli ideatori della serie ha permesso inoltre di analizzarne le origini e di trattare le difficoltà che si sono incontrate nel coniugare il mezzo di narrazione cinematografico con quello del servizio sociale. D’altro canto è stato possibile visionare, in anteprima, un episodio del quale sono stati presi in esame la trama ed il comportamento degli A.S. per poter meglio confrontare le differenze fra il comportamento dei professionisti dei film descritti all’interno del capitolo tre con quelli dei protagonisti della serie.

Il capitolo termina infine con una riflessione sull’importanza dell’auto-narrazione sia a livello generale per quanto riguarda la professione, sia a livello più specifico per quanto concerne la web serie. È in questa occasione che si sono analizzate le aspettative degli autori al momento della presentazione della serie web alla comunità grossetana.

Capitolo 1: Il ruolo sociale del cinema e gli stereotipi

1.1 Il cinema come oggetto di studio delle scienze sociali

Il cinema è una forma di comunicazione molto diffusa ed apprezzata del nostro tempo che non utilizza solo la parola come capacità espressiva, ma ricorre alla forza delle immagini per raccontare fatti concreti. La modalità visiva associata all'energia che traspare dalle azioni ed alla gestualità dei protagonisti consentono di arrivare velocemente allo spettatore fino a raggiungere talvolta direttamente anche il subconscio². Proprio in virtù di queste sue caratteristiche comunicative possiamo analizzare il cinema non solo come un'attività di intrattenimento, quanto piuttosto come un vero e proprio soggetto di studio delle scienze sociali. La sociologia in senso stretto si è già occupata del cinema in diverse prospettive. In generale, possiamo affermare che gli studi sociologici effettuati negli Stati Uniti d'America hanno perseguito una prospettiva empirista. Essi hanno cercato di affermare principalmente il "potere di persuasione" dei messaggi; al contrario, gli studi dell'area europea, hanno privilegiato prospettive ideologiche o culturologiche, che possono essere ricondotte a Kracauer che salì alla ribalta per le sue ricerche sul cinema tedesco durante la Repubblica di Weimar.

L'approccio di natura sociologica ha riservato una particolare attenzione al fenomeno del divismo. È interessante infatti osservare come la motivazione di questo particolare aspetto si manifesti nell'esemplarità sociale e simbolica dei personaggi che popolano l'immaginario collettivo creato dal cinema. I cosiddetti divi sono stati associati ad elementi sostitutivi di antiche ritualità collettive, come conseguenza di una "desacralizzazione" dell'universo culturale nel quale vive l'uomo-massa. Si è osservato infatti come queste figure siano state oggetto di un'attenzione ammirativa pur non occupando posizioni di potere³. Esse hanno svolto una funzione di generatori di evasioni regressive, capaci di facilitare l'integrazione del soggetto nella società e di mascherare così le contraddizioni del sistema politico. Nonostante questa premessa ed il riferimento a scuole di pensiero che si sono occupate anche in passato del fenomeno cinema, possiamo affermare che le scienze sociali non si sono mai impegnate con determinazione e continuità nell'analisi dell'oggetto o del metodo. In generale sono stati privilegiati gli studi degli aspetti mediatici della televisione che agisce ogni giorno e non quelli del cinema che agiscono in virtù delle singole opere e quindi in maniera più frammentata.

La semiotica ha invece fatto del cinema un soggetto privilegiato di riferimento grazie anche all'apertura verso lo spettatore ed in particolare alla sua immagine costruita all'interno del testo filmico. È stata proprio questa apertura a salvaguardare, da una parte, le scienze semiotiche da un arido riferimento ad

² Giovanni Paolo II, *Messaggio per la XXIX giornata mondiale delle comunicazioni sociali*, Roma, 1995.

³ G. L. Bozza, *Cinema*, in *Dizionario di sociologia* (a cura di F. Demarchi e A. Ellena), Milano, 1976, pp. 230-235

un prodotto decontestualizzato ed a focalizzare sempre di più dall'altra, l'analisi della testualità filmica, intrecciandola con le esperienze espressive della televisione e talvolta anche del teatro. Successivamente, l'apertura alla pragmatica ha consentito alle diverse semiotiche (soprattutto a quelle della rappresentazione) di comprendere nelle loro indagini gli aspetti del dinamismo e di considerare gli elementi temporali, consentendo così al cinema di uscire dai limiti del genere e della ripetitività che avevano caratterizzate le loro precedenti esperienze applicative. Ciò ha permesso di constatare che non esistono nel cinema strutture totalmente esemplari, senza nulla di creativo, ed allo stesso tempo, strutture assolutamente singolari. Oggi le scienze semiotiche, nel campo della rappresentazione ed in particolare in quello del cinema, si applicano alla comunicabilità di un testo, alla sua configurazione di griglia distributiva di un sapere che si diffonde nei suoi percorsi di senso.

È oltremodo interessante osservare come la semiotica, nell'ambito del cinema, abbia sostituito non solo gli approcci tradizionali di natura teorica, ma anche la cosiddetta filmologia, intesa come una contemporanea ed articolata applicazione all'oggetto-cinema delle tecniche di analisi proprie della psicologia sperimentale, della sociologia, dell'estetica e della saggistica letteraria o figurativa. Le scienze semiotiche hanno infatti avuto il merito di ricercare una interdisciplinarietà più corretta, tesa a concepire il cinema come il luogo di afflusso di pertinenze scientifiche diverse, capace di utilizzarle in una nuova e tipica specificità⁴. Possiamo proseguire affermando che il cinema può quindi interessare l'ambito degli studi sociologici secondo due prospettive:

- I valori di analisi sociale implicati nei contenuti dei suoi film;
- L'uso del cinema stesso come strumento di indagine sociologica.

1.1.1 Il cinema come rappresentazione del sociale

Al di là delle intenzioni dei suoi autori e dei suoi produttori, il cinema è stato spesso considerato come uno strumento rivelatore degli aspetti qualificanti di una determinata società. La sua naturale spinta verso il successo dovrebbe portare a cogliere gli umori, gli interessi ed i valori più diffusi di un determinato ambiente, mentre l'effettivo conseguimento del successo da parte di alcune rappresentazioni cinematografiche dovrebbe caratterizzarle nel ruolo di sintomi esemplari di situazioni sociali. La realizzazione di una rappresentazione di successo, non è così semplice, in quanto spesso intervengono fattori di disturbo e di variazione che agiscono a sfavore di queste ipotesi, come per esempio, scelte di potere e di regime, forzature ideologiche, mode culturali vissute senza un'effettiva partecipazione. In ogni caso, un film ha un rapporto organico con il contesto sociale entro il quale nasce, anche nei casi nei quali è meno evidente la compromissione di massa del prodotto ovvero quando appaiono evidenti la forzatura, la violenza di gruppi o di individui nei confronti del corpo sociale.

⁴ C. Metz, *Langage et cinéma*, Paris 1971 (tr. it.: *Linguaggio e cinema*, Milano 1977)

Le operazioni necessarie alla produzione ed alla distribuzione cinematografica sono molteplici e complesse, finanziariamente costose e faticose in termini di impegno di risorse, al punto che ogni film risente in qualche modo dei procedimenti sociali attraverso i quali è dovuto transitare, che spesso vengono anche rappresentati o dei quali viene contemplato il contesto. Queste caratteristiche di specularità o, almeno, di messa in scena rappresentativa nei confronti del sociale hanno consentito ad alcuni studiosi di utilizzare pellicole cinematografiche come oggetti di analisi sociologica; per esempio in Italia, Galli e Rositi hanno analizzato la cultura cinematografica tedesca e statunitense durante la crisi del 1929 per coglierne aspetti e motivazioni della situazione politica, culturale ed economica nelle due nazioni⁵.

Naturalmente esistono film, autori od addirittura scuole di cinematografia che più facilmente di altre si predispongono a questo tipo di ricerca e di rilevazione; i film od i progetti culturali che si inseriscono nei diversi filoni della rappresentazione realistica, “dal verismo al naturalismo, dal descrittivismo alla denuncia sociale esplicita” che si prefiggono lo scopo, dichiarato, di riprodurre in modo poeticamente fedele gli aspetti ed i fatti della società nella quale fanno convergere le loro cineprese e le loro attrezzature tecniche. In questa prospettiva il realismo poetico francese degli anni trenta, il neorealismo italiano dell'ultimo dopoguerra, la “nouvelle vague” francese, il free-cinema inglese degli anni cinquanta ed il giovane cinema tedesco degli anni settanta costituiscono facili esempi di spaccati sociologici, così come il cinema newyorkese (per distinguerlo da quello hollywoodiano) degli anni sessanta-settanta e, molto tempo prima, la scuola documentaristica inglese. Il cinema-documentario ha spesso avuto un'impronta sociologica fin dalla sua primitiva concezione e si è spesso proposto come ricerca nel corpo di un certo “consorzio umano”, sia nelle versioni rudi, caratterizzate talvolta da scarse attenzioni linguistiche ed estetiche del *cinéma-vérité*, sia nei preziosismi e nello spessore poetico delle opere di Flaherty, di Vertov o di quelle di Ivens. Il documentario ha avuto quasi sempre al centro della sua attenzione problemi di natura sociale e si è quasi sempre impegnato nella ricerca di metodologie adeguate per trasferirle sullo schermo.

Il cinema può essere quindi utilizzato come uno strumento efficace di rivelazione del sociale, oltre che come eloquente specchio di situazioni interessanti nella prospettiva psicologica ed in quella antropologica. Il fatto che, fino a oggi, le discipline sociologiche si siano poco applicate nei confronti dei suoi elaborati (le ricerche al proposito non sono molte) è forse dovuto alla scarsa interrelazione presente tra l'universo della sociologia, della semiologia e quello della filmologia, che potrebbe invece garantire al primo letture ed analisi dei testi molto più ricche, pertinenti ed euristiche di quelle consentite da altre metodologie analitiche.

⁵ G. Galli, F. Rositi, *Cultura di massa e comportamento collettivo*, Bologna, 1967,

1.1.2 Il cinema come strumento di indagine sociologica

Il cinema può anche essere utilizzato come uno strumento di indagine sociologica direttamente finalizzato a questo scopo, partendo dall'origine delle sue operazioni ideative e produttive.

Concorrono ad attribuirgli questa qualificazione la sua capacità di memorizzare facilmente azioni, comportamenti, gesti, parole e suoni, la possibilità di organizzare il materiale raccolto in una successione finalizzata e significativa di elementi, il valore di testimonianza quasi diretta che la fotografia in movimento acquisisce con il trascorrere del tempo, la possibilità, per il ricercatore, di superare ogni fase descrittiva e di concentrarsi quindi solo sull'analisi e sulle valutazioni oltre che sulla disponibilità del mezzo nei confronti dell'intervista che costituisce comunque uno dei principali strumenti dell'analisi sociologica. Nonostante la positività di tutti questi elementi, non si può certo sostenere che fino ad oggi il cinema sia stato molto utilizzato come strumento diretto di analisi nell'ambito della sociologia. Questo scarso accesso della ricerca alle tecniche cinematografiche è stato, molto probabilmente, generato dalla mancanza di interrelazioni organiche fra i due universi:

- il primo tende sempre allo spettacolo e si sente umiliato da una finalizzazione strumentale e riduttiva, come quella di un semplice intervento di trascrizione;
- il secondo non sembra riuscire a generare al proprio interno figure di ricercatori esperti che utilizzano in modo accorto ed efficace questo mezzo.

L'applicazione dell'audiovisivo elettronico nel campo della ricerca sociologica e, soprattutto, in quello della cosiddetta microsociologia (interviste, dichiarazioni, piccole storie personali, affabulazioni, comportamenti e gestualità) dovrebbe ormai costituire una caratteristica imprescindibile dei mezzi e delle metodologie utilizzate in questi tipi di indagine. I successi ottenuti in campi affini, come quello dell'urbanistica, della psicologia sperimentale o della verifica didattica, consentono di prevedere una buona estensione dell'immagine in movimento e delle sue tecniche a tutto l'universo delle scienze sociali.

1.2 Gli stereotipi

Prima di arrivare ad analizzare, nel capitolo successivo, la teoria delle rappresentazioni sociali e in particolare di quelle dell'assistente sociale nei testi mediali, è necessario soffermarsi sulla teoria degli stereotipi e su come questi agiscano in ogni attore sociale andando quindi ad approfondire l'origine degli stessi, i processi cognitivi che vi sono alla base e successivamente come i mass media ne influenzino la creazione e la trasmissione.

Gli stereotipi nascono dal processo di categorizzazione, ovvero dalle “modalità che gli individui adottano per ordinare e semplificare la realtà, raggruppando persone, oggetti ed eventi in categorie, in base alla loro somiglianza rispetto alle loro azioni, intenzioni e atteggiamenti”⁶. Gli stereotipi sociali rappresentano l’immagine semplificata di una certa categoria sociale e ne definiscono tutte quelle caratteristiche distintive e tutti quegli attributi specifici che vengono assegnati, in automatico, ad un certo soggetto dal momento in cui viene riconosciuto essere appartenente ad un gruppo piuttosto che ad un altro.

Questo tipo di meccanismo cognitivo permette agli individui di produrre semplicità e ordine a fronte di un mondo fatto di differenze e di relazioni sociali complesse. La riduzione delle informazioni provenienti dall’ambiente circostante, però, produce inevitabilmente la perdita di quei dettagli e la ricchezza di quelle sfumature che, tante volte, sono quelle capaci di fare la differenza nella valutazione delle cose.

Il processo di categorizzazione si realizza, quindi, tramite la riduzione delle differenze interne degli oggetti o dei soggetti, che appartengono allo stesso gruppo e attraverso il contemporaneo aumento delle differenze tra gli oggetti (soggetti) appartenenti a insiemi diversi.

Grazie al processo di categorizzazione gli individui riescono ad attribuire un certo numero di caratteristiche, anche di tipo psicologico o attinenti a qualità morali e a giudizi di valore, a determinati gruppi sociali, estendendole indifferenziatamente a tutti i loro membri: appartenere ad una certa categoria, quindi, significa possedere particolari requisiti e particolari predisposizioni. Ecco che lo stereotipo può essere inteso come una rete di attribuzioni collegate, per cui possiamo avere costrutti che si riferiscono a tratti specifici, credenze, comportamenti, fino ad arrivare a vere e proprie connessioni causali⁷.

1.2.1 Attivazione, utilizzo e modificazione degli stereotipi

Lo stereotipo è un elemento connaturato alla vita cognitiva degli individui e il suo uso è loro indispensabile per la semplificazione del panorama sociale e contestuale, che fa da teatro alle loro azioni e alle loro relazioni. Il processo di stereotipizzazione, quindi, viene messo in atto da un individuo nel momento in cui entra in contatto con una realtà specifica o con un particolare soggetto. Lo stereotipo funge come una guida nella formazione delle azioni, dei pensieri o dei giudizi di valore del soggetto in risposta alla presenza dell’altro.

Le fondamentali funzioni che la psicologia sociale ha attribuito agli stereotipi, infatti, riguardano la loro finalità ordinativa e conoscitiva, per cui la conoscenza viene ottenuta tramite la semplificazione delle informazioni provenienti dall’ambiente.

⁶ H. Tajfel, *The cognitive aspect of prejudice*, in. Journal of Social Issues, 1969, pp 79-97

⁷ E. Villani, *Gli stereotipi*, Carocci, Roma, 2005, p. 27

Permettono, inoltre, nella dialettica tra ingroup e outgroup, sia di proteggere i valori sociali appartenenti ad un determinato gruppo, trasmettendo nel tempo le più importanti credenze condivise, sia di creare una differenziazione positiva tra noi e loro da cui deriva la capacità di indirizzare in maniera favorevole il giudizio verso ogni azione collettiva del proprio gruppo d'appartenenza.

Il normale utilizzo degli stereotipi, oltre che fare da guida agli individui nel loro interagire quotidiano, può produrre anche degli effetti sul cosiddetto individuo bersaglio, in una meccanica molto simile, se non addirittura identica, a quella che già è stata descritta nello svolgimento dei processi di etichettamento. A questo proposito, la Villani, fa riferimento alle profezie che si auto-adempiono, indicando come il sistema di aspettative e credenze possa favorire la conferma comportamentale dei soggetti⁸. Il contenuto di ipotesi comportamentali previsto dagli stereotipi, si riflette direttamente anche sull'individuo bersaglio che è indotto a certi tipi di comportamento, che prima confermano e poi rafforzano lo stereotipo stesso: le attese del soggetto percipiente influenzano la risposta dell'individuo bersaglio, generando la diffusa sensazione, da entrambe le parti, del "è proprio così che doveva andare".

A volte, però, può capitare che fra i tratti distintivi di un soggetto o di una situazione, percepiti da un individuo e i relativi contenuti cognitivi dello stereotipo, manchi una certa corrispondenza.

Non c'è alcuna correlazione logica, ad esempio, tra il portare una divisa e l'avere un carattere o uno stile autoritario; in questo caso si attuano i meccanismi della correlazione illusoria. La correlazione illusoria rappresenta un'associazione inesistente ma necessaria tra due caratteristiche: nell'esempio precedente erano il portare una divisa e l'essere una persona autoritaria, in modo da riuscire a creare comunque una relazione fra l'appartenenza ad una certa categoria sociale e il possedere certe caratteristiche psichiche o fisiche, a conferma dello stereotipo iniziale. Nel caso, quindi, di questo particolare tipo di correlazioni, il soggetto si auto indirizzerà, in maniera quasi inconsapevole, a leggere tutte le caratteristiche dell'altro nel senso previsto dallo stereotipo, alla ricerca della sua conferma a prescindere da quali siano le reali informazioni emerse dall'interazione.

Un'ultima dimensione del fenomeno da considerare è quella relativa alle dinamiche affettive che influiscono sulla sua attivazione. Gli stati d'animo del soggetto percipiente, infatti, sembrano giocare un ruolo molto importante nell'indirizzare l'accesso alla memoria degli stereotipi, guidando la scelta verso quelli negativi in corrispondenza di uno stato d'animo ansioso, pauroso o ostile, e verso quelli positivi, in corrispondenza di una situazione interiore serena e tranquilla.

Per le molteplici funzioni di importanza fondamentale relative alla vita relazionale e cognitiva degli individui, gli stereotipi sono contraddistinti da una certa rigidità e refrattarietà al cambiamento: vengono

⁸*Ibidem*, pp.31-32

infatti protetti da tutta una serie di processi cognitivi, linguistici e comportamentali, per assicurare la continuità delle norme sociali condivise.

In un iniziale contatto di tipo superficiale, per non minare la stabilità delle credenze stereotipiche, nel caso in cui la realtà fornisca delle informazioni discordanti in merito, gli individui tenderanno a leggere queste caratteristiche eversive in maniera congruente con il contenuto dello stereotipo.

Altrimenti, affinché si possa realizzare una sorta di revisione alle proprie credenze o alle proprie convinzioni, è necessario un contatto più approfondito con l'oggetto o il soggetto in questione. La rimessa in discussione di uno stereotipo, infatti, presuppone un certo lavoro cognitivo individuale che vagli e analizzi tutte le informazioni difformi, a favore di una nuova interpretazione di una data situazione o di un membro di una certa categoria sociale.

La letteratura specifica identifica tre modelli attraverso i quali lo stereotipo può divenire suscettibile a variazioni:

- Modello contabile: è un procedimento graduale che si realizza attraverso l'accumulazione nel tempo di informazioni che lo contraddicono;
- Modello di conversione: avviene in maniera immediata attraverso il brusco e incisivo impatto con forti elementi di discordanza;
- Modello della sottotipizzazione: è il più ricorrente, avviene attraverso la creazione di sottocategorie nelle quali sono raccolte le eccezioni rispetto allo stereotipo che, quindi, continua a conservare la propria validità.

1.2.2 La trasmissione degli stereotipi da parte dei mass media

Esistono in psicologia sociale diversi modelli teorici che tentano di descrivere i meccanismi di influenza dei mezzi di comunicazione di massa nei comportamenti e negli atteggiamenti quotidiani degli individui, soprattutto in relazione al mezzo televisivo.

Intorno alla metà degli anni '60 Mc Luhan sostiene, ad esempio, la necessità di riconoscere il ruolo fondamentale della TV e del cinema nel rendere la società meno rigida e più multidimensionale, grazie alla combinazione di comunicazione verbale e visiva. Questo cambio di rotta portò ad uno spostamento dell'attenzione: dalla ricerca sugli effetti dei mass media, alla ricerca delle influenze su atteggiamenti e opinioni.

Gli individui sono costantemente influenzati da informazioni provenienti dall'ambiente esterno, ed è inevitabile e funzionale che tali informazioni vengano selezionate, elaborate e immagazzinate in modo attivo, anche se più o meno consapevole. Tali input, siano essi visivi o uditivi, vengono però trasformati in rappresentazioni simboliche, ovvero immagini economiche e impoverite del mondo reale.

Se chiediamo a un qualunque individuo di pensare a una mela, con molta probabilità si attiverà nella mente del nostro interlocutore o della nostra interlocutrice, la rappresentazione di un frutto rotondo, di

colore rosso, con una bella foglia verde; allo stesso modo, alla parola tavolo viene associato un oggetto formato da un ripiano quadrato e quattro gambe, per lo più di colore marrone dato per scontato il legno come materiale di fattura.

L'ambiente che ci circonda è senza ombra di dubbio complesso e ricco di elementi; in ogni momento siamo colpiti da informazioni percettive che dobbiamo analizzare e valutare il più velocemente possibile per agire e interagire con il mondo circostante, prevedendo per lo più quali saranno le conseguenze nell'approcciarsi a una certa situazione in un particolare modo.

Così ogni individuo, al fine di rapportarsi alla realtà, mette in atto un processo cognitivo detto di categorizzazione: costruisce cioè delle categorie formate da elementi che hanno le stesse caratteristiche fondamentali, creando dei modelli detti esemplari. È un meccanismo sano e funzionale alla vita di tutti i giorni.

Pericolosi sono però i meccanismi che si attivano e s'insinuano nel momento in cui la categorizzazione è applicata per raggruppare gli esseri umani; tale meccanismo porta ad associare un individuo a un gruppo, poiché condivide con i suoi membri determinate caratteristiche. È da qui, in altre parole, che nascono gli stereotipi.

Come detto precedentemente gli stereotipi sono schemi rigidi e impermeabili al cambiamento, formati da credenze e opinioni, socialmente condivise, attribuite a un gruppo sociale; questi schemi finiscono per influenzare le relazioni e i comportamenti sia di chi li applica sia di chi ne è colpito.

Essendo rappresentazioni impermeabili al cambiamento, spesso portano a interpretazioni non solo errate, ma di difficile disconferma, anche di fronte all'evidenza o al contatto diretto.

A questo proposito diventa oltremodo fondamentale analizzare quelli che sono, secondo la letteratura specifica, i 4 maggiori modelli che descrivono l'influenza dei media sugli attori sociali:

- **MODELLO DELL' APPRENDIMENTO SOCIALE (1967):** secondo questo modello le azioni viste in televisione o al cinema, soprattutto se ricompensate e messe in atto da modelli ritenuti significativi, verranno riprodotte dallo spettatore. L'apprendimento sociale è definito quindi come la tendenza dell'individuo ad adottare comportamenti messi in atto dai propri simili o da adulti significativi. Questo fenomeno è particolarmente interessante ai fini della riflessione sugli effetti che immagini violente o modelli troppo adulti possono avere sul pubblico costituito dai più piccoli, che tendono ad imitare personaggi (immaginari e non) che ritengono importanti e che occupano gran parte della loro giornata.
- **MODELLO DELLA COLTIVAZIONE (1967-1968):** sostiene che la TV e più in generale il cinema è in grado di plasmare percezioni, atteggiamenti, valori e comportamenti degli individui nei confronti della realtà, proprio per la sua natura di agente di socializzazione. Le immagini offerte mostrano un ambiente simbolico della vita moderna, e vengono a lungo fatte proprie

dagli spettatori. Questo finisce per creare schemi fissi e rigidi di una realtà semplificata e per molti aspetti irreali.

Laddove fattori esterni vadano nella stessa direzione di ciò che viene mostrato dal mezzo televisivo, l'effetto del messaggio è accentuato; i media hanno quindi la capacità di rinforzare il significato delle esperienze maturate dalle persone nella vita reale.

- **MODELLO DELL'AGENDA SETTING (1972):** siamo tutti fortemente influenzati dai meccanismi di ritaglio della realtà sociale e dalle scelte operate dai mezzi di comunicazione di massa. Più che influenze valutative e di giudizio sugli avvenimenti, in altre parole cosa pensare, i media forniscono indicazioni su quali avvenimenti devono essere considerati prioritari per gli individui.
- **MODELLO DEGLI USI E GRATIFICAZIONI (1973):** si basa sulle seguenti assunzioni fondamentali:
 - ⇒ L'uso dei mass media è diretto a uno scopo e ha carattere propositivo;
 - ⇒ Gli effetti devono essere studiati utilizzando il filtro delle differenze individuali e ponendo l'attenzione ai fattori ambientali;
 - ⇒ C'è una competizione tra uso dei media e altre forme di comunicazione;
 - ⇒ Per gran parte del tempo il fruitore dei media è in posizione di controllo.

I mezzi di comunicazione sono usati per soddisfare bisogni e desideri: ricerca di informazioni utili, avere argomenti con cui sostenere le proprie posizioni, semplice desiderio di intrattenimento e svago. Ogni individuo quindi ha un ruolo attivo nel selezionare tra tutte le offerte disponibili quelle che maggiormente lo gratificano.

In conclusione, può essere utile riflettere sul come e sul perché tendiamo a creare degli stereotipi, anche se spesso essi si rivelano nient'altro che concezioni errate. In parte molti dei nostri stereotipi sono mutuati culturalmente o tramite le influenze dei mass media e ci spingeranno ad etichettare certi atteggiamenti in maniera diversa, a seconda dell'attore coinvolto per rimanere coerenti con lo stereotipo di base. Alcuni studi sulla memoria hanno anche dimostrato come tendiamo a ricordare meglio e con più precisione episodi che confermano le nostre credenze e a dimenticare o sfumare quelli che le contraddicono; inoltre, dal punto di vista cognitivo, le persone tendono a dare un peso maggiore alle prove che confermano le proprie ipotesi piuttosto che a quelle che le contrastano.

Capitolo 2: Le rappresentazioni sociali

2.1 La teoria delle rappresentazioni sociali

“La teoria delle rappresentazioni sociali” parte dalla definizione di Durkheim per raggiungere la propria elaborazione più matura nei lavori di Moscovici. È stata concepita per studiare la relazione fra la scienza e il senso comune all’interno della continua trasformazione della vita sociale.

In letteratura si definiscono “sistemi cognitivi” o “teorie ingenue radicate nel senso comune” che organizzano la percezione del mondo e stabiliscono un codice condiviso almeno all’interno del gruppo di riferimento e rendono comunicabili le esperienze sociali degli individui.

Nel 1895 Durkheim conia la terminologia di “rappresentazioni collettive” per evidenziare la specificità del pensiero collettivo in rapporto a quello individuale. L’autore oppone il costrutto di questi due pensieri sulla base di una specificità che li differenzia: la stabilità della trasmissione e della riproduzione delle rappresentazioni collettive e la variabilità delle altre. Il sociologo francese sostiene che le rappresentazioni collettive siano un vero e proprio mezzo attraverso il quale la società diventa consapevole delle proprie caratteristiche.

Proseguendo l’elaborazione iniziata da Durkheim, Moscovici definisce le rappresentazioni non più come collettive ma come sociali ovvero come “una forma di conoscenza socialmente elaborata e condivisa avente un fine pratico e concorrente alla costruzione di una realtà comune ad un insieme sociale”.

In questa definizione, le rappresentazioni sociali presentano tre caratteristiche fondamentali:

- Interessano la realtà comunitaria ed hanno un’origine sociale in quanto vengono attivate nei processi di comunicazione e di interazione in generale fra gli individui.
- Sono ampiamente condivise ma non universalmente condivise; infatti tramite le interazioni fra più gruppi o individui noteremo il confrontarsi di due tipologie di rappresentazioni diverse.
- Delimitano e consolidano i confini tra i gruppi che compongono la società.

Nel pensiero di Moscovici ogni soggetto contribuisce personalmente alla costruzione della realtà sociale in cui vive, per tanto, il processo con il quale egli elabora le rappresentazioni a suo avviso più significative, è basato sui continui rapporti con i gruppi ai quali l’individuo appartiene.

In questo specifico caso si può parlare di una rappresentazione sociale condivisa e non di una rappresentazione individuale.

Ne consegue che sono queste “teorie ingenuie” a formulare l’esperienza quotidiana, a stabilire i contorni di quanto è definito come realtà ed a veicolare la trasformazione continua delle mappe mentali e dei processi di catalogazione dei fenomeni.

Gli attori sociali appartenenti ad uno stesso ambito culturale elaborano specifiche modalità di comunicazione anche attraverso l’utilizzo di scambi simbolici con significati intrinseci condivisi che permettono loro di attribuire un senso alla realtà e di rendersi reciprocamente comprensibili. In tal modo si riescono a trasmettere, da una generazione a quella successiva, i significati acquisiti, conferendo ai gruppi sociali la possibilità di elaborare, attraverso la comunicazione, significati e valori condivisi.

Per le motivazioni sopradescritte questa teoria ad oggi rappresenta uno dei più grandi contributi apportati dagli studiosi europei alla psicologia sociale, in quanto rende conto delle dinamiche e delle origini dei processi sopra elencati⁹.

2.1.1 Funzioni delle rappresentazioni sociali

La rappresentazione sociale può essere studiata nelle tre dimensioni che la compongono:

1. L’informazione ossia la quantità e la qualità delle conoscenze possedute su un determinato oggetto;
2. Il campo della rappresentazione che ne definisce l’organizzazione del contenuto;
3. L’atteggiamento che rileva l’orientamento positivo o negativo verso l’oggetto della rappresentazione¹⁰.

L’analisi delle funzioni svolte dalle “rappresentazioni sociali” è spesso complessa; tuttavia, sulla base di quanto esposto precedentemente, possiamo rilevare cinque pilastri fondamentali che le caratterizzano:

- Costruiscono la realtà sociale
- Consentono la comunicazione e l’interazione sociale
- Consolidano e marcano i gruppi
- Dirigono la socializzazione
- Rendono familiare il non familiare

⁹ A. Palmonari, N. Cavazza, M. Rubini, *Psicologia sociale*, Il Mulino, Bologna, 2003, p. 73

¹⁰ C. Herzlich, (1972) *La représentation sociale*, in S. Moscovici (éd) *Introduction à la psychologie sociale*, Larousse Paris, 1972, vol.1, p. 305

2.1.2 I Processi delle rappresentazioni sociali

In quanto processo, la rappresentazione sociale necessita dell'attivazione di due meccanismi:

- L'ancoraggio
- L'oggettivazione.

Ancoraggio

Tramite l'ancoraggio ciò che non conosciamo viene ricondotto ad una mappa mentale di riferimento; riusciamo a mettere l'inconsueto all'interno di una categoria, come afferma Moscovici: "Quando classifichiamo una persona [...] tra i poveri, ovviamente non stiamo semplicemente enunciando un fatto ma la stiamo valutando ed etichettando. Così facendo rileviamo la nostra teoria sulla società umana e sulla sua natura"¹¹. È attraverso l'ancoraggio che la rappresentazione si radica nella società tramite l'interpretazione delle informazioni secondo criteri di legittimazione da parte di un determinato gruppo di appartenenza.

Oggettivazione

Attraverso l'oggettivazione, il "non familiare" viene reso concreto; un'idea imprecisa viene trasformata in un'immagine accessibile.

L'oggettivazione dapprima comporta l'individuazione della qualità iconica di quanto ci appare vago e solo in una seconda fase l'immagine si separa da ciò che era vago per prendere il sopravvento su di essa. Il processo che permette che questo avvenga, implica la selezione di alcune caratteristiche qualificanti alle quali attribuire un potere iconico e figurativo sulla base dei valori; si tratta infatti di una scelta condotta in accordo con le credenze consolidate.

Il processo cognitivo rappresentazionale si innesta nel tessuto culturale di una determinata società che agisce sia da filtro, favorendo od ostacolando il passaggio di certe nozioni, sia da elemento che svincola i concetti dal loro significato originario per applicarli a qualcosa di già noto.

¹¹ S. Moscovici, *Des représentations collectives aux représentations sociales*, in D. Jodelet (ed), *Les représentations sociales*, PUF, Paris, 1989, p. 52

2.1.3 Struttura delle rappresentazioni sociali

Per quanto riguarda la struttura delle rappresentazioni sociali, sebbene sia stato Moscovici a coniare l'idea di un nucleo centrale generativo, va riconosciuto ad Abric ed a Flament il merito di aver sviluppato un modello teorico che distingue fra elementi centrali e periferici della rappresentazione sociale.

Sono state tratte importanti deduzioni ed implicazioni sia per quanto concerne la stabilità sia per il cambiamento, con interessanti conseguenze anche sul piano della ricerca epistemologica.

Per questi autori, infatti, ogni rappresentazione sociale si organizza intorno ad un nucleo centrale che è l'elemento fondamentale e che ne determina il significato e la struttura stessa. Esso costituisce un sottoinsieme della rappresentazione e le conferisce un senso in base ad una funzione generatrice, secondo la quale il nucleo centrale è l'elemento attraverso cui si crea o si trasforma il significato degli altri fattori. La caratteristica di questo nucleo è la stabilità in quanto è costituito dagli elementi più resistenti al cambiamento. Accanto alla parte centrale, ed in diretta relazione con essa, si organizzano gli elementi periferici che costituiscono gran parte del contenuto della rappresentazione.

Nel 1992 Flament assegna le seguenti tre funzioni essenziali agli elementi periferici:

1. Prescrivono comportamenti e prese di posizione.
2. Consentono una personalizzazione delle rappresentazioni e dei comportamenti ad esse collegati.
3. Proteggono il nucleo centrale in caso di necessità, quando cioè l'incognito è percepito come troppo pericoloso da parte del soggetto. Nonostante ciò, le trasformazioni sono possibili in quanto dinamiche; le rappresentazioni sociali si evolvono tramite la fase dell'emergenza, la fase della stabilità e la fase della trasformazione.

La nozione di rappresentazione sociale comprende una grande vastità di fenomeni sociali e permette pertanto di analizzare diversi livelli della realtà sociale. La complessità, la ricchezza e l'ambivalenza che caratterizzano questa nozione hanno esposto, nel tempo, questa teoria ad una serie di critiche poiché implicate sia in molteplici campi della vita sociale che negli aspetti più intimi degli individui.

Una delle critiche più significative, la ritroviamo negli scritti di Vivien Burr dai quali emerge che il concetto in sé è ritenuto troppo esteso e formulato in maniera poco chiara al punto di non prestarsi ad una verifica empirica. L'autrice afferma inoltre che la teoria sembra suggerire che persone appartenenti alla stessa cultura pensino allo stesso modo¹².

Tali critiche sono però basate su fraintendimenti circa il pensiero di Moscovici e degli altri autori precedentemente citati; sono proprio i conflitti e le diversità a rendere mutevoli e dinamiche le rappresentazioni sociali.

¹² V. Burr, *La persona in psicologia sociale*, Il Mulino Bologna, 2004

La teoria delle rappresentazioni sociali è stata utilizzata per rispondere ad un'ampia gamma di problemi e di ricerca empirica, soprattutto relativamente allo scopo di analizzare la realtà sociale per come è percepita e compresa da chi vive in essa, piuttosto che per cercare una realtà oggettiva.

Elementi informativi, cognitivi, ideologici e normativi ma anche credenze, valori, atteggiamenti, opinioni, immagini, tradizionalmente studiati in psicologia in modo isolato, sono invece per Moscovici organizzati nella forma di un sapere che dà informazioni sullo stato della realtà sociale e che è in stretto rapporto con l'azione sociale.

2.2 Servizio Sociale e rappresentazioni sociali

Allo scopo di meglio comprendere la relazione fra il servizio sociale e le rappresentazioni sociali è necessario individuare alcuni elementi definitivi utili a delineare meglio il rapporto fra la disciplina e la professione da una parte e le rappresentazioni presenti nella vita quotidiana dall'altra.

Nel tempo si è utilizzata la definizione di servizio sociale come indicatore di un metodo di intervento, una tecnica specifica, un'azione professionale tipica dell'assistente sociale.

Allo stato attuale il servizio sociale ricomprende diversi aspetti fra loro collegati come:

- Disciplina;
- Professione;
- Metaistituzione¹³.

2.2.1 Disciplina, professione e metaistituzione

Disciplina

Il servizio sociale è una disciplina che ha un fondamento scientifico, collocabile all'interno delle scienze sociali e riconosciuta in ambito accademico dalla maggior parte dei paesi che aderiscono ad organismi internazionali quali, fra gli altri, l'“International Council of Social Workers”.

Nella continua evoluzione dell'elaborazione sul piano epistemologico il servizio sociale si è consolidato nel tempo con una connotazione di disciplina di sintesi. Il contributo iniziale verso questa direzione è partito da Richmond che, nel 1917, ha avvertito la necessità di concettualizzare il lavoro svolto per fronteggiare le disuguaglianze sociali nella società del tempo. Aveva l'obiettivo di aiutare gli individui e le famiglie a perseguire migliori condizioni di vita attraverso l'alternanza di impostazioni (della pratica e teoria per la pratica), fino ad arrivare all'attuale definizione di “disciplina di sintesi” basata sull'uso consapevole di approcci disciplinari diversi e volti a comprendere le cause multifattoriali dei bisogni e

¹³ M. Diomede Canevini, E. Neve, s.v. *Servizio sociale*, in Dal Pra Ponticelli, 2005

dei problemi delle persone, oltre che le interpretazioni disciplinari ed interdisciplinari che favoriscano la finalità primaria di aiuto alle persone in difficoltà e di contributo al benessere sociale¹⁴.

Professione

Come professione il servizio sociale può essere definito come un servizio alla persona utile per tutte le età della vita e per tutti i contesti ambientali di relazione. È esercitato dagli assistenti sociali all'interno del welfare in ambito pubblico, privato e del privato sociale, in regime di lavoro dipendente o libero professionista. La professione ha fondamenti etici, scientifici e deontologici che ispirano e sostengono l'esercizio professionale svolto in autonomia tecnico-professionale e con indipendenza di giudizio.

Metaistituzione

In quanto metaistituzione il servizio sociale costituisce una delle risorse all'interno del sistema organizzato ed integrato di servizi sociali pubblici, privati e del privato sociale che la società predispone per aiutare le persone e le loro comunità ad affrontare i bisogni ed a sviluppare i processi di empowerment individuali e collettivi anche in ottica preventiva.¹⁵

2.2.2 La rappresentazione dell'assistente sociale nei media

Analizzando il rapporto fra i media ed il servizio sociale, si può constatare che esso è spesso rappresentato in modo parziale, dove l'assistente sociale è generalmente donna in bilico tra la frustrazione personale e l'insensibilità professionale, quasi mai protagonista delle storie narrate.

L'esempio più eclatante è l'impegno dell'assistente sociale nei servizi di tutela minori. Nella maggior parte delle rappresentazioni i professionisti sono delineati come ladri di bambini e sostanzialmente mai come agenti che operano all'interno di politiche sociali inclusive e, per questo, rivolte alla protezione dell'infanzia.

La questione preoccupante e mai risolta, in quanto difficilmente rilevata dalle narrazioni di specie, riguarda l'aspetto dell'attività professionale concreta che è soggetta alla delega epistemica che la società opera nei confronti dell'assistente sociale.

In questa fase emerge la necessità di tenere in continuo bilanciamento le caratteristiche di personalizzazione dell'intervento (la fiducia dell'utente come linfa vitale per favorire il buon fine di ogni intervento) e le caratteristiche tipiche di un'attenzione professionale impersonale che si esprime

¹⁴ M. Diomedè Canevini, E. Neve, s.v. *Servizio sociale*, in Dal Pra Ponticelli, 2005

¹⁵ M. Diomedè Canevini, (1991), *L'assistente sociale*, in R. Maurizio, D. Rei (a cura di), *Professioni nel sociale*, EGA, Torino, p 141

nella regolazione della distanza sulla base dei mandati sociali ed istituzionali in nome dei quali è attivata la relazione.

Ogni assistente sociale sa quanto sia scomodo vivere con un composito e con diversi mandati caratterizzati da una contraddizione formale, in quanto fondati sulla base di tre esigenze diverse: sociale, istituzionale e professionale. Per esempio, nel caso in cui il professionista viene incaricato di attivare i provvedimenti dell'autorità giudiziaria, l'assistente sociale si trova di fronte a varie richieste e mandati da rispettare e contemporaneamente gli è richiesto di muoversi all'interno di una situazione frammentaria, nella quale deve tenere conto delle esigenze dell'ente di appartenenza, dei bisogni e delle istanze degli utenti, nonché del proprio mandato professionale che lo obbliga (in particolare in contesti di tutela di minori di cui sopra) a proteggere dalle luci dei media le persone che gli si rivolgono.

Così facendo, però, la professione resta sempre più esclusa dai processi comunicativi che caratterizzano la società attuale e ne subisce le conseguenze anche in termini di informazione e di costruzione dell'immagine pubblica oltre che delle rappresentazioni sociali ad essa connesse, non solo rispetto a sé stessa ma anche nei confronti dei temi sociali che potrebbero essere trattati dai media. 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 ed in tal modo non contribuisce a fare uscire la professione da alcune rappresentazioni stereotipiche ricorrenti e consolidate. Sebbene sia difficile comunicare con un sistema mediatico che nella maggior parte dei casi richiede informazioni brevi, semplici, chiare e veloci, la situazione descritta conferma come l'assistente sociale che agisce prevalentemente a contatto con situazioni di marginalità, contribuisca ad alimentare un'immagine di una professione con uno scarso credito sociale. All'interno dell'esiguo panorama di ricerche sul rapporto fra professioni sociali e media, è possibile rintracciare la dimostrazione di quanta strada sia ancora necessario percorrere per colmare le molte lacune di conoscenza del servizio sociale e dell'assistente sociale.

Nel 1978, in America, è stata dimostrata l'influenza della televisione sull'opinione pubblica tramite un'inchiesta volta a studiare come questa percepisse il servizio sociale.¹⁶

I risultati confermano che negli anni settanta il pubblico aveva una maggiore consapevolezza dei ruoli del servizio sociale rispetto agli anni cinquanta. Tuttavia, poiché la percentuale di errori di individuazione di ruoli non differiva sostanzialmente dalla percentuale di coloro che riconoscevano ruoli corretti, i ricercatori conclusero che il pubblico era soltanto marginalmente in grado di identificare con precisione il ruolo e le funzioni del servizio sociale. Essi si domandarono se tali risultati dipendessero anche dall'azione comunicativa e rappresentazionale esercitata dalla televisione e la risposta fornita da questa ricerca empirica è ancora attuale: "...la televisione è considerata il più potente tra i mezzi di comunicazione e le immagini proposte dalla televisione, specialmente se ripetute settimana dopo

¹⁶ C.D. Condie *et al.*, *How the Public Views Social Work*, in "Social Work", 1978, 23, 1, p 48

settimana a milioni di persone, tendono ad avere un'influenza duratura sulle percezioni e sulle rappresentazioni dei fenomeni sociali...".

2.3 Seminario CNOAS - Maggio 2015

Nel 2015 a Roma, all'interno di un seminario internazionale organizzato dal CNOAS (Consiglio Nazionale Ordine degli Assistenti Sociali), è stata presentata una ricerca dal nome "Le rappresentazioni del servizio sociale nei media". Questa ricerca è stata condotta da studiosi e docenti universitari in Germania, Gran Bretagna ed Italia per capire come sono rappresentati i social workers su giornali, al cinema ed in televisione partendo dal presupposto che, in tutta Europa, il servizio sociale non gode di una buona reputazione con conseguenze sia sui professionisti che sugli utenti. La ricerca sulle rappresentazioni del servizio sociale degli utenti e dei problemi sociali nei media nasce da una partnership tra corsi di laurea in Servizio Sociale e Dipartimenti di Servizio Sociale delle Università del Regno Unito (Università di Hertfordshire), Germania (Università Cattolica di Colonia, Alice Salomon Hochschule, Berlino) ed in Italia (Università del Piemonte Orientale, Alessandria-Asti), coinvolgendo anche le tre associazioni di assistenti sociali presenti in questi paesi: (l'Ordine italiano degli assistenti sociali, la British Association of Social Workers, United Kingdom, la Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit, Germania) ed è attualmente finanziata dalla IASSW (International Association of School of Social Work).

2.3.1 La rappresentazione della professione.

La professione dei social workers è quasi sempre rappresentata in modo parziale e stereotipato. In Italia la ricerca ha riguardato il tema della violenza domestica e dell'intervento degli assistenti sociali sui quotidiani "La Repubblica" ed "Il Giornale" nel periodo 2012/2013. Ciò che emerge dall'analisi dei fatti è che gli assistenti sociali "allargano le braccia" quasi a voler segnalare la loro impotenza di fronte a certi episodi; non si recano nei domicili dei cittadini, "...ci avevano detto che sarebbe arrivato un assistente sociale ma non si è visto nessuno...", "...conoscono il pericolo che corrono le donne ma non fanno nulla...", "...sapevano da tempo, ma nessuno se ne è mai preoccupato...". A volte sono considerati addirittura "ladri di bambini". Negli articoli dei quotidiani, quasi sempre, mancano i riferimenti a leggi, ovvero a politiche sociali che regolano gli interventi degli A.S. ed inoltre compaiono pochi riferimenti espliciti e diretti ai professionisti che sono spesso citati come "operatori del Comune". Analizzando i programmi TV che trattano fatti di cronaca che hanno per protagonisti i servizi sociali, la situazione appare ancora peggiore. Per quanto riguarda la TV italiana, sono stati esaminati i programmi a contenuto informativo in cui sono trattati argomenti di cronaca nera o giudiziaria ovvero vicende di disagio individuale o sociale di 7 reti televisive nazionali (Rai 1, Rai 2 e Rai 3, Rete 4, Canale 5, Italia 1 e La7) tra il 15 settembre 2013 e il 15 dicembre 2014. Ciò che è emerso è che raramente gli assistenti

sociali sono invitati a partecipare alle trasmissioni TV in qualità di esperti, al loro posto siedono invece psicologi, psichiatri, giudici, avvocati. Le poche volte in cui vengono invitati è come se partecipassero senza partecipare; vengono interpellati solo sul caso specifico trattato in trasmissione, senza avere la possibilità di allargare la prospettiva di analisi a problemi e temi di cui quello stesso caso costituisce solo un esempio. In sostanza, la rappresentazione dell'assistente sociale è riduttiva e spesso distorta nonostante rivesta un ruolo sempre più importante e indirizzato verso un'attenzione globale a persone, gruppi, forme diverse di famiglia, comunità locali, soggetti deboli, anziani, minori e migranti.

Quella dell'assistente sociale è dunque una professione che non fa della visibilità mediatica la sua "mission" e che sconta, sul piano dell'immagine pubblica, una presenza debole, intermittente, schiacciata e sminuita da luoghi comuni e stereotipi.

2.3.2 I casi

Ciò detto, diventa ora fondamentale ripercorrere per sommi capi due dei tanti casi che gli assistenti sociali coinvolti nella ricerca denominata "Le rappresentazioni del servizio sociale nei media" hanno analizzato per meglio comprendere l'effettivo rapporto fra questa professione ed i media.

Caso Leonardo

Caso emblematico che, nel 2012, ha coinvolto un bambino di 10 anni affidato in via esclusiva al padre che è stato "trascinato" fuori dalla scuola sotto gli occhi di compagni e delle maestre. Questo episodio ha contribuito a potenziare i pregiudizi verso gli assistenti sociali, al punto che i risultati della ricerca sono così riepilogabili:

"Alla vista degli assistenti sociali il bambino riusciva sempre a scappare o nascondersi". "Rincorso dagli agenti è stato recuperato e portato via bruscamente dalle braccia della madre". "Lui capisce che (loro) stanno arrivando, non conosce le loro facce, ma sa cosa sono venuti a fare". Quei "loro" sono gli assistenti sociali e le frasi riportate sopra sono contenute in alcuni degli articoli comparsi sui quotidiani italiani, in occasione della vicenda che, a Padova, ha coinvolto un bambino di 10 anni, Leonardo, prelevato da scuola dalle forze dell'ordine in seguito ad un provvedimento di allontanamento emanato dal Tribunale per i Minori di Venezia che prescriveva l'affidamento esclusivo al padre in base a una perizia psichiatrica che rilevava nel minore i sintomi della PAS, la sindrome da alienazione parentale. I tentativi di eseguire pacificamente l'allontanamento vengono impediti più volte dalla madre e dai familiari che arrivano a pattugliare i dintorni della scuola ed a filmare l'intervento della polizia facendo nascere un caso mediatico che è sfociato in due interrogazioni parlamentari avanzate di membri appartenenti a differenti schieramenti politici e nell'intervento dell'Osservatorio Nazionale sui Diritti dei Minori.

Il caso di Leonardo è stato analizzato da Maria Chiara Bartocci, assistente sociale nel suo edito: “Enfatizzare senza approfondire”. Dall'indagine condotta in particolare su due testate nazionali: “La Repubblica” ed “Il Giornale” è emerso come spesso i giornali riportino le dichiarazioni di pubblici ministeri, ministri e rappresentanti delle forze dell'ordine, a scapito delle dichiarazioni ovvero delle opinioni dei professionisti coinvolti. Inoltre, dall'analisi dei diversi articoli si percepisce chiaramente come il giudizio sugli assistenti sociali non è del tutto esplicito: “...loro stanno arrivando...”, “il video del rapimento”. Sia i giornali che la TV hanno enfatizzato l'aspetto di cronaca senza approfondire i temi importanti connessi alle vicende quotidiane di sofferenza delle persone implicate. Solamente quando è diminuito l'impatto emotivo della campagna mediatica, i quotidiani hanno approfondito cos'è la PAS e quelle che sono tutte le procedure normative connesse a tutela dei minori che coinvolgono in primis professionisti come psichiatri ed avvocati.

Tra le criticità, la Bartocci rileva il fatto che in nessun articolo si precisa che i social workers non possono, in base al codice deontologico della professione, rilasciare dichiarazioni sulle situazioni delle persone che seguono e sottolinea come i social network ed i siti web, offrendo indistintamente la possibilità di commentare uno stato con un semplice clic senza alcun filtro sui contenuti di ciò che si legge/osserva/ascolta, creano una catena che favorisce ed incrementa la risonanza mediatica contro qualcuno. “...Il caso di Leonardo, come molti altri, ha potenziato gli stereotipi verso la professione dell'assistente sociale, contribuendo alla sedimentazione del pregiudizio...”.

Caso Rosi

Il Caso di Rosi, come quello di Leonardo, è stato presentato all'interno della ricerca del seminario internazionale organizzato dal CNOAS ed è stato analizzato da Elena Allegri prendendo in considerazione le pubblicazioni dei due quotidiani di cui sopra.

Una donna di 26 anni, Rosi Bonanno, nel luglio 2013, è stata uccisa con molte coltellate dall'ex convivente al termine dell'ennesima lite davanti agli occhi del loro figlio di due anni. L'uomo era stato più volte denunciato dalla donna. Le accuse erano di maltrattamento in famiglia. Tutte le denunce furono archiviate dal giudice per le indagini preliminari, su richiesta della Procura, perché la signora, ri-ascoltata dagli inquirenti, aveva dichiarato che era avvenuta la riconciliazione. La famiglia della donna ha denunciato lo Stato per averla abbandonata. L'uomo è stato condannato a 30 anni di reclusione ed il loro figlio, poco dopo il fatto, è stato dato in affidamento ad un'altra famiglia in attesa che maturassero i tempi affinché potesse essere dichiarato adottabile.

Anche in questa situazione, analizzando i titoli dei giornali e più nello specifico gli articoli nel loro contenuto, si nota come vi sia una scarsa conoscenza del lavoro dell'assistente sociale. Ad ulteriore riprova di quanto precedentemente detto, viene più volte riportato che gli assistenti sociali e la polizia sapevano tutto ma che non hanno fatto nulla. Spesso, in queste circostanze viene utilizzato il termine di “delitto annunciato”. È dunque necessario fare chiarezza su quelli che sono stati i reali interventi del

servizio sociale nei confronti di questi utenti. Di seguito vengono riportate le dichiarazioni delle assistenti sociali che stavano seguendo il caso insieme ad altre figure professionali quali il pediatra: “Noi non sottovalutammo il caso, è stato fatto tutto il possibile; non potevamo immaginare un epilogo così tragico [...] noi avevamo il compito di monitorare il bambino, che era ben seguito nel nucleo familiare ed anche il pediatra ce lo ha confermato [...] non abbiamo strumenti di fronte alle lungaggini della burocrazia, ci sono dei tempi tecnici che non dipendono da noi”.

2.3.3 Le sfide per il futuro

Il seminario si è concluso con una riflessione rivolta al futuro e con queste 3 domande:

- Chi e come può dare voce al pensiero degli assistenti sociali?
- Come possono gli assistenti sociali e ricercatori di servizio sociale lavorare con i giornalisti e con i media?
- Possono gli assistenti sociali promuovere maggiore attenzione ai problemi e ai diritti sociali?

La sfida, come è emerso dal seminario, è quindi quella di iniziare a comunicare il lavoro dei social workers per decostruire rappresentazioni negative sedimentate nel tempo e trovare mezzi alternativi anche tramite i media che sempre di più stanno diventando la nuova frontiera della comunicazione. Un esempio di questa volontà è stata la scelta effettuata dall’Ordine degli assistenti sociali del Piemonte di pubblicare uno spot dal titolo: “...si dice... dare una mano”, ideato da Simone Schinocca, fondatore e direttore artistico di Tedacà di Torino, e da Elena Allegri, docente presso l’Università del Piemonte Orientale e diretto da Edoardo Palma. È un corto di pochi minuti e con immagini significative che ribaltano quella che è la visione stereotipica dell’assistente sociale e ne rilancia la mission in maniera chiara ed efficace.

Capitolo 3: Analisi del ruolo dell'assistente sociale nel cinema

Sono svariati i film o le fiction che comprendono spaccati di vita lavorativa e professionale, basti pensare a “Law and Order” oppure a “E.R. Medici in prima linea”, che ritraggono rispettivamente il lavoro quotidiano di avvocati e di medici impiegati nel reparto di pronto intervento di alcuni ospedali. Le rappresentazioni di queste professioni sono spesso appropriate ed accurate rispetto alla loro formazione alle sfide insite nel loro lavoro, al loro impegno soggettivo e persino alla sensibilità e vocazione professionale, contribuendo in tal modo a produrre un risultato finale di risalto per la professione.

In genere, nei casi dove viene rappresentata la figura professionale dell'assistente sociale, non è riservata la stessa cura e la giusta attenzione che merita, anzi, spesso vengono fatti apparire come maldestri, poco preparati sul piano professionale ed in taluni casi vengono percepiti come distanti dalle problematiche ed inopportunosamente rigidi nella gestione delle relazioni con le persone. I continui messaggi che vengono “fatti passare” sono di assistenti sociali poco qualificati e poco formati e perpetuano uno status di basso profilo della professione, rinforzando stereotipi e sostanziando ritratti negativi¹⁷ di coloro che la praticano.

La costante trasmissione di fiction televisive o di film, settimana dopo settimana e anno dopo anno, suggerisce un'immagine che denigra piuttosto che rafforzare il lavoro degli assistenti sociali che, sebbene sostenuti da saperi forti, appaiono come presenze deboli oppure negative¹⁸.

Per le motivazioni sopra riportate, prima di procedere con l'analisi di tre film italiani, nei quali la figura dell'A.S. viene rappresentata in maniera distorta e non consona all'attività realmente svolta, è necessario soffermarsi ad analizzare il tipo di ruolo che il professionista ricopre all'interno di una più ampia gamma di testi mediali, citando per sommi capi la ricerca svolta da Elena Allegri nel suo libro “Le rappresentazioni dell'assistente sociale – Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa”. In particolare in questa ricerca emerge il tipo di idea che diversi autori hanno sul lavoro svolto dall'assistente sociale.

¹⁷ C. W. Le Croy., E. L. Stinson, *The Public's Perception of Social Worker: Is It What We Think It Is?*, in “Social Work”, 2004

¹⁸ M. Gibleman, *Television and the Public Image of Social Workers: Portrayal or Betrayal?*, in “Social Worker”, 2004

3.1 Il ruolo dell'assistente sociale nel cinema

3.1.1 Perché il cinema?

Il cinema e la narrativa intrecciano il piano della riproduzione con quello della rappresentazione, unendo gli aspetti comunicativi legati all'oggettività testuale ai processi di significazione che si riferiscono, sia sul piano soggettivo che sociale a simbologie diffuse nell'immaginario comune. I media diventano così parte integrante del complesso sistema delle rappresentazioni sociali, intese non solo come "teorie ingenue", ma come strutture socio cognitive che consentono agli individui od ai gruppi di far corrispondere un concetto ad un'immagine e viceversa, trasformando qualcosa di astratto in un oggetto concreto che spesso assume una forma testuale o iconica e che, nato come strumento esemplificativo del soggetto, nel tempo, tende ad essere percepito e condiviso dalla società come la vera realtà del contesto stesso¹⁹.

Ricollegandoci a quanto descritto sopra è necessario prendere in considerazione il concetto di "mondo mediato"²⁰: il contesto in cui ciascun individuo vive e che in parte contribuisce a costruire è frutto di una mediazione tra esperienza, comprensione di quell'esperienza ed il tentativo di rappresentarla per comunicarla in una dialettica continua fra il piano materiale e quello simbolico. In questa prospettiva i testi mediali diventano oggetti di comunicazione circolare. Essi offrono informazioni e moltiplicano le rappresentazioni dal generale al particolare, attivano connessioni fra la dimensione sociale e quella individuale. Contengono e sintetizzano istanze materiali e simboliche espresse sia da chi li utilizza sia da chi li produce.

Questo carattere di circolarità contraddistingue anche la forma dei singoli testi mediali, la cui effettiva possibilità di comunicazione è legata al duplice processo di encoding e decoding:

- Encoding si riferisce alla traduzione delle intenzioni dell'emittente con le diverse modalità di espressione per le specifiche forme testuali. Questo processo non è sufficiente a consentire la realizzazione di processi di comunicazione perché senza l'attività di decoding il testo rimane inattivo.
- L'attività di Decoding indica infatti ciò che è il processo di decodifica del testo. Esso avviene su diversi livelli, per esempio analizzando i codici linguistici e narrativi usati nel testo dal fruitore, valutando la comprensione del testo ed anche il contesto rispetto alle percezioni individuali ed alle rappresentazioni sociali che caratterizzano l'esperienza sociale del fruitore²¹.

¹⁹ R. M. Farr, S. Moscovici, (a cura di), *Rappresentazioni sociali*, il Mulino, Bologna, 1989

²⁰ R. Silverstone, *Perché studiare i Media?*, il Mulino, Bologna, 2002

²¹ W. Iser, *L'atto della lettura*, il Mulino, Bologna, 1978

3.1.2 La costituzione del campione e la scheda di analisi

Il campione preso in analisi dalla dott.ssa Allegri all'interno del suo libro, comprende un totale di 41 testi mediali suddivisi in 20 film e 21 romanzi prodotti tra il 1959 ed il 2001. Nonostante l'oggetto della tesi si concentri soprattutto sul rapporto tra l'A.S. ed i media audio-visivi, credo sia oltremodo importante, almeno in questa sede, analizzare anche quanto e come la narrativa parli della professione, oltre che a considerare questo un approfondimento necessario in grado di offrire più completezza al lavoro svolto.

La modalità di ricerca è stata caratterizzata in un primo momento dalla consultazione dei dizionari di film, tra i quali il Mereghetti ed il Morandini, prendendo in considerazione un totale di circa 70.000 titoli sono emerse solitamente sei trame all'interno delle quali è comparso il personaggio dell'A.S. La lettura dei dizionari è proseguita ricercando trame relative a temi sociali quali l'adozione, l'abbandono dei minori o la disoccupazione. In questo caso ne sono state individuate solo dieci. In modo analogo sono stati consultati i cataloghi di siti bibliografici, quali ad esempio la "Library of Congress". Uno dei problemi principali emersi in questa prima fase, riporta l'Allegri, è stato che durante la ricerca nei cataloghi consultati sono stati rarissimi i casi in cui l'A.S. è rappresentato tra i protagonisti, inoltre anche quando è presente in un ruolo secondario non è mai rilevabile nelle trame o nelle parole chiave. Terminata questa fase si è venuto a creare il campione di cui sopra che è stato estratto in base a due criteri:

1. La presenza nel testo ed il grado di significatività del personaggio dell'assistente sociale: il professionista era all'interno della storia un personaggio ben definito e, quando possibile, ricco di sfumature.
2. La reperibilità dell'opera: sono stati presi in considerazione solo quei film e romanzi che sia stato possibile rintracciare per poi poter procedere all'analisi del testo.

Analizzando il campione si possono notare altre due caratteristiche: la prima è la netta presenza di testi mediali di produzione statunitense (41,5%), seguita da quella inglese e quindi da quella italiana; la seconda caratteristica riguarda le trame dei testi mediali del campione preso in analisi che narrano eventi drammatici, storie di vita e di sofferenza, di marginalità, di abbandono e, a volte, di riconquista sociale. Proprio per questo motivo quando si analizza il genere del testo mediale, il più rappresentato è quello drammatico (52%) seguito da quello di carattere biografico.

La scheda predisposta per l'analisi dei testi mediali del campione è stata suddivisa in tre sezioni:

- La Sezione A è denominata *cinema/narrativa* e comprende le voci utili alla descrizione dell'opera e della vicenda narrata. In particolare per quanto riguarda l'analisi della messa in scena sono stati considerati: trama, strutturazione del testo, tempo e spazio della situazione raccontata e la tecnica narrativa;
- La Sezione B è denominata *unità di analisi* e prende in esame solo le scene in cui compare oppure si parla dell'A.S; queste scene sono esaminate sia da un punto di vista quantitativo (numero di scene all'interno dell'opera e la loro relativa durata) sia da quello qualitativo e contenutistico (in quale parte dell'opera sono collocate, la presenza o l'assenza dell'A.S. e la presenza o l'assenza di tematiche relative al lavoro sociale in tali scene);
- La Sezione C è denominata *soggetti* ed è dedicata alla rilevazione di codici di rappresentazione dell'A.S. In questo ambito, le caratteristiche che si intendono osservare sono tutte di natura qualitativa. L'unico dato quantitativo presente in questa sezione è relativo al tempo ed alle pagine di presenza del personaggio.

Di seguito si riportano alcune voci di tipo qualitativo quali ad esempio:

- La rilevanza del personaggio nello svolgimento della vicenda.
- Le caratteristiche socio demografiche.
- Il contesto principale in cui è rappresentato.

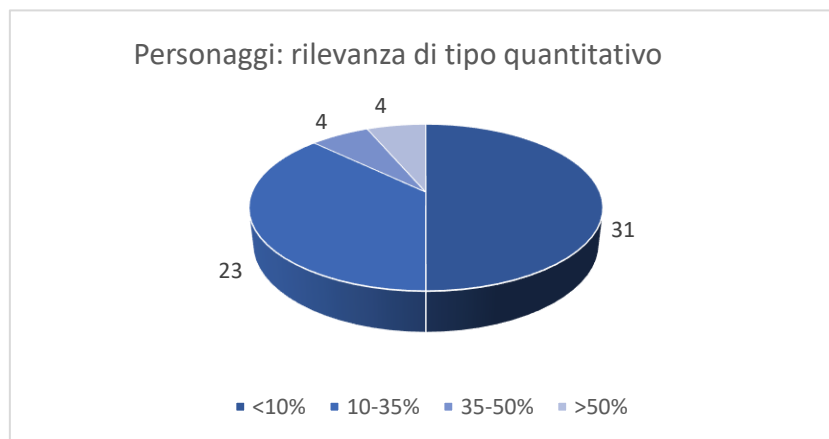
3.1.3 La rilevanza dei personaggi

All'interno del campione preso in analisi sono stati individuati 62 personaggi come professionisti del sociale e fra questi 25 sono narrati nei film e 37 nei romanzi.

La professione nella maggioranza dei casi viene rappresentata al femminile: l'82% (51) dei personaggi del campione è composto da donne e solo il 18% (11) da uomini.

Per valutare la rilevanza dei vari personaggi della storia la Dott.ssa Allegri ha individuato due indici: uno di tipo quantitativo e uno di tipo qualitativo.

La rilevanza di tipo quantitativo è stata calcolata in base al rapporto tra i minuti o il numero di pagine in cui il personaggio compare ed il tempo totale o il numero totale delle pagine del testo mediale. Il 51% dei personaggi (31) compare in meno del 10% all'interno delle loro opere, il 37% (23) è compreso invece nella fascia tra l'11 e il 35% e solo il 5% (4 personaggi) compare nella fascia relativa alla presenza in oltre il 50% della narrazione.



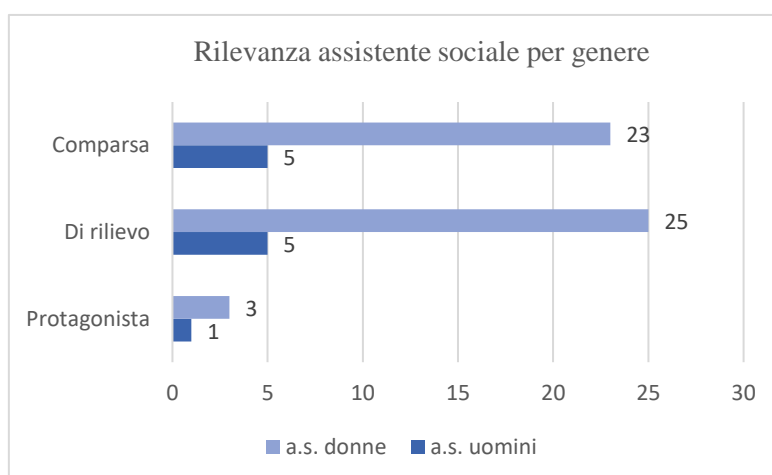
Per misurare la rilevanza di tipo qualitativo sono stati presi in considerazione il potenziale informativo ai fini della ricerca e l'incidenza complessiva dei personaggi nella vicenda narrata, ossia l'importanza della loro funzione ed il loro potere nel determinare il corso degli eventi.

Da questi primi studi è emerso che l'assistente sociale è molto raramente protagonista o co-protagonista delle storie in cui appare: la percentuale si attesta intorno al 6,4% (5 personaggi) dei casi. Nel 48,8% invece, l'operatore è di rilievo e nel 45,2% è una comparsa. Sebbene nella maggior parte dei casi il professionista sia un personaggio di rilievo o una comparsa e non un protagonista, è corretto precisare che il ruolo dei personaggi è, nella maggioranza dei casi, determinante nella vicenda narrata.

Suddividendo questa prima categorizzazione nel genere dell'assistente sociale notiamo un andamento simile nei tre tipi:

- Nelle comparse l'82% sono donne e il 17,9% sono uomini.
- Nei personaggi di rilievo l'83,3% sono donne e il 16,7 sono uomini.
- All'interno della categoria dei protagonisti/co-protagonisti le donne si attestano sull'80% mentre gli uomini sul 20%.

La distribuzione delle frequenze fra uomini e donne ripropone, fondamentalmente, le percentuali presentate all'interno del campione.



3.1.4 La connotazione dei personaggi

I 62 assistenti sociali presi in analisi nel campione sono stati distribuiti in altre cinque categorie:

1. Eroe;
2. Personaggio positivo;
3. Personaggio negativo;
4. Personaggio neutro;
5. Ambivalente.

Per stabilire la connotazione dei diversi personaggi è stata prestata attenzione ai codici utilizzati nei testi mediali per tratteggiare il loro rapporto con la vita quotidiana sia rispetto alla loro routine (rapporto con la professione, con l'utenza e qualora fosse presente anche il rapporto con l'ente o l'organizzazione di appartenenza), sia, quando possibile, rispetto al contesto familiare. La connotazione più importante a livello complessivo è quella del personaggio positivo, mentre quella meno rilevata è quella dell'eroe.

I personaggi negativi si attestano in misura rilevante intorno al 27,4% mentre per le restanti categorie i personaggi neutri sono il 12,9% e quelli ambivalenti il 17,7%.

Prima di riportare i grafici di riferimento è necessario soffermarsi sulla definizione di neutro ed ambivalente dove per neutro si intendono quei tipi di personaggi che intenzionalmente non hanno assunto un ruolo decisivo all'interno della vicenda per determinarne l'esito.

Con il termine "ambivalente", invece, si intendono coloro che hanno dimostrato di non saper prendere decisioni importanti al momento opportuno, oppure hanno dimostrato vari tentennamenti durante il loro agire professionale.

Di seguito vengono riportati due grafici dove viene dato rilievo al genere degli assistenti sociali ed al loro ruolo all'interno della vicenda narrata:

Rilevanza personaggio	Genere		Totale
	Uomo	Donna	
Eroe	0	1	1
Personaggio positivo	5	20	25
Personaggio negativo	3	13	16
Personaggio neutro	0	8	8
Ambivalente	3	9	12
<i>Totale</i>	11	51	62

	Connotazione nella vicenda					
Rilevanza qualitativa	Eroe	Positivo	Negativo	Neutro	Ambivalente	Totale
Protagonista	1	1	0	0	2	4
Di rilievo	0	15	7	4	4	30
Comparsa	0	9	9	4	6	28
Totale	1	25	16	8	12	62

3.1.5 Caratteristiche di base dei personaggi

Lo studio delle rappresentazioni e dei personaggi comprende anche la descrizione delle caratteristiche di base degli attori in relazione all'appartenenza di genere.

Per rilevare le differenze di genere, la Dott.ssa Allegri ha analizzato vari fattori della vita dei personaggi, ma in questa sede ci limiteremo ad analizzare solamente l'età e lo stato civile.

Per quanto riguarda l'età, la maggiore concentrazione dei personaggi si verifica, per entrambi i generi, nella fascia che va dai trenta ai quarantacinque anni. All'interno di questo periodo temporale è collocata la quasi totalità degli uomini con dieci personaggi su undici di questa categoria, mentre per le donne vi è una suddivisione più equa: sono infatti riscontrabili anche in altre fasce ma in maniera nettamente inferiore.

Sono infatti nove i personaggi femminili che hanno meno di 30 anni, mentre vengono anche rappresentate da otto personaggi nella fascia d'età che va oltre i 45 anni, rispettivamente 17,6% e 15,7%. Da questa prima analisi e dal grafico seguente possiamo notare come gli assistenti sociali siano rappresentati maggiormente nella fase del loro ciclo vitale caratterizzata dalla maturità sia professionale che personale.

	Genere		
Età	Uomo	Donna	Totale
<30	0	9	9
30-45	10	33	43
>45	1	8	9
Non rilevabile	0	1	1
Totale	11	51	62

Per quanto riguarda lo stato civile è interessante notare come per poco meno della metà del campione non sia stato possibile rilevare informazioni al riguardo, situazione relativa al 45,5% degli uomini e al 49% delle donne. Questo segnale fa riflettere sull'intenzione del regista o dello scrittore di rappresentare l'A.S. all'interno del suo ambito lavorativo e quindi in un contesto più professionale che non personale.

Le donne, inoltre, a differenza delle aspettative, sono rappresentate come nubili nel 29,4% dei casi mentre quelle coniugate sono pari al 17,6% e quelle separate pari al 3,9%. Quest'ultimo dato, seppur ristretto a questa ricerca, sembra voler mostrare un'inversione di tendenza che va a sfatare lo stereotipo dell'A.S. donna concentrata unicamente sulla propria professione e che rinuncia ad avere una vita affettiva stabile.

	Genere		
Stato Civile	Uomo	Donna	Totale
Celibe/nubile	3	15	18
Coniugato/a	3	9	12
Separato/divorziato	0	2	2
Non rilevabile	5	25	30
<i>Totale</i>	11	51	62

3.1.6 La rappresentazione della professione

A completamento dell'analisi sommaria della ricerca è necessario prendere in esame alcuni dei risultati relativi alle immagini della professione all'interno dell'attività lavorativa quotidiana, in particolare occorre soffermarsi sul periodo, inteso come gli anni di esperienza, il tipo di servizio all'interno del quale gli A.S. esercitano il loro lavoro, l'ambito di intervento e le attività professionali svolte.

Per quanto riguarda gli anni di esperienza la maggior parte dei personaggi (la metà degli uomini ed un terzo delle donne) è rappresentata da assistenti sociali che esercitano la professione da lungo tempo tra gli 11 e i 15 anni. Risulta invece più marcata la differenza tra i generi per quanto riguarda la fascia più alta e quella più bassa rispetto agli anni di esperienza, infatti, le assistenti sociali che lavorano da più di 15 anni sono risultate essere 15 su 51, mentre, solamente 7 su 51 hanno iniziato l'attività da meno di cinque anni. Gli assistenti sociali uomini invece, sono stati rappresentati nelle due fasce estreme solo con un personaggio per ogni categoria (in un caso è stato rilevato un periodo di lavoro inferiore a 5 anni ed in un altro superiore a 15).

Da questa prima analisi non emergono di fatto differenze di genere nella rappresentazione degli assistenti sociali.

	Genere		
Anni di esperienza	Uomo	Donna	Totale
Fino a 5 anni	1	7	8
Da 6 a 10	2	9	11
Da 11 a 15	5	18	23
Più di 15 anni	1	15	16
Non rilevabile	2	2	4
<i>Totale</i>	11	51	62

Relativamente al tipo di servizio nei testi mediali del campione preso in esame, prevale l'immagine di professionisti che operano nell'ambito dei servizi sociali tipici come il welfare, in modo preponderante nel settore pubblico. La maggioranza dei personaggi, il 54,5% degli uomini e il 43,1% delle donne, è impiegato nei sei servizi sociali del territorio che in genere sono i servizi di primo accesso principalmente dedicati alle varie fasi del ciclo di vita dei cittadini. Analizzando i dati, emerge una prevalenza di strutture rivolte alla fascia di età minorile in cui operano il 27,3% degli uomini ed il 17,6% delle donne. Infine il 23% delle donne ed il 9,1% degli uomini lavora in strutture pubbliche o private assimilabili a delle comunità alloggio per pazienti psichiatrici, comunità per minori oppure istituti per l'infanzia in attesa di adozione o di affidamento.

	Genere		
Tipo di servizio	Uomo	Donna	Totale
Servizio sociale di territorio	6	22	28
Ospedale	0	4	4
Servizio sociale per minori	3	9	12
Servizio salute mentale	1	1	2
Servizio sociale del tribunale	0	3	3
Struttura pubblica o privata	1	12	13
<i>Totale</i>	11	51	62

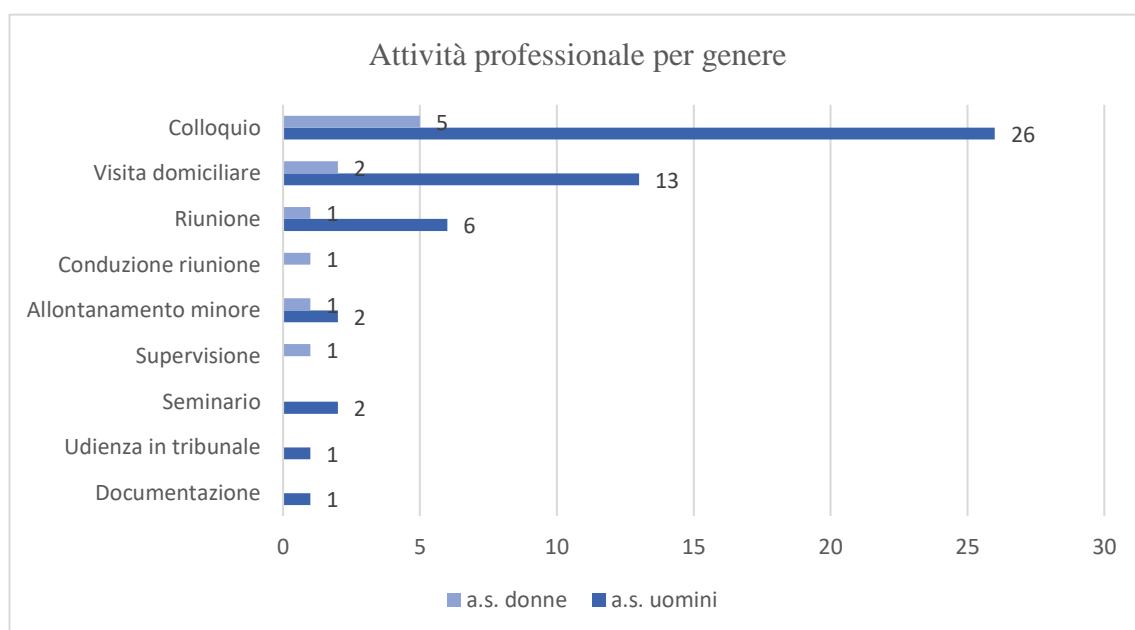
Per quanto concerne i dati relativi all'ambito di intervento in 125 attività codificate appare evidente che gli assistenti sociali si occupano in prevalenza di minori (32,8%) e di adulti in difficoltà. Spesso, queste due aree rappresentano le due parti di una stessa medaglia e tale ipotesi è confermata dalla percentuale espressa dagli interventi relativi alle adozioni ad affidamento che si attesta sul 24%. Grazie a questi dati, appare evidente la tendenza a rappresentare principalmente gli interventi sui minori che vengono allontanati dalle famiglie di origine.

Questo avviene sia per motivi relativi alle strutture delle narrazioni, in quanto le storie riguardanti i minorenni suscitano più facilmente l'identificazione emotiva dello spettatore, sia per una maggiore facilità nel rappresentare questo tipo di tematiche.

Ambito di intervento	Frequenza
Minori	41
Adozione/affidamento	30
Disabili	10
Adulti in difficoltà	21
Anziani	10
Tossicodipendenti	9
Altri interventi	4
Totale	125

Rispetto al totale degli interventi effettuati, le rappresentazioni relative agli assistenti sociali si attestano complessivamente: sul 50% nel caso di attività relativa alla gestione del colloquio e sul 24% nel caso della visita domiciliare. Emerge inoltre chiaramente che i due terzi dei personaggi, durante i loro interventi, utilizzano competenze professionali che comportano lo stare in relazione con le persone di cui si occupano.

Per quanto riguarda la voce “allontanamento di minore”, sono comprese solo le rappresentazioni che ritraggono il momento preciso dell'avvenimento, anche se, in molte narrazioni sono presenti riferimenti specifici a questo evento. Infine, nel caso dell'argomento riunioni è interessante notare come le assistenti sociali donne si attestino sull'11% come partecipanti rispetto agli uomini che sono rappresentati invece come conduttori della riunione nel 9,1% dei casi.



Alla luce di questa disamina vediamo come nella complessità dei testi mediali l'A.S. sia stato presentato solo una volta come eroe della propria storia, per altro all'interno del contesto narrativo e non di quello cinematografico. Ciò è sicuramente dovuto alla differenza dei tempi che interessano la rappresentazione dei due ambiti, ma anche alla necessità di rendere più accattivante la storia trattata per lo spettatore. Tenuto conto di questi aspetti, anche in questo caso il professionista viene dipinto, come tale, in maniera distorta e poco realistica. Questo realismo si allontana dai principi deontologici della professione e si distanzia marcatamente da quello che è il reale operare quotidiano dell'A.S.

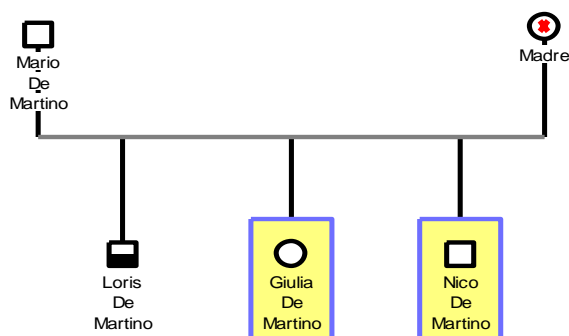
Un esempio di quanto riportato sopra, sono tre film che prenderemo ora in analisi:

- Veloce come il vento di Matteo Rovere
- Come Dio comanda di Gabriele Salvatores
- Io, loro e Lara di Carlo Verdone

Per meglio comprendere queste pellicole verrà riportata in primo luogo la trama, un genogramma delle famiglie in carico ai servizi e successivamente verranno descritte le scene in cui sono presenti gli assistenti sociali.

3.2 L'assistente sociale e la tutela minori: Veloce come il vento

La passione per i motori scorre da sempre nelle vene di Giulia De Martino. Nasce in una famiglia che da generazioni sforna campioni di corse automobilistiche. Anche lei è un pilota, un talento eccezionale che a soli diciassette anni partecipa al campionato GT, sotto la guida del padre Mario. Ma un giorno tutto cambia e Giulia si trova a dover affrontare da sola la pista e la vita. A complicare la situazione è stato il ritorno inaspettato del fratello Loris, ex pilota ormai totalmente inaffidabile, ma dotato di uno straordinario sesto senso per la guida. Saranno obbligati a lavorare insieme, in un susseguirsi di adrenalina ed emozioni che farà scoprire a Giulia quanto sia difficile ed importante provare ad essere una famiglia.



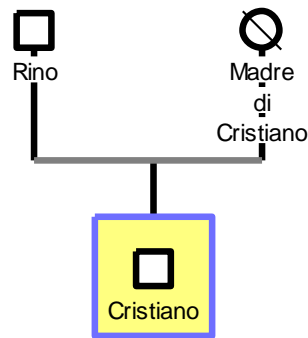
In una delle prime scene del film, dopo la morte del padre della protagonista, l'A.S. della tutela dei minori si presenta a casa dei fratelli De Martino per fare il punto sulla situazione familiare. La famiglia è così strutturata: Loris, il fratello maggiore che dopo l'ascesa ed il successo nel mondo delle corse è caduto in disgrazia a causa di un incidente ed ora è un tossicodipendente, Giulia diciassettenne e pilota nel campionato GT e Nico che è il più piccolo dei tre fratelli. La situazione economica della famiglia non è delle migliori ed anzi qualora Giulia dovesse perdere il campionato perderebbe anche la sua casa. L'A.S. informa Giulia che al punto in cui si trovano, ci sono solo due opzioni percorribili: o lei e suo fratello più piccolo vengono dati in affidamento a Loris o dovranno essere separati e lei dovrà andare in una comunità mentre per Nico sarà predisposta la procedura per l'allontanamento.

In questa scena Giulia fa notare all'A.S. che Loris non può essere un tutore adeguato visto che non solo fa uso di sostanze ma che anche in quel momento è visibilmente poco lucido e non in grado di badare nemmeno a se stesso. L'A.S. in pronta risposta la invita al silenzio ed a non comunicarle questi dettagli altrimenti sarebbe costretta a percorrere la seconda opzione ed a dividere lei e Nico.

Da notare come in questo primo film il minutaggio dell'A.S. sia oltremodo scarso e come non rispetti quel compito di tutela e di protezione del minore che, invece, il codice deontologico le imporrebbe di fare. Inoltre, i minori in questione, come del resto i minori in generale sono sempre da considerarsi soggetti deboli e come tali sono da proteggere, motivo per il quale in casi estremi e come ultima ratio si deve optare per l'allontanamento di questi dal nucleo familiare di origine. Durante questa scena, invece accade che l'A.S. decide di non rilevare e di non riportare le condizioni del fratello e quindi di lasciare per una buona parte della durata del film i due minori in custodia ad una persona affetta da problemi di tossico dipendenza. Per quanto questa scelta si dimostri efficace ai fini della trama, essa rappresenta l'A.S. in maniera irrealistica e lo pone agli occhi di un fruitore esterno come un professionista che abbandona due minori.

3.3 La visita domiciliare: Come Dio comanda

In una landa desolata del nord-est dell'Italia, tra cave di pietra, case sparse ed anonimi centri commerciali, vivono un padre ed un figlio. Rino Zena, disoccupato ed ostinato e Cristiano, il figlio adolescente timido ed irrequieto che i compagni schivano e le ragazze umiliano. Soli contro il mondo e contro tutti hanno un solo amico: "Quattro Formaggi", un "disgraziato" rimasto "offeso" in un incidente ed ossessionato da Dio, dal presepio e da una biondissima pornodiva. Uniti da un amore viscerale, Rino e Cristiano cercano di vivere un'esistenza orgogliosa che reagisce alla prepotenza del prossimo ed all'ingerenza dei servizi sociali. In una notte di pioggia e fango una ragazzina cambierà per sempre i loro destini.



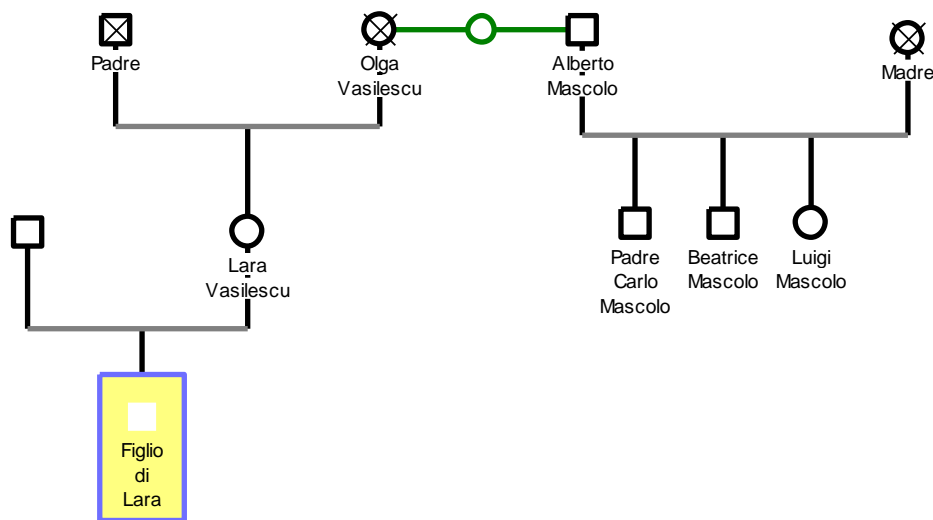
In questa pellicola assistiamo ad una visita domiciliare fatta da un A.S. che monitora la situazione familiare di Cristiano, un ragazzo minorenne che vive insieme a suo padre Rino, che lo educa alla violenza, gli insegna ad usare le armi, gli fa picchiare un compagno di classe che lo aveva “bullizzato” ed ancora, in una scena, porta una prostituta in casa alla presenza del figlio.

Durante la visita domiciliare l’A.S., interpretato da Fabio de Luigi, si presenta come un professionista che dimostra di tenere al bene del nucleo e che comunque cerca di aiutare padre e figlio insieme, infatti non si limita a controllare la casa e le condizioni in cui vive Cristiano, ma inizia a colloquiare anche con Rino. In un’occasione, alla presenza del figlio, l’A.S. offende l’utente aggiungendo inoltre che “si deve dare una svegliata” e che deve smettere di bere; prosegue ricordandogli che, inoltre, si deve dare da fare per trovare un lavoro fisso perché, diversamente, il giudice del Tribunale per i minorenni, se constaterà il perdurare di questa situazione, gli toglierà il figlio Cristiano e lo assegnerà ad un istituto. A questo punto, la scena viene tagliata e non possiamo sapere come si siano congedati o cosa il padre abbia riferito al figlio, ma questo è un altro esempio nel quale il professionista viene mostrato in maniera distorta rispetto alle caratteristiche della professione. L’A.S. conosce sia i tempi che i modi nei quali si deve svolgere un colloquio, ma in questo caso sembra dimenticarsene; denigra Rino davanti al figlio ed ancora parla del percorso di aiuto che lui ed il padre di Cristiano stanno intraprendendo davanti al minore. L’A.S. viene successivamente presentato in altre scene ed anche in queste occasioni mostra un atteggiamento scontroso ed alza la voce anche nei confronti del minore.

In un’altra scena del film, il padre di Cristiano entra in stato di coma ed in questa circostanza, l’A.S. invece di affidare il figlio Cristiano ad un parente, utilizzando il contesto ambientale del ragazzo come risorsa, o all’interno di una comunità, il regista ci mostra il professionista che si reca a casa del minore per prendersene cura personalmente. Quest’ultima scena descritta è certamente da ascrivere a quegli episodi in cui lo sceneggiatore ed il regista del film non hanno realizzato correttamente in cosa consiste il lavoro dell’A.S. e quindi ancora una volta questa figura viene confusa con altre professioni come quella dell’educatore o dello psicologo.

3.4 L'assistente sociale invischiata: Io, loro e Lara

Dopo più di un decennio trascorso come missionario, don Carlo torna a Roma dove ritrova la sua famiglia normalmente allo sbando (un fratello tossicodipendente che si è dato alla finanza ed una sorella, mamma di un'adolescente “emo”, entrambi ordinariamente ipocriti). Il nucleo, già abbastanza frammentato è messo ulteriormente alla prova dalla seconda vita del padre il quale, ormai vedovo si accompagna con una donna slava di nome Olga, molto più giovane di lui, che lo fa sentire rinato e che lo vizia senza limiti. Sarà proprio la morte dell'amante, tuttavia, che costringerà don Carlo ad entrare in contatto con Lara, figlia di Olga, diventata proprietaria della casa che una volta apparteneva alla sua famiglia. Ciò ha permesso a Lara di tenere i tre fratelli sotto “scacco” per poter essere aiutata ad ottenere l'affidamento del figlio.



In questo caso viene presentata allo spettatore la situazione dell'A.S. come persona invischiata. La professionista viene introdotta durante lo svolgimento di una visita domiciliare, anche se la scena che rappresenta il proprio agire si svolge nel suo ufficio in presenza di don Carlo. Prima di procedere è necessario descrivere cosa si intende per invischiamento.

Il termine viene utilizzato per indicare l'assenza di confini o la presenza di confini labili che si delineano all'interno di una relazione. Ancorché questa espressione desideri indicare un eccesso di preoccupazione e di proiettività, come potrebbe manifestarsi ad esempio all'interno di un contesto familiare, in questo caso specifico, si può sostenere che a causa di eventi occorsi nel suo passato, l'A.S. non riesce più a fissare chiaramente il confine che deve essere mantenuto fra il professionista e l'utente. Durante la scena in cui padre Carlo si reca da lei per spiegarle l'imprevisto accaduto pochi giorni prima, si nota come la professionista si lasci sopraffare dall'emozione e dal ricordo del marito, che per altro è molto somigliante

al sacerdote del quale l'operatrice si invaghisce. In questa scena l'A.S. si lascia andare favorendo in tal modo il verificarsi di una situazione nella quale è lei che si "sfoga" con l'utente raccontando al missionario i suoi problemi e la bella qualità di vita trascorsa in passato con il marito, fino al giorno della sua morte. La situazione si protrae a tal punto che padre Carlo viene trattenuto in ufficio fino alle ore 23.00. Questa scena, essendo parte di un film ascrivibile al genere della commedia è molto estremizzata; ciò nonostante, ancora una volta, la rappresentazione dell'A.S. viene ad inserirsi all'interno dell'immaginario collettivo in maniera deviata. In questo film infatti la professionista è una donna di mezza età che sembra non essere riuscita a superare il lutto e che spesso porta questa sua sofferenza all'interno del contesto lavorativo. Appare oltremodo evidente come la professionista non sia in grado di gestire al meglio le circostanze, confondendo i ruoli, senza più riuscire a mantenere quella che è la gestione di un colloquio in maniera autorevole; in questo caso diventa lei l'utente trasferendo il peso del colloquio su una persona che si era recata da lei per chiarire un malinteso.

Al termine della breve analisi di questi film vediamo come, ancora una volta, la professione ed il servizio sociale vengano attaccati dai media ed in particolare dal cinema e dai cineasti stessi che, per la ridotta conoscenza o per scelte di trama necessarie al proseguimento della narrazione, continuano ad offrire all'opinione pubblica una rappresentazione distorta e semplicistica di una professione che in realtà è molto articolata e complessa. Questo accade a causa del poco minutaggio dedicato agli assistenti sociali, i quali vengono rappresentati sempre in azione e quasi mai in momenti di riflessione o creazione di progetti d'aiuto funzionali al bisogno della persona, come invece accade in realtà.

Presa coscienza di questa difficoltà che la professione trova nel vedersi rappresentata in questo modo, quali possono essere le possibili soluzioni? La professione è in grado di attivare delle efficaci contronarrazioni per mostrare agli spettatori, all'opinione pubblica e più in generale alla cittadinanza cosa sta alla base del lavoro sociale?

Capitolo 4: Il Caso Grosseto – Quando le serie televisive diventano lo strumento per l’auto-narrazione della professione degli assistenti sociali

4.1 Aiutanti di mestiere

“Aiutanti di mestiere” è una serie web prodotta da COESO (società della salute di Grosseto) che si pone l’obiettivo di raccontare la professione dell’assistente sociale, dando risalto alle sfide che affrontano quotidianamente gli operatori di questa professione, senza ricorrere all’utilizzo degli stereotipi descritti all’interno dei capitoli precedenti. La serie presa in esame, comprende una stagione ed è costituita da sette puntate della durata media di 20 minuti ciascuna. I protagonisti sono due assistenti sociali: Vincenzo, quello più anziano ma con più esperienza e Maria Chiara che inizia la sua carriera lavorativa di assistente sociale fin dalla prima puntata. Prima di proseguire con la descrizione di alcuni episodi e di raccontare come la loro rappresentazione riesca a captare l’attenzione dello spettatore e ad orientarla sulla complessità della vasta tematica sociale, è necessario soffermarsi sull’analisi della genesi della serie web per arrivare a comprendere meglio cosa ha spinto gli assistenti sociali di COESO a voler rappresentare la propria professione senza l’utilizzo della carta stampata, ma affidandosi a questo particolare mezzo di comunicazione mediatico, semplice, immediato ed a portata dei più.

4.1.1 La genesi della serie

L’idea di raccontare la professione tramite una serie televisiva nasce nel 2015 a seguito di due avvenimenti che interrogano gli operatori del settore sociale della cittadina toscana di Grosseto che sono:

- I continui attacchi della stampa nazionale e locale nei confronti della professione dell’A.S. che durante quel periodo avevano registrato un aumento.
- Lo sviluppo di una ricerca quantitativa sulla percezione della figura dell’A. S. svolta da COESO (GR) in collaborazione con l’Università di Pistoia che ha fatto emergere una crescente difficoltà nel riuscire a comunicare a terzi le molteplici sfaccettature e particolarità delle sfide di questa professione.

La concomitanza di questi eventi ha stimolato gli assistenti sociali di Grosseto a promuovere alcuni seminari formativi e a raccogliere e produrre diverso materiale di specie. Il Dr. Simone Giusti ha elaborato uno studio dal titolo: “Aiutanti di mestiere”. Si tratta di un “manuale di sopravvivenza” per gli assistenti sociali che descrive l’utilizzo e la forza dello storytelling nelle narrazioni quotidiane (letteratura, cinematografia, stampa, televisione, etc.) anche in relazione alla figura dell’A.S. che spesso sono fuorvianti. È per questo motivo che si è venuta a creare la necessità di effettuare delle contronarrazioni, anche ricorrendo alle competenze messe a disposizione dalla ricerca di settore, che ne evidenziano principalmente le radici e gli aspetti teorici. Un esempio importante di questa volontà è stata la realizzazione della mini serie: “Aiutanti di mestiere” che è stata presentata alla comunità

scientifica ed all'Ordine Nazionale degli A.S. durante la "Prima conferenza italiana per la ricerca per il servizio sociale" che si è svolta a Torino il 25 e il 26 maggio di quest'anno.

Durante questo evento è stato presentato il primo "trailer" della serie (15 min.) nel quale si sono proposti al pubblico i momenti considerati più salienti delle sette puntate.

Questo progetto è stato possibile grazie all'unione di quattro aree specifiche:

1. Gli amministratori dei servizi
2. Gli assistenti sociali di COESO
3. La scuola del cinema di Grosseto
4. L'Università degli Studi di Siena

L'interazione delle competenze dei vari ruoli ha reso più ricca e completa la serie; un esempio per tutti riguarda la genesi degli episodi che ha richiesto l'armonizzazione della scrittura tecnica (ambito che riguarda il metodo cinematografico) con quella professionale (ambito che riguarda la metodologia del servizio sociale). Il lavoro di cooperazione tra i due settori ha scongiurato due possibili rischi:

- La scrittura di competenza del servizio sociale adattata ad un prodotto di intrattenimento e quindi destinato ad un grande pubblico poteva rendere la vicenda troppo complicata e pesante da seguire.
- L'applicazione a questa serie della sola metodologia di scrittura cinematografica, senza quindi tenere in considerazione la collaborazione degli A.S. che vivono ogni giorno le sfide della professione, avrebbe potuto profilare il rischio di fare apparire ancora una volta la figura dell'Operatore Sociale in maniera distorta e non adeguata al ruolo svolto, esattamente come è accaduto nei filmati analizzati nel precedente capitolo.

Per quanto sopra citato, è stato necessario affiancare alle figure del soggettista (colui che sviluppa il nucleo narrativo dal quale parte la storia) e dello sceneggiatore (colui che cura la costruzione della struttura narrativa del film) anche l'attività di consulenza di un A.S., per armonizzare queste due modalità di scrittura differenti.

4.2 La serie

La serie è suddivisa in sette puntate della durata di venti minuti ciascuna. I due punti cardine sui quali ruota la narrazione e che compaiono all'interno di ogni puntata sono:

- Il rapporto professionale fra due assistenti sociali
- Il rapporto fra il servizio e la stampa

Per quanto riguarda il primo punto viene analizzato il rapporto professionale fra un A.S. più anziano ed esperto e la sua nuova collega “alle prime armi” che in ogni puntata imparerà qualcosa di nuovo. Con questo stratagemma, il regista riesce a rendere partecipi anche gli spettatori che, come Maria Chiara, hanno il compito di comprendere come funziona il contesto sociale in cui opera Vincenzo.

Il secondo argomento ricorrente riguarda il rapporto con la stampa; problema con il quale Vincenzo dovrà avere a che fare spesso. Anche in questo caso la rappresentazione appare molto veritiera e rende più chiare al pubblico le difficoltà del mestiere, già trattate nel secondo capitolo, che riguardano la posizione dell'A.S. nell'espletamento dei suoi doveri deontologici ed istituzionali anche nei confronti della stampa.

Le puntate sono strutturate rappresentando una storia portante e due storie minori, inoltre alcuni casi non vengono appositamente chiusi durante la puntata, ma vengono riproposti in altri episodi per far meglio comprendere agli spettatori che la figura ed il ruolo dell'A.S. non sono marginali, come spesso vengono descritti in altri prodotti cinematografici o televisivi. Inoltre, il ruolo di questo professionista non è quello di “rubare i bambini” né si ferma alla semplice erogazione di denaro per aiutare qualche utente in difficoltà (come ad esempio per il pagamento delle utenze); è quindi di grande rilievo il lavoro che gli sceneggiatori della serie hanno svolto.

Sono infatti riusciti a mostrare come le persone che si rivolgono al servizio sociale incontrano dei professionisti in grado di ascoltare le reali necessità per avviare insieme all'utente l'intero processo d'aiuto che viene posto in essere e che spesso non si conclude in una giornata o in un mese, ma ha tempistiche e modalità ben più dilatate nel tempo.

Per meglio comprendere le dinamiche messe in atto dai vari personaggi, è importante elencare i temi affrontati dalla serie, che ancora una volta fanno capire ai terzi ed ai “non addetti ai lavori”, quali e quanti siano i compiti affidati al servizio sociale e le modalità tramite le quali esso agisce. Le tematiche sono state scelte in parte dai registi ed in parte da una équipe di lavoro che osservando le critiche mosse alla professione dalla stampa ed analizzando i casi più significativi degli ultimi anni, hanno richiesto che venissero portate all'attenzione degli spettatori alcuni argomenti specifici.

Di seguito i punti trattati all'interno delle prime sette puntate:

- Dopo di noi
(come continuare a garantire un progetto di vita con al centro la persona dopo la morte dei genitori con figli disabili).
- Inserimenti socio lavorativi/terapeutici.
- Immigrazione.
- Lettura di un decreto
(per comprendere la procedura che porta alla decisione di allontanare un bambino dal proprio nucleo di origine).
- Ludopatìa.
- Violenza assistita da minori
(si verifica quando i bambini sono spettatori di qualsiasi forma di maltrattamento espresso attraverso atti di violenza fisica, verbale, psicologica, sessuale ed economica su figure di riferimento o su altre figure affettivamente significative).
- Visite domiciliari.
- Lavoro di accoglienza di persone senza fissa dimora.
- Tutela minori.
- Inserimento all'interno di comunità.
- Mamma segreta
(Un progetto che segue le donne che vogliono partorire per poi dare subito in adozione il figlio).
- Interruzione di gravidanza di una minore.
- Drop-out
(adolescenti a rischio, possibile criminalità o uso di sostanze).
- Collaborazione del servizio sociale con altre associazioni
(Centro per l'autismo, Cooperative, Centri per l'accoglienza dei richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale).
- Riunioni di Equipe.
- Rapporto con la stampa.

4.2.1 Terza puntata

All'interno della terza puntata vengono presentati tre casi: il primo riguarda una signora che si rivolge al servizio sociale per offrire il proprio aiuto come maestra all'interno di un'attività di dopo-scuola e che cerca una stanza in cui poter insegnare la lingua italiana a chi ne ha bisogno (questo è l'esempio della continuazione di un caso aperto nelle puntate precedenti che non sono riuscito a visionare). La storia centrale riguarda una signora che chiede aiuto per pagare tre bollette arretrate per un totale di 1500 euro, mentre il terzo caso affronta la tematica della violenza assistita.

Per quanto riguarda la storia portante notiamo come l'A.S. si dimostra fin da subito molto accogliente con la signora alla quale spiega la procedura che dovranno seguire insieme per farle ottenere il contributo che le occorre. Le viene chiaramente detto che sarà necessario portare il proprio documento ISEE e che sarà necessario che Vincenzo si rechi a casa sua per accertare che non abbia altri beni di valore. La signora perplessa chiede all'A.S. se per caso non si fida di lei, ma il professionista risponde che è la procedura e che essendo denaro pubblico è necessario agire in quel modo. Il giorno dopo si reca a casa dell'anziana e riesce a capire, grazie all'assenza di determinati oggetti (mancano il televisore e alcuni quadri) che il problema della signora è che ha un figlio ludopatico per cui V²². chiede di poter avere un colloquio anche con il figlio per riuscire a risolvere al meglio la situazione. Il figlio si reca in ufficio e V. gli comunica che qualora lui si impegnasse a rivolgersi al SERT, il Comune, tramite la propria area di servizio sociale, si attiverebbe per evadere il pagamento della bolletta intestata a sua madre. Il figlio comunica all'A. S. che non cederà al ricatto ma V. gli fa presto notare che in quel momento stanno semplicemente stipulando un contratto e che non sono in presenza di alcuna forma di ricatto.

Questa prima parte della puntata ci fa capire in cosa consista il lavoro dell'A.S. per prima cosa notiamo come V. non si sia limitato, in modo asettico, a svolgere la funzione che gli era stata richiesta di pagare una bolletta arretrata, ma ha cercato di approfondire la problematica senza fermarsi alla prima richiesta diretta della signora. L'A.S. infatti ha approfondito tutti i contorni della situazione per cercare di comprendere il reale bisogno non espresso dell'utente. Egli ha utilizzato lo strumento del colloquio con l'utente come mezzo per costruire una relazione di aiuto, facendo molta attenzione alla comunicazione verbale e non verbale ed attivando la modalità di ascolto attivo.

All'interno dello stesso contesto, viene inoltre introdotto il concetto di contratto che non è un ricatto mosso dall'A.S. ai danni dell'utente (come molte rappresentazioni ci farebbero intendere), quanto piuttosto un momento in cui le parti coinvolte (professionista ed utente) si impegnano reciprocamente, dividendosi i compiti e condividendo il piano di intervento, per la soluzione del problema ed il benessere della persona.

Infine, l'operatore riconosce all'utente la competenza raggiunta nell'avere superato le difficoltà che lo hanno condotto ad avvalersi del supporto del servizio sociale, pertanto, attraverso questo tipo di intervento, il protagonista della risoluzione del problema diventa la persona stessa. È grazie al contratto che si riesce a co-costruire con la persona una prospettiva diversa, mettendo essa al centro della situazione ed andando in contrasto con l'idea della gestione univoca del processo di aiuto.

Nel terzo caso della puntata V. ha inizialmente un colloquio con la madre di Peter perché la scuola ha inviato una lettera alla famiglia ed al servizio sociale nella quale veniva richiesto di monitorare con attenzione il comportamento del bambino. Ancora una volta, come nel caso precedente, gli A.S. avviano

²² V. = Vincenzo

un processo di approfondimento ed indagine che fa emergere un malessere della donna, che in quel periodo sta vivendo una separazione conflittuale con il marito. V. si rende conto che la donna non è a suo agio nel parlare con lui e quindi la informa che dal prossimo colloquio verrà seguita da una sua collega. Nel colloquio con Maria Chiara, la madre di Peter si apre e le racconta che sta subendo una violenza psicologica e talvolta anche fisica da parte dell'ex marito e che la sera precedente l'ha offesa davanti al figlio e successivamente anche percossa sempre in presenza del bambino.

Maria Chiara si dimostra interessata a lei e le spiega le strade che si possono intraprendere in questi casi, le illustra la possibilità di denunciare l'ex marito dicendole che se ha prove quali referti medici o messaggi di minaccia dell'uomo dovrà raccogliere tutto per poi proseguire insieme a lei in un percorso di risoluzione definitivo del problema. Le comunica inoltre che esistono luoghi sicuri in cui lei e suo figlio possono stare e le fornisce un recapito telefonico di un centro che accoglie le richieste di persone che hanno il suo stesso problema, lasciando però la decisione finale a lei.

Al termine della puntata la signora decide di denunciare l'ex-marito e comunica a Maria Chiara che ha iniziato a raccogliere i referti medici.

4.2.2 Difficoltà incontrate durante la realizzazione della serie

Durante l'intervista effettuata alla dott.ssa Asti, co-sceneggiatrice ed assistente sociale del COESO sono emerse le difficoltà che hanno accompagnato tutta la fase del processo creativo che ha portato alla realizzazione della serie web.

La prima difficoltà è stata quella di riuscire a raccontare storie vere prestando molta attenzione al mantenimento del segreto professionale; in questo modo si sono tutelati gli utenti e nello stesso tempo si è riusciti a narrare casi realmente accaduti. La soluzione adottata ha permesso di intrecciare e/o unire alcune storie per rendere ancora più completa la narrazione e, contemporaneamente, per garantire l'anonimato dei protagonisti dei casi reali presi in carico dai servizi.

Un altro elemento importante sul quale si è lavorato molto è stata l'attività di ricerca di armonizzazione dei tempi professionali con quelli cinematografici; si tratta di una difficoltà oggettiva di non facile gestione, in quanto è realmente complicato riuscire a trasmettere al meglio un contesto di lavoro nel quale si verificano emergenze od imprevisti, come per esempio la gestione di una telefonata non programmata ed urgente che arriva ed interrompe un colloquio con un utente.

Un'ulteriore difficoltà che gli ideatori della serie hanno incontrato è stata quella di raccontare in due o tre puntate, della durata complessiva di un'ora circa, tutte le fasi di un processo di aiuto che nella realtà operativa può restare attivo anche diversi anni. Tale difficoltà ha generato l'idea di riproporre alcuni casi nelle puntate successive a quelle nelle quali venivano presentati, questo per dare l'idea allo spettatore del trascorrere del tempo. È stato quindi importante fare arrivare il messaggio che il lavoro sociale, nella maggioranza dei casi, non consiste unicamente nel colloquiare con una persona, quanto

piuttosto di seguire costantemente e pazientemente l'utente per verificare se il percorso individuato dal progetto stava procedendo nei tempi e nei modi stabiliti ed in particolare quanto essi fossero conformi ai reali bisogni della persona.

Un altro elemento da non sottovalutare è stato l'aspetto economico ovvero il budget ristretto che ha portato più volte gli sceneggiatori a modulare le storie in base agli attori presenti:

- Nel contesto di una delle prime puntate viene menzionato un caso che riguarda alcuni rom che rimarrà appunto solo accennato a causa dell'assenza di attori in grado di interpretare questa parte in quel determinato momento.
- In altre occasioni, la mancanza di un adeguato numero di comparse non ha permesso di trasferire allo spettatore la sensibilità sull'effettiva mole di lavoro alla quale il servizio sociale deve spesso far fronte, come per esempio quando le sale d'attesa sono gremite di utenti.

La scelta delle tematiche da rappresentare ha costituito una sfida importante. Il lavoro dell'A.S. infatti comprende svariati ambiti di intervento, dalla tutela minori ai servizi per gli adulti, dal servizio sociale ospedaliero fino al SERT. Per questo motivo il professionista può incontrare durante lo stesso giorno persone in condizioni di estrema povertà o donne maltrattate ed ancora minori autori di reato o minori che subiscono violenze da parte del nucleo familiare di origine.

L'ultima sfida è stata quella di trovare il giusto bilanciamento fra la durezza della realtà professionale e la tendenza dei registi di voler concludere le loro opere con un lieto fine: "...è stato interessante trovare il modo di trasmettere la complessità non solo della professione ma anche del contesto sociale in cui gli assistenti sociali lavorano pur riuscendo a mantenere un messaggio positivo. È stato fondamentale rappresentare quella che è la realtà senza però essere né troppo pesanti né troppo leggeri".

4.3 L'importanza dell'autonarrazione

Come detto sopra la serie nasce come contronarrazione ossia come strumento utilizzato dalla comunità scientifica e dall'Ordine degli A.S. per narrare quello che è il lavoro svolto nella realtà operativa.

La serie diventa quindi importante in quanto confida di riuscire a consegnare all'opinione pubblica un prodotto che illustri nel modo più autentico e realistico possibile la professione dell'A.S. ed i servizi sociali in generale; infatti si è creduto che solo narrando e narrandosi come professionisti si poteva avere un rapporto più equo con la stampa e con la cittadinanza. Normalmente quando si verifica che la professione viene accusata dai giornali o da emittenti televisive, non è possibile fornire un

contraddittorio; l'A.S., infatti, non può comunicare i dettagli di un caso o di una persona per potere meglio motivare determinate azioni intraprese e le relative scelte poste in essere.

Ecco allora che oltre all'opinione pubblica la volontà è quella di consegnare anche alla cittadinanza, non solo grossetana, questa testimonianza visiva come strumento utile per conoscere meglio ed in maniera più approfondita la realtà del servizio sociale. La serie web è stata consegnata nelle mani della comunità scientifica e dei tanti professionisti che ne fanno parte con la speranza che in questa nuova forma di raccontare il servizio sociale tutti i soggetti interessati si sentano opportunamente rappresentati.

A tal punto, anche per quanto sopra detto, diventa fondamentale per l'A.S. e per la professione sapersi autonarrare al cinema o tramite la scrittura di libri, ma sempre con l'obiettivo di riuscire a raccontare al meglio anche di sé. Infatti narrarsi vuole dire mettersi davanti alla propria storia di vita e questo è importante per ogni assistente sociale professionista: "...l'operatore si trova ad intrecciare tre storie di vita: la propria come individuo, la propria come professionista e quella dell'altro al quale presta cura o con il quale è impegnato in una relazione d'aiuto"²³.

"La metodologia auto-biografica, in quanto metodo riflessivo, non terapeutico, centrato sulla conoscenza di se stessi e/o degli altri e sull'apprendimento da se stessi e dalle proprie esperienze, si rivela capace di sviluppare, o potenziare capacità di autovalutazione e di empowerment, di produrre negli individui effetti formativi e trasformativi, nonché lenitivi rispetto a forme di disagio, di malessere o di temporaneo smarrimento"²⁴.

In conclusione diventa sempre più importante la capacità della professione di autonarrarsi e di trovare sempre nuovi mezzi per farlo. È importante iniziare a co-costruire quelle contronarrazioni di cui una professione come il servizio sociale ha bisogno, non tanto per difendersi dagli attacchi della stampa, quanto piuttosto per andare in contro a tutte quelle persone, che venendo influenzate dai media, continuano ad avere diffidenza nei confronti del servizio sociale

È proprio per tutte queste persone che diventa necessario autonarrarsi, per difendere la professione che, come enunciato nei capitoli precedenti, è spesso sotto attacco da parte dei media, dei giornali e dai film. Occorre lavorare per diffondere una nuova cultura di conoscenza senza lasciare questo compito a giornalisti o cineasti inesperti, ma mettendosi in gioco come hanno fatto gli assistenti sociali di Grosseto o come ha fatto Paolo Pajer, che ad ottobre pubblicherà un libro intitolato "Per altre vite" in cui l'A.S. verrà messo al centro e non come fin troppo spesso accade ai margini delle proprie storie.

²³ M. T. Asti. (2004), *Le possibili applicazioni del metodo "auto-bio-grafico" nella formazione per il servizio sociale*, Università degli Studi di Firenze, pp. 10

²⁴ Asti M. T. (2004), *Le possibili applicazioni del metodo "auto-bio-grafico" nella formazione per il servizio sociale*, Università degli Studi di Firenze, pp 11

Conclusione

Come abbiamo potuto notare dagli esempi riportati in questo lavoro di ricerca, i media, in particolare quelli audio visivi (cinema e televisione), provvedono spesso a rappresentare in maniera distorta e non sempre realistica il lavoro dell'assistente sociale e più in generale la professione.

Il dato importante che è emerso dopo questa disamina è rappresentato dalla ferma e determinata volontà di alcuni assistenti sociali di farsi carico della situazione di cattiva informazione profusa dai media che spesso descrivono o rappresentano la professione in modo marginale senza entrarvi nel merito. Per questo motivo Maria Teresa Asti (co-sceneggiatrice della web serie "Aiutanti di mestiere"), durante l'intervista che mi ha rilasciato, ha più volte ricordato l'importanza di narrare le proprie storie per offrire l'opportunità a chi le ascolta di percepire al meglio le motivazioni delle scelte, non sempre facili, che vengono adottate dagli operatori. Questo passaggio è stato più volte definito dalla Dott.sa Asti come contronarrazione. Con questo termine si indicano tutte quelle modalità con le quali gli assistenti sociali scelgono di raccontare la loro professione, per meglio comunicare all'opinione pubblica, alla cittadinanza ed alle persone che si rivolgono ai servizi sociali la vera essenza del loro lavoro. La possibilità di utilizzare nuovi strumenti così capillari come la serie web ed altri prodotti come il cinema e la narrativa sviluppati dagli assistenti sociali per coloro che approcciano per la prima volta alla professione ha contribuito ad innalzare il livello positivo del percepito di questa attività (cfr. "corto" cit. cap. 2), (cfr. libro cit. cap. 4).

Un ulteriore aspetto riscontrato è quello di una professione che si interroga sull'idea che i terzi hanno del lavoro dell'A.S. e questo non si evince solamente da quanto è emerso nel seminario internazionale organizzato dal CNOAS, nel quale è stata presentata la ricerca: "Le rappresentazioni del servizio sociale nei media", ma anche dall'accoglienza positiva che la serie (cfr. cap. 4) ha ricevuto sia da parte della comunità scientifica che da parte dell'Ordine Nazionale durante la "Prima conferenza italiana per la ricerca per il servizio sociale" di Torino. In questa particolare occasione, molti dei presenti terminata la proiezione di alcuni spezzoni si sono complimentati con gli ideatori ed hanno affermato che quel tipo di prodotto li aveva rappresentati fedelmente e che non si sentivano più come figure passive messe al margine di un film per assecondare una qualunque trama, ma che, al contrario si sono sentiti raffigurati come i "motori" della rappresentazione stessa. In Italia è la prima volta che la professione dell'A.S. viene messa al centro di una storia cinematografica, raccontata e narrata fedelmente per quella che è effettivamente l'attività svolta nella realtà di tutti i giorni.

Alla luce di quanto emerso al termine del seminario CNOAS del 2015 o come espresso dalla serie web, si nota come vengono a delinearsi alcune sfide per il futuro di questa professione, che certo non diventerà

prettamente dipendente dai media, ma che sicuramente dovrà scoprire o riscoprire i mezzi più efficaci per continuare a narrarsi ai terzi e far conoscere meglio le figure degli assistenti sociali. Questi non rappresentano persone che “rubano i bambini” o che erogano contributi economici, ma al contrario sono professionisti con saperi forti che sanno come agire i comportamenti migliori nei confronti degli utenti e che attivano consapevolmente progetti di sostegno verso le persone che ne manifestano la necessità. Gli assistenti sociali, sono dei professionisti che sanno ascoltare i reali bisogni anche se questi non vengono esplicitamente espressi. Non si limitano a soddisfare una qualsiasi banale richiesta, ma sono alla continua ricerca di percorsi idonei per poter portare tutti coloro che si affidano ai servizi sociali a ritrovare la capacità di autodeterminarsi come individui, tenendo conto delle più svariate tipologie di problemi con i quali un A.S. è costretto a confrontarsi quotidianamente e che per loro natura spesso non sono di facile ed intuibile soluzione.

La sfida più importante dei prossimi anni è sicuramente quella di riuscire a consolidare un percepito positivo nell’opinione pubblica, attraverso l’attuazione di contronarrazioni nel rispetto dei principi del codice deontologico che stanno alla base di questa professione; con l’auspicio e la speranza che sempre più operatori di questo settore riescano a trasmettere nel quotidiano ai loro utenti gli elementi positivi che caratterizzano l’attività dell’assistente sociale.

Più in generale sarà importante essere in grado di costruire narrazioni nelle quali i principi deontologici della professione siano sempre più chiari e trasparenti agli occhi dell’opinione pubblica e di tutti coloro che si avvicinano ai servizi sociali per fare meglio apprezzare la bellezza di un lavoro che troppe volte viene riportato in modo improprio dai media solo per fare notizia.

Concludo lasciando questo spazio finale al contenuto intrinseco espresso nei commi 6 e 7 del Titolo II del Codice Deontologico degli assistenti sociali, che sanno descrivere nel dettaglio i principi sui quali si basa la professione e mettono chiaramente in evidenza la vera “mission” dell’A.S:

6. La professione è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l’autonomia, la soggettività, la capacità di assunzione di responsabilità; li sostiene nel processo di cambiamento, nell’uso delle risorse proprie e della società nel prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e nel promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione.

7. L’assistente sociale riconosce la centralità della persona in ogni intervento. Considera e accoglie ogni persona portatrice di una domanda, di un bisogno, di un problema come unica e distinta da altre in analoghe situazioni e la colloca entro il suo contesto di vita, di relazione e di ambiente, inteso sia in senso antropologico-culturale che fisico.

Bibliografia

- Acocella G., *sull'etica professionale dell'assistente sociale*, Aracne, Roma, 2005.
- Albano U., Bucci L., Esposito D., *Servizio sociale e libera professione*, Carocci, Roma, 2008.
- Allegri E., *Le rappresentazioni dell'assistente sociale – Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa*, Carocci, Roma, 2006.
- Amadei T., *Autonomia professionale e ruolo dipendente*, in Amadei, Tamburini, 2002.
- Ariano G., *La prospettiva centrata sulla persona. Prospettive critiche*, Giuffrè, Milano, 1990.
- Asti M. T., *Le possibili applicazioni del metodo "auto-bio-grafico" nella formazione per il servizio sociale*, Università degli Studi di Firenze, 2004.
- Berger P., Luckmann T., *La realtà come costruzione sociale*, il Mulino, Bologna, 1969.
- Bettini G., *Cinema*, in *Enciclopedia delle scienze sociali*, Istituto della Enciclopedia Italiana Roma, 1991.
- Bozza, G. L., *Cinema*, in *Dizionario di sociologia* (a cura di F. Demarchi e A. Ellena), Milano, 1976.
- Burr V., *La persona in psicologia sociale*, Il Mulino, Bologna, 2004
- Calvanese E., *Media e immigrazione tra stereotipi e pregiudizi. La rappresentazione dello straniero nel racconto giornalistico*, FrancoAngeli, Milano, 2011.
- Campanini A., *L'intervento sistemico: un modello operativo per il servizio sociale*, Carocci, Roma, 2002
- Casetti F., Di Chio F., *Analisi del film*, Bompiani, Milano, 1990.
- Casetti F., Di Chio F., *Analisi della televisione. Strumenti, metodi e pratiche di ricerca*, Bompiani, Milano, 1998.
- Cheli E., *La realtà mediata. L'influenza dei mass media tra persuasione e costruzione sociale della realtà*, FrancoAngeli, Milano, 1992.
- Condie C.D. , *How the Public Views Social Work*, in "Social Work", et. al, 1978.
- Dal Pra Ponticelli M., *Linemaenti del servizio sociale*, Astrolabio, Roma, 1989.
- Dal Pra Ponticelli M., *Nuove prospettive per il servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2010.
- De Siero U., *la riservatezza dei dati personali relativi al minore*, in "Minorigiustizia", 3-4, pp. 55 ss., 2001.

Diomede Canevini M., *L'assistente sociale*, in R. Maurizio, D. Rei (a cura di), *Professioni nel sociale*, EGA, Torino, 1991.

Diomede Canevini M., Neve E. (2005), s.v. *Servizio sociale*, in Dal Pra Ponticelli 2005.

Durkheim E., *Le regole del metodo sociologico. Sociologia e filosofia*, Edizioni di Comunità, Milano, 1979.

Farr R. M., Moscovici S. (a cura di), *Rappresentazioni sociali*, il Mulino, Bologna, 1989.

Filippini S., Bianchi E., (a cura di), *Le responsabilità professionali dell'assistente sociale*, Carocci Faber, Roma, 2013.

Flament C., *Struttura e dinamica delle rappresentazioni sociali*, in Jodelet D., *Le rappresentazioni sociali*, Liguori, Napoli, 1992.

Freeman M. L., Valentine D. P., *Troubled the Eyes of Hollywood: Images of Social Workers in Film*, in "Social Worker", 2004.

Jaspar J., Fraser C., *Atteggiamenti e rappresentazioni sociali*, in Farr, Moscovici, 1989

Jodelet D., *Le rappresentazioni sociali*, Liguori, Napoli, 1992.

Galli, G., Rositi, F., *Cultura di massa e comportamento collettivo*, Bologna, 1967.

Gibleman M., *Television and the Public Image of Social Workers: Portrayal or Betrayal?*, in "Social Work", 2004.

Giovanni Paolo II, *Messaggio per la XXIX giornata mondiale delle comunicazioni sociali*, Roma, 1995.

Herzlich C., *La représentation sociale*, in Moscovici S. (éd) *Introduction à la psychologie sociale*, Larousse Paris, 1972.

Iser W., *L'atto della lettura*, il Mulino, Bologna, 1987.

Le Croy C. W., Stinson E. L. (2004), *The Public's Perception of Social Worker: Is It What We Think It Is?*, in "Social Work", 2004.

Lerma M., *Metodo e tecniche del processo di aiuto*, Astrolabio, Roma, 1992.

Losito G., *Il Potere dei media*, Carocci, Roma, 1994.

Marzotto C., (a cura di) *Per un'epistemologia del servizio sociale*, FrancoAngeli, Milano, 2002.

Metz C., *La significazione nel cinema*, Bompiani, Milano, 1995.

Metz, C., *Langage et cinéma*, Paris 1971 (tr. it.: *Linguaggio e cinema*), Milano, 1977.

Morandini M., Morandini L., Morandini L., *Dizionario dei film e delle serie televisive*, Zanichelli, Bologna, 2016.

Moscovici S. *Des représentations collectives aux représentations sociales*, in D. Jodelet (ed), *Les représentations sociales* PUF, Paris, 1989.

Palmonari A., Cavazza N., Rubini M, *Psicologia Sociale*, Il Mulino, Bologna, 2003.

Parisi D., voce *Processi cognitivi*, in *Enciclopedia delle scienze sociali*, Istituto della Enciclopedia Italiana Roma 1992.

Pasolini P. P., *La lingua scritta della realtà* (1966), in *Empirismo eretico*, Milano 1972.

Ricci Bitti P. E., voce *comunicazione*, in *Enciclopedia delle scienze sociali*, Istituto della Enciclopedia Italiana Roma 1992.

Silverstone R., *Perché studiare i Media?*, il Mulino, Bologna, 2002.

Tajfel H, *The cognitive aspect of prejudice*, in. *Journal of Social Issues*, 1969

Villani E, *Gli Stereotipi*, Carocci, Roma, 2005.

Wolf M., *Gli effetti sociali dei media*, Bompiani, Milano, 1992.

Wolf M., *Teoria delle comunicazioni di massa*, Milano 1985.

Zini M. T., Miodini S., *Il colloquio di aiuto – Teoria e pratica nel servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 1997.

Filmografia

Rovere M., *Veloce come il vento*, Italia, 2016.

Salvatores G., *Come Dio comanda*, Italia, 2008.

Verdone C., *Io, loro e Lara*, Italia, 2010.

Ringraziamenti

Vorrei innanzitutto ringraziare la mia relatrice, la professoressa Monica Dotti che mi ha seguito con entusiasmo e professionalità durante la stesura della tesi, indirizzandomi con i suoi preziosi consigli.

“È proprio quando credete di sapere qualcosa che dovete guardarla da un'altra prospettiva. Anche se può sembrarvi sciocco o assurdo, ci dovete provare.” – L'attimo fuggente.

Ringrazio gli assistenti sociali del COESO in particolare il Dott. Marcucci e la Dott.ssa Asti che hanno trovato tempo per me, anche durante le loro vacanze, fornendomi tutto il materiale e i dettagli necessari per arricchire il mio lavoro e senza i quali la realizzazione del capitolo 4 non sarebbe stata possibile.

“A tutti coloro che vedono le cose in maniera differente [...] perché coloro che sono abbastanza folli da pensare di poter cambiare il mondo, lo cambieranno davvero” – Jobs

Ringrazio Francesca e Giovanni per avermi accolto all'interno dei loro contesti lavorativi, per aver creduto in me spingendomi a migliorare giorno dopo giorno e per avermi fatto comprendere la vera essenza del lavoro dell'assistente sociale.

“Devi fare tutto il possibile, lavorare al massimo e se fai così, se rimani positivo allora vedrai spuntare il sole tra le nuvole” – Il lato positivo

Ringrazio la mia famiglia ed in particolare mia madre che mi ha supportato durante questi tre anni e mi è stata accanto nei momenti più difficili del mio percorso. Grazie per essere stata quella voce che mi ha spinto ad andare avanti anche quando credevo di non riuscirci.

“Anche se una persona sbaglia, perde la strada, la strada non è perduta per sempre” – X-Men
giorni di un futuro passato

Ringrazio mio fratello Luca e Fabrizio per il supporto tecnico che mi hanno dato ed il tempo che mi hanno dedicato durante la stesura di questa tesi. La loro competenza in vari ambiti ha reso più completo il mio lavoro.

“Ogni voce che dice che non puoi farlo, deve tacere; ogni voce che dice che non ce la fai deve sparire!” – Freedom Writers

Ringrazio tutte le persone che mi vogliono bene e che mi hanno aiutato durante il lavoro svolto per questa tesi e più in generale durante questi tre anni. Il vostro supporto è stata la linfa di questo mio percorso.

“Le nostre vite sono ruscelli che confluiscono tutti nello stesso fiume, verso le cascate nelle quali, oltre la foschia si trova il paradiso” – Non è mai troppo tardi