

Sapere, saper fare, saper essere e saper rappresentare

Chiara Natoli
Assistente sociale, Roma

Nell'ambito del servizio sociale, la tematica proposta è frutto di una riflessione riguardo al rapporto fra «competenza» e «rappresentazione» effettuata attraverso l'analisi dei nessi che le collegano ai moderni canali comunicativi. Ci si domanda: al tradizionale assunto «sapere, saper fare, saper essere» è possibile integrare il «saper rappresentare»? Si ritiene infatti necessario, per una professione facilmente soggetta a stereotipi e pregiudizi, essere in grado di apprendere strategie comunicative per rappresentare al meglio il proprio ruolo. Per rispondere a quest'interrogativo, e allo stesso tempo stimolare una riflessione sulla rappresentazione dell'assistente sociale, è stata condotta una ricerca a carattere misto volta ad analizzare la relazione che intercorre tra CNOAS e mass media.

Parole chiave

Assistenti sociali – Canali comunicativi – Rappresentazione – Saper essere.

Nel *Nuovo dizionario di servizio sociale* (Campanini, 2013), si definisce sinteticamente la competenza professionale dell'assistente sociale come «la combinazione, specifica per ciascun individuo, del sapere, saper apprendere, saper essere, saper fare, saper agire e voler agire». L'attenzione posta sulla tematica della competenza ha stimolato una riflessione sul rapporto fra conoscere e agire (Ryle, 1955): il paradigma «sapere, saper fare, saper essere» riassume le buone prassi che guidano l'agire dell'operatore riflessivo (Schön, 2006) e ne richiama le specificità professionali. Il fare intelligente implica lo speculare sulle conoscenze interdisciplinari della professione (Gui, 2004), saperle applicare e riflettere sull'azione per trarne nuovi fondamenti teorici: la combinazione fra sapere e saper fare è buona prassi per una professione volta al cambiamento che, nel rispetto dei

tre mandati, promuove interventi unitari, globali e integrati (Neve, 2008; Sanicola, 2009). Nell'itinerario circolare del processo d'aiuto, come suggerito da Bartolomei e Passera (2010), il sapere e il saper fare non possono essere scissi dalla capacità di «saper essere professionisti»; grazie all'instaurazione di un patto fiduciario con l'utente (Pittaluga, 2000) è possibile comprendere il bisogno presentato dalla persona e al contempo attuare un'analisi ad ampio raggio delle necessità collettive. Nel quadro presentato, il servizio sociale, grazie alla dimensione territoriale del welfare (Lorenz, 2010), dovrebbe essere il punto di contatto fra bisogni emergenti e istanze pubbliche (Bertotti, 2016): per far ciò tuttavia è necessaria una domanda sociale.

A seguito di queste constatazioni, l'articolo si pone degli interrogativi: quanto la società conosce le specificità dei professionisti dell'aiuto? Come possono le persone avvicinarsi ai servizi, se nell'immaginario collettivo non è detto che prevalga una rappresentazione dell'assistente sociale che rispecchia realmente le competenze di tale professione? Alla luce di questi interrogativi, risulta evidente come sia necessario che la collettività abbia chiare quali sono le competenze dell'assistente sociale. Una corretta rappresentazione delle peculiarità professionali, infatti, non è finalizzata a un mero discorso di immagine e visibilità, ma è parte integrante della relazione d'aiuto con il singolo e con la società. Inoltre, se il bagaglio teorico-operativo dell'assistente sociale attinge al lavoro quotidiano (Certomà, 2012) e il suo sapere procede di pari passo con il divenire sociale (Dominelli, 2005), come si relaziona la professione con un mondo altamente dominato dai mass media, i quali contribuiscono a plasmare le rappresentazioni delle identità? Oggi, in quella che il sociologo Cheli (1993) definisce «la realtà mediata», le nostre rappresentazioni sociali (Moscovici, 1989) sono influenzate anche dai moderni canali comunicativi che, per il loro apporto nella dimensione quotidiana, concorrono nell'attribuzione di significato ai nostri costrutti personali. Se si è concordi nel ritenere che l'assistente sociale «conosce nell'azione, riflette sull'azione e nel corso dell'azione» (Sicora, 2005, p. 170), l'assunto «sapere, saper fare, saper essere», come sintesi delle competenze, risulta ad oggi riduttivo: dalla complessità del contesto in cui opera la professione si evince la necessità di apprendere strategie comunicative per rappresentare il proprio ruolo.

Sono queste le riflessioni che hanno suscitato interesse per lo svolgimento di una ricerca volta a esplorare i rapporti fra il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali (CNOAS), l'organo rappresentativo per eccellenza, e i mass media. Al tradizionale assunto «sapere, saper fare, saper essere» si propone l'annessione del «saper rappresentare», con l'obiettivo di esaminarne i significati teorici e le modalità operative. L'acquisizione della competenza del sapersi rappresentare costituisce una sfida che suggerisce di arricchire il nostro approccio al lavoro per elaborare nuove strategie nel rispetto della deontologia professionale.

La rappresentazione sociale: uno sguardo ai fondamenti teorici

Definiamo la rappresentazione come un processo di pensiero mediante il quale l'individuo si mette in relazione con un fenomeno che, dopo essere stato rielaborato,

si traduce in una costruzione mentale. Il sociologo Durkheim (1898) introduce il concetto di «rappresentazione collettiva», quale termine per far riferimento a forze stabilizzatrici della realtà sociale costituite ad esempio da religione, miti e scienza. Se le rappresentazioni collettive prescindono dagli individui e si impongono su di essi, successivamente il concetto viene arricchito da Moscovici (1989), che elabora la teoria delle «rappresentazioni sociali»: queste, al contrario, influenzano il comportamento dell'essere umano ma derivano da esso, orientano la socializzazione e assegnano a ogni oggetto un valore in una gerarchia comunemente condivisa.

La tematica è ampia e complessa, tuttavia dai fondamenti teorici è possibile dedurre quanto nessun essere umano sia esente da vincoli imposti da cultura e rappresentazioni. In sintesi: «la rappresentazione che abbiamo di una data cosa non è connessa al nostro modo di pensare, al contrario, ciò che pensiamo dipende da tali rappresentazioni» (Moscovici, 1989, p. 12). Inoltre, ad oggi, le credenze, i valori e le idee comunemente condivise, che costituiscono il sistema cognitivo delle rappresentazioni sociali, sono influenzate anche dai moderni canali comunicativi: gli input esterni dei mass media bombardano le persone di informazioni che, trasformate in rappresentazioni, orientano la nostra vita quotidiana (Bimbi e Capecchi, 1986).

Talasciando le varie posizioni in materia di mass media, sorge spontaneo pensare che «probabilmente, al centro dell'analisi non dovrebbe esserci la tecnologia, ma chi la usa, come e perché» (Scardala, 2012-13, p. 37). In tale sede, infatti, non si intende favorire una lettura negativa o positiva del fenomeno mediatico, quanto evidenziare che i canali comunicativi esistono: in ogni caso, non possiamo sfuggire all'influenza quotidiana che i media hanno all'interno delle nostre rappresentazioni sociali, in quanto fin dai primi del Novecento sono entrati gradualmente nella nostra vita. Grazie al sistema rappresentativo è possibile esplorare le congiunzioni che vi sono fra opinioni, valori, stereotipi e pregiudizi, all'interno dell'universo mentale e sociale in cui si costituiscono (Allegri, 2006): risulta evidente come non sia possibile eludere questo meccanismo cognitivo e pertanto, piuttosto che cercare di evitarlo, la tattica più efficace è quella di interrogarsi sulla rappresentazione di una data cosa (Moscovici, 1989). Per trasformare le rappresentazioni di un fenomeno bisogna prima comprenderle, saperle leggere.

È proprio all'interno di questa complessità sociale che si inserisce l'agire dei professionisti dell'aiuto che necessitano di interrogarsi sul modo in cui vengono rappresentati: la prima a rispondere a questo interrogativo è la ricercatrice Elena Allegri, in uno studio del 2006 volto ad analizzare il profilo dell'assistente sociale nei media. Dai risultati emerge come alcune dimensioni della professione restino totalmente in ombra, evidenziando una rappresentazione dell'assistente sociale, se non unicamente negativa, quantomeno poco complessa. Le conclusioni di Allegri hanno contribuito a stimolare la riflessione in merito al «saper rappresentare»: la competenza dell'assistente sociale necessita della capacità di saper rappresentare efficacemente le molteplici sfaccettature della propria identità professionale. Inoltre, se si è detto che la rappresentazione è influenzata anche dai moderni canali comunicativi, occorre rapportarsi con essi (Silverstone, 2002). Ancora, se le rappresentazioni sociali non sono forze esteriori imposte ma hanno origine da noi, così come la televisione

influenza le percezioni di un dato fenomeno ma al contempo rispecchia il senso comunemente condiviso rispetto allo stesso (Cazeneuve, 1980), l'assistente sociale deve prima interrogarsi sul modo in cui viene visto, deve cogliere la complessità della propria rappresentazione.

La ricerca

Gli interrogativi formulati nei paragrafi precedenti hanno guidato l'interesse dello studio svoltosi nell'anno 2017 e qui presentato. Come già esposto, lo scopo della ricerca deriva da una riflessione in merito alle competenze del servizio sociale: si è ragionato in merito al paradigma «sapere, saper fare, saper essere» e ci si è chiesti se esso potesse essere integrato con il «saper rappresentare», inteso come un insieme di strategie di comunicazione del proprio agire professionale tramite l'utilizzo dei mass media. Di conseguenza, per raggiungere lo scopo prefissato, si è formulata una prima domanda di ricerca (Natale, 2007): «In che modo l'Ordine nazionale si rapporta con i canali comunicativi per curare la rappresentazione dell'assistente sociale?».

Successivamente, ci si è domandati anche se la professione di assistente sociale sia facilmente soggetta a rappresentazioni negative e riduttive anche perché in passato è mancata attenzione verso la cura dell'immagine professionale. Si è ritenuto, altresì, interessante interrogarsi anche su quanto la rappresentazione dell'assistente sociale sia verosimile e quanto sia frutto, invece, di una mancata capacità di «sapersi rappresentare», quale abilità di comunicazione efficace del proprio ruolo professionale.

Per raggiungere lo scopo prefissato e rispondere alle domande di ricerca, sono stati raccolti sia dati quantitativi che dati qualitativi: si è preferito utilizzare il metodo misto in quanto esso ha permesso di condurre un'analisi più complessa della tematica in esame (Bryman, 2012).

La parte di indagine quantitativa

Nella prima fase del lavoro, sono state raccolte dal sito web del CNOAS le attività in materia di «mass media e rappresentazione» da luglio 2004 a maggio 2017. Si è scelto di circoscrivere il periodo in questi anni, in quanto prima del 2004 sul sito web non vengono riportate esperienze di lavoro con i canali comunicativi. La sezione online «Press and Media» è suddivisa in «News», «Comunicati stampa», «Video», «Audio» e «Dicono di noi», ma per non ampliare eccessivamente la materia d'indagine si è preferito rilevare dati unicamente dalle sezioni dei comunicati stampa e dei video.

Nell'area dei comunicati stampa, l'obiettivo iniziale è stato quello di trovare l'anno in cui se ne concentrasse la più alta densità e al contempo analizzarne le tematiche trattate; successivamente, si è cercato di comprendere l'operatività dell'Ordine nei casi in cui la rappresentazione dell'assistente sociale proposta fosse verosimile o frutto

di distorsione mediatica, e si è valutato il riscontro da parte dei canali comunicativi coinvolti.

In un secondo momento, sono stati presi in esame i contenuti video con l'obiettivo di approfondirne la tematica trattata e comprendere in quali anni se ne concentrasse il maggior numero e in quali il minor numero. Al fine di categorizzare i dati raccolti da entrambe le aree, si è usufruito di un foglio Excel.

La parte di indagine qualitativa

La difficoltà di contestualizzazione dei dati emersi dal sito web ha reso necessario un confronto con un esperto in materia: i dati acquisiti sono stati commentati e analizzati in sede di intervista qualitativa semistrutturata con il responsabile del Gruppo comunicazione del CNOAS (intervistato A). All'intervistato è stata sottoposta una griglia personalizzata e strutturata secondo delle macro-aree d'analisi. La flessibilità, propria della griglia d'intervista semistrutturata (Bryman, 2012), ha permesso di comprendere il rapporto fra l'Ordine e i canali comunicativi e di lasciare spazi di discussione liberi fra gli interlocutori per fare emergere nuovi spunti di riflessione. Tale confronto si è altresì rivelato funzionale alla formulazione della griglia utilizzata nelle successive interviste semistrutturate.

Infatti, nella terza fase del percorso, per esplorare il concetto di rappresentazione nella sua complessità e apportare nuovi fondamenti teorici, sono stati intervistati due ex consiglieri dell'Ordine nazionale, che avevano partecipato come ospiti alle trasmissioni visionate nell'area video (rispettivamente, intervistate B e C), e una docente universitaria di Metodi e tecniche del servizio sociale (intervistata D). Le tre interviste semistrutturate, somministrate oralmente e registrate, sono state organizzate in modo da poter permettere a ciascun interlocutore di esprimersi in base alle proprie esperienze. È stato possibile fare tale scelta grazie all'approccio qualitativo e, in particolare, alla forma dell'intervista semistrutturata, che permette flessibilità nella formulazione delle domande (Gianturco, 2005).

Gli interlocutori, intervistati in qualità di testimoni privilegiati, sono stati scelti in base alla posizione strategica rivestita all'interno dell'Ordine nazionale e all'interno dell'Università di Roma Tre. La griglia utilizzata per la conduzione delle interviste qualitative era suddivisa nelle sezioni tematiche che seguono: la libera interpretazione del concetto di rappresentazione; le motivazioni di una rappresentazione dell'assistente sociale poco complessa e facilmente soggetta ad attacchi mediatici; le proposte operative.

Le interviste sono state trascritte manualmente e analizzate attraverso il metodo del *coding tematico* (si veda Bryman, 2012). Dunque, attraverso un approccio induttivo è stato possibile identificare delle tematiche d'interesse utili alla stesura dei risultati. In quest'ottica, la ricerca, che non ha pretese di esaustività nell'affrontare una tematica tanto complessa, si è da un lato posta l'obiettivo di raccogliere dati quantitativi dal sito web e, dall'altro lato, nello stesso tempo, grazie all'apporto delle interviste qualitative, si è data l'obiettivo di stimolare una riflessione nell'ambito

della rappresentazione dell'assistente sociale per contribuire alla promozione di nuove soluzioni operative.

Esiti quantitativi: i dati raccolti dal sito web dell'Ordine nazionale

Il sito web del CNOAS si è dimostrata una fonte efficace per comprendere in che modo, in virtù degli articoli 53 e 56 del Codice deontologico dell'Assistente sociale, l'Ordine ha tutelato e curato la rappresentazione e l'immagine professionale fra il 2004 e il 2017. Si riportano i dati estrapolati dall'area dei comunicati stampa e da quella dei video.

Area comunicati stampa

Da luglio 2004 a maggio 2017, sono presenti 378 comunicati stampa diffusi dall'Ordine, redatti sia per informare riguardo a determinati fatti in via ufficiale, sia per svolgere una funzione preventivo-promozionale e di tutela della professione. Nel percorso di ricerca ci si è soffermati su 22 comunicati, inerenti alla rappresentazione e alla cura dell'immagine professionale.

Dal 2004 al 2007, si è rilevata una scarsa attività dell'Ordine nella promulgazione di comunicati: sono presenti, infatti, otto comunicati a scopo informativo riguardanti tematiche varie, quali ad esempio la promozione di convegni, mentre non se ne evidenziano nell'ambito d'interesse.

Fra il 2008 e il 2012, il trend è in aumento: sono stati esaminati cinquanta comunicati, fra i quali quattro in materia di tutela dell'immagine professionale. Fra il 2008 e il 2010, emergono le prime criticità in merito alla rappresentazione della professione: un comunicato visionato, inviato anche alle redazioni dei principali quotidiani, informa che, a seguito della notizia dell'arresto di un'assistente sociale, l'Ordine avrebbe avviato le procedure per verificare la veridicità dell'implicazione e la rispettiva iscrizione all'Albo della professionista coinvolta; a riscontro, non è stata rilevata una rettifica che attesti il proseguimento dei fatti. Le criticità proseguono nei comunicati del 2009 e del 2010, dove viene divulgato che il profilo di due educatrici, implicate in reati, era stato erroneamente descritto dai media come quello di assistenti sociali: nel primo caso, non è stato possibile rinvenire nessun'altro comunicato a riscontro di quello precedente; nel secondo, invece, pur essendo emessa una richiesta di rettifica al TG1, non è stato possibile accertarne l'avvenuta ricezione.

In base ai dati emersi dal 2013 al 2017, si evidenzia un notevole aumento del numero totale dei comunicati stampa, che raggiungono il numero di 320, fra i quali 19 inerenti alla cura dell'immagine professionale. Fra aprile e ottobre 2013, tre comunicati riportano delle lettere, inviate ai vertici della RAI, per protestare contro la gestione dell'informazione di alcune trasmissioni e, nel contempo, richiedere un confronto diretto per chiarificare il ruolo del servizio sociale: in questo caso, in risposta, vi è stata una lettera di scuse da parte del direttore di RAI Fiction. L'attività di tutela dell'imma-

gine da parte dell'Ordine prosegue nel 2013, sia nel caso di un comunicato diffuso a seguito di un servizio trasmesso da «Le Iene» su supposti maltrattamenti avvenuti nella comunità «il Forteto», sia a seguito dell'arresto di due donne in una scuola. In entrambi gli episodi, due delle responsabili vengono erroneamente presentate come assistenti sociali, ma non è stato possibile verificare se vi siano state rettifiche da parte dei mass media. Nel 2014, due comunicati riportano una lettera, inviata alla «Iena» Matteo Viviani, scritta per sensibilizzarlo riguardo alla tematica dell'allontanamento minorile e organizzare un incontro per prevenire future scorrettezze televisive. Tuttavia, a marzo 2014 un comunicato, successivo a una puntata del «Le Iene», segnala che l'Ordine avrebbe avviato le procedure per controllare i colleghi coinvolti nella vicenda denunciata dal programma: a riscontro, non è presente un altro comunicato che accerti o meno le responsabilità degli assistenti sociali in questione. Ad aprile 2014, a seguito di ulteriori attacchi mediatici ricevuti da parte dei canali Mediaset, vi è un'incrinatura nei rapporti con le trasmissioni televisive: in una lettera destinata alla comunità professionale, l'Ordine dichiara che non sarebbe più intervenuto nei programmi, non condividendone la modalità di confronto; nello stesso mese, un'ulteriore comunicazione pubblica le modalità di verifica dell'Ordine nei casi di presunto scorretto esercizio della professione diffusi attraverso i media.

Area video

In questa area, si è scelto di prendere in esame le 11 trasmissioni televisive alle quali sono stati invitati a prender parte i consiglieri dell'Ordine in rappresentanza della professione fra il 2004 e il 2017. Dal 2004 al 2007 non sono presenti dati, mentre, nel 2008, viene inserita una prima trasmissione televisiva dove le consigliere nazionali illustrano il profilo dell'assistente sociale e le modalità operative della professione. Fra il 2009 e il 2010 il trend è in salita: sono presenti nove trasmissioni che vedono i consiglieri nazionali intenti a discutere su casi di allontanamento di minori che, a seguito di agiti professionali non ottimali di assistenti sociali, hanno destato scalpore mediatico. Nella sola trasmissione rilevata nel 2011, una consigliera nazionale dibatte sull'iter adottivo insieme ad altri ospiti. Dal 2012 al 2017 non sono riportate sul sito altre trasmissioni nell'ambito d'interesse. Il motivo della discesa del trend è stato ufficialmente divulgato in un comunicato stampa del 2014: si è deciso di non accettare più inviti a trasmissioni prive di spazi di confronto costruttivi. In tal senso, tre trasmissioni del 2009 e del 2010 sono emblematiche per comprendere i contenuti e le modalità televisive: in apertura dei programmi vengono trasmesse delle sequenze cinematografiche, rispettivamente tratte da *Tutta colpa del paradiso* (1985), *Ladybird Ladybird* (1994) e *I am Sam* (2001), dove le immagini riportate mostrano violenti allontanamenti di minori o colloqui con assistenti sociali rigide e burocratiche. In una seconda fase, viene introdotto dal presentatore un caso realmente accaduto di un allontanamento minorile per ragioni non chiaramente esplicate, a seguito del quale gli ospiti presenti tentano di chiarire le competenze e le modalità operative del servizio sociale senza aver un adeguato spazio di confronto.

Analisi delle interviste qualitative

Risultati dell'intervista al responsabile del Gruppo comunicazione del CNOAS

Grazie al confronto con l'intervistato A, è stato possibile comprendere la motivazione dell'ascesa del trend dei comunicati stampa presentati nel paragrafo *Area comunicati stampa*. Nel 2013, la Commissione comunicazione dell'Ordine è stata trasformata in un «gruppo» che, quotidianamente, insieme all'agenzia di comunicazione, cura l'immagine della professione e interagisce con i moderni canali comunicativi. In merito, si riportano le parole dell'intervistato: «Questo passaggio ha permesso di rendere più rapido lo svolgimento delle procedure per veicolare al meglio le informazioni e procedere di pari passo con la rapidità mediatica». Con l'istituzione del gruppo, inoltre, viene introdotta una nuova metodologia operativa, definita dall'intervistato «reattiva e preventivo-promozionale»: oltre a verificare eventuali scorrettezze mediatiche avvenute nei confronti della professione e accertare la veridicità delle accuse rivolte ai colleghi, vengono incentivate strategie di prevenzione e promozione dell'immagine professionale.

La metodologia di lavoro preventivo-promozionale, come emerso in sede d'intervista, si è consolidata fra il 2014 e il 2016: sia tramite un comunicato volto a proporre una raccolta di «micro-dossier» sull'esperienza lavorativa degli iscritti all'Ordine, sia tramite la promozione di due ricerche riguardo alle «rappresentazioni nel servizio sociale dei media». Inoltre, a settembre 2016 è pubblicata la stipulazione di un protocollo d'intesa con l'Ordine dei giornalisti con la finalità di bilanciare il diritto di riservatezza e quello di cronaca: il patto rappresenta un punto d'unione rilevante per la rappresentazione del servizio sociale, in quanto permette di avvicinare due mondi professionali che, con reciproco rispetto, possono collaborare per trattare tematiche sociali.

Infine, il contributo dell'intervistato ha permesso di soffermarsi su un aspetto che non era stato considerato all'inizio del percorso: l'aumento del numero totale dei comunicati, che concernono pareri professionali su diverse tematiche, è un ulteriore modo per promuovere il ruolo dei professionisti dell'aiuto, poiché, riprendendo le sue parole, «fa sì che la figura dell'assistente sociale si sottragga all'immagine di "ladro di bambini" per lasciare spazio a quella di esperto di dinamiche sociali».

Rispetto agli obiettivi di partenza, il confronto con l'intervistato A ha permesso di comprendere che il lavoro sulla rappresentazione non si esaurisce nella sola cura dei rapporti con la stampa e la televisione, ma si traduce anche in attività promozionali, quali ad esempio l'organizzazione del «Social Work Day», la presentazione di ricerche, il lavoro con le relazioni, la promozione della serie TV degli assistenti sociali e l'apertura della pagina Facebook del CNOAS. Inoltre, a partire dalla fine del 2016, il lavoro del Gruppo comunicazione ha consentito di ristrutturare il sito web e di aggiornarlo adeguandolo ai termini di legge: attualmente i pensieri, le attività e le iniziative del Consiglio vengono trasmessi e veicolati in maniera più rapida e funzionale agli obiettivi.

Le parole dell'intervistato hanno evidenziato anche quanto le azioni in materia di comunicazione e rappresentazione viaggino su un doppio binario: «una corretta rappresentazione esterna è incentivata anche da una modalità comunicativa fra i colleghi partecipata e nutriente». In quest'ottica, per favorire la comunicazione fra colleghi, è

stata creata una newsletter volta a informare gli iscritti con cadenza regolare rispetto alle attività dell'Ordine nazionale. In merito a questa novità, ha precisato l'intervistato A: «costruire senso di comunità rendendo l'iscritto sempre più parte dell'Ordine contribuisce a promulgare all'esterno valide rappresentazioni».

Una maggiore attenzione in materia di comunicazione interna è resa possibile anche dalla formazione continua, momento di confronto ma anche di supervisione dei colleghi, per prevenire agiti professionali scorretti che poi, tramite l'afflusso mediatico, potrebbero radicarsi in rappresentazioni. Allo stesso modo, nel 2015, la pubblicazione nell'area «News» delle linee guida in materia di allontanamento dei minori tenta di sradicare la rappresentazione del «ladro di bambini», in quanto sottolinea le modalità professionali di svolgimento di una procedura tanto complessa quanto dolorosa.

Approfondimenti in merito ai video da parte degli intervistati

Grazie all'apporto delle interviste qualitative somministrate ai testimoni privilegiati che avevano partecipato alle trasmissioni televisive precedentemente citate, è stato possibile far emergere le difficoltà che hanno portato l'Ordine a prestare maggiore attenzione nell'utilizzo di questo strumento comunicativo. Infatti, come spiegato dall'intervistata B, ad eccezione della trasmissione del 2008 che era finalizzata a far comprendere agli spettatori il ruolo dell'assistente sociale, nelle trasmissioni mandate in onda fra il 2009 e il 2010 si perdeva di vista la promozione della tutela dei minori incorrendo, invece, nella spettacolarizzazione di casi specifici che avevano attirato l'attenzione dei media. L'intervistata C, a fronte della sua esperienza come ospite, conferma che «in ambito televisivo non sempre vi è spazio per la riflessione critica, ma vi è la tendenza a scadere in dibattiti sterili sul caso scoop», che, tra l'altro, non può essere affrontato con chiarezza a causa del diritto di riservatezza che vincola gli assistenti sociali. Efficaci in tal senso sono le parole dell'intervistata B volte a ribadire la difficoltà che hanno avuto alcune colleghe nel gestire «la rapidità di un linguaggio televisivo che stride con la complessità con cui opera l'assistente sociale» che necessiterebbe, al contrario, di spiegazioni lunghe e accurate. Ritornando ai dati, l'intervistato A ha spiegato che, nonostante non siano presenti altri video in questa sezione, in quanto non ancora aggiornata, nel 2015, dopo un periodo di stallo, i consiglieri dell'Ordine hanno ricominciato a partecipare alle trasmissioni televisive, seppur con maggior accortezza: a causa delle difficoltà riscontrate in passato, ad oggi vi sono maggiori preparazione al linguaggio televisivo e attenzione alle tematiche affrontate dai programmi prima di accettare inviti. Attualmente, l'Ordine sta lavorando per acquisire nuove modalità comunicative finalizzate alla promozione del ruolo dell'assistente sociale tramite l'apparizione televisiva.

Esiti delle quattro interviste qualitative

Si sintetizzano, di seguito, i risultati delle interviste semistrutturate condotte con la griglia sopracitata. Gli intervistati hanno concordato sull'importanza della cura della

rappresentazione: per A, C e D, «imparare a rappresentarsi» è necessario non solo attraverso l'utilizzo dei mass media, ma anche nel rapporto diretto con l'utenza, che necessita di conoscere le specificità del professionista dell'aiuto. Apporta un contributo originale all'analisi B, per la quale il «saper rappresentare» richiama la capacità dell'operatore di raccogliere e comunicare all'esterno i bisogni della comunità. Sono incisive le sue parole: «dobbiamo tirarli fuori questi bambini feriti che incontriamo lungo la strada, devono essere patrimonio di tutti». In sintesi, l'intervistata B afferma che portare alla luce le problematiche con cui si interfaccia l'assistente sociale contribuisce a rendere partecipe la società dei disagi collettivi e di conseguenza trasmette una valida rappresentazione dei professionisti dell'aiuto.

Ritornando alla domanda iniziale della ricerca, ossia perché il servizio sociale sia soggetto a rappresentazioni mediatiche stereotipate o poco complesse, grazie al parere degli intervistati sono emerse diverse problematiche. L'intervistata C evidenzia due poli che stridono fra loro: «una mancata cultura della promozione sociale in contrapposizione a una cultura mediatica orientata alla spettacolarizzazione dell'evento per ottenere profitto economico». In merito a questo, D sottolinea quanto «l'Ordine sia tutto sommato giovane» e di conseguenza non vi sia stato ancora il tempo di trattare la tematica della promozione professionale con la dovuta attenzione. B propone, invece, una lettura politica del deterioramento professionale, in quanto ritiene che «la figura dell'assistente sociale sia stata vittima di un attacco mediatico studiato a tavolino».

Oltre alle motivazioni sopra elencate, sicuramente è interessante il tema della carenza formativa, sollevato dagli intervistati A e D: se da un lato spesso le rappresentazioni mediatiche sono stereotipate, dall'altro sono anche «verosimili»; i mezzi di informazione possono descrivere i fenomeni in maniera errata, ma come ribadisce A: «i problemi noi li abbiamo anche in casa, [...] alcune situazioni che sono state portate alla cronaca, a seguito di verifica da parte dell'Ordine, rappresentavano effettivamente agiti professionali non ottimali». Continuando a parlare delle criticità in materia, sono uno stimolo alla riflessione le parole dell'intervistata D: «il termine assistente sociale non è sempre chiaro a cosa si riferisca e può diventare difficile riuscire a farlo capire alle persone [...] D'altro canto, alcune volte, dipende anche da come noi intendiamo e rappresentiamo il nostro ruolo». Le considerazioni proposte da D proseguono evidenziando che, prima ancora di pensare a come rappresentarci, forse dovremmo pensare a come «essere autenticamente professionali»; metaforicamente, se l'assistente sociale utilizza una maschera per rappresentarsi chiunque è in grado di svelarlo, se invece riflette su come introiettare dentro di sé un'immagine professionale autentica questa si trasmette anche fuori. Nell'operatività quotidiana, la riflessione, secondo l'intervistata D, si traduce in diversi aspetti: lo scrivere una relazione, il modo di parlare davanti a un giudice, il sapere adeguare il proprio modo di porsi rispetto al contesto e il «saper essere in relazione» con gli utenti. In fase conclusiva, sono state rivolte agli intervistati alcune domande riguardo alle prospettive future in materia e alle possibili modalità operative con i canali comunicativi: tutti hanno concordato sulla necessità di fare «contro-narrazione», ossia produrre dei racconti che vadano contro gli stereotipi, sia grazie al lavoro di rete tenendo i contatti con «chi di comunicazione si occupa», sia interagendo direttamente con i media.

Discussione

L'analisi del sito web del CNOAS e il confronto con l'intervistato A sono risultati funzionali alla conoscenza delle attività dell'Ordine nazionale nell'ambito della tutela e della promozione dell'immagine professionale fra il 2004 e il 2017. Nella prima fase dell'analisi del sito è stato possibile comprendere il funzionamento dell'area dei comunicati stampa e rilevare il periodo in cui vi è stata la massima salita del trend: a partire dal 2013, anno in cui è stato istituito il Gruppo comunicazione, l'Ordine ha iniziato a curare maggiormente il rapporto con i canali comunicativi, anche grazie all'introduzione di una metodologia di lavoro definita «reattiva e preventivo-promozionale». La lettura dei comunicati stampa e il confronto con l'intervistato A hanno permesso di comprendere le modalità operative dell'Ordine a seguito di attacchi mediatici alla professione: il CNOAS procede tramite segnalazione all'ordine regionale di competenza per verificare le accuse rivolte ai colleghi; nei casi in cui la rappresentazione mediatica rispecchi agiti professionali non ottimali si adottano procedimenti disciplinari, mentre, qualora vengano impropriamente attaccati assistenti sociali, si valuta se ricorrono o meno gli estremi per adire alle vie legali nei confronti dei media. Tuttavia, gli obiettivi di questa fase della ricerca sono stati raggiunti solo parzialmente, in quanto non si è potuto rilevare con precisione in quali casi le situazioni denunciate dai media fossero verosimili e, nei casi in cui fossero distorte, comprendere quale sia stato il riscontro da parte dei canali comunicativi.

Al contrario, nella seconda parte dell'analisi del sito, volta a visionare le trasmissioni che hanno visto partecipare i consiglieri nazionali in rappresentanza della professione, è stato possibile raccogliere dati sufficienti al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Come per l'area dei comunicati stampa, i video sono stati messi a confronto per rilevare l'anno in cui vi è stata la massima salita del trend: dal 2005 al 2011 sono state rilevate undici trasmissioni, mentre dal 2012 al 2017 non sono presenti programmi televisivi relativi alla materia d'indagine. Le motivazioni della discesa del trend, strettamente correlate con le modalità televisive nella trattazione delle tematiche proposte in trasmissione, sono state spiegate dagli intervistati A, B e C: mancava spesso da parte dei media la volontà di affrontare in maniera strutturata gli eventi e le tematiche sociali in generale. Infatti, in merito a questo, nove trasmissioni su undici trattavano la tematica dell'allontanamento dei minori con modalità televisive che contribuivano a radicare rappresentazioni distorte dei professionisti dell'aiuto. Dal 2015, l'Ordine ha ripreso ad andare in televisione, seppur con maggiore accortezza: la televisione può essere un mezzo per trasmettere la complessità in cui opera l'assistente sociale, ma è uno strumento controverso (Cazeneuve, 1980) e dunque è necessario essere competenti nell'utilizzarlo.

Dopo aver esplorato le due aree del sito, grazie allo spazio di discussione libero con l'intervistato A, è stato possibile venire a conoscenza di ulteriori ambiti in cui emerge il lavoro dell'Ordine nell'ambito della rappresentazione professionale. A fronte dei dati reperiti dal sito web, è stata rilevata una maggior cura nell'ambito della rappresentazione professionale da parte del CNOAS che, in particolare a partire dal 2013, ossia dall'istituzione del Gruppo comunicazione, sta lavorando per promuovere

la complessità dell'immagine dell'assistente sociale. Grazie a tale fase di ricerca, senza la pretesa di fornire una risposta risolutiva a una tematica tanto complessa, si può concludere che la professione di assistente sociale in passato sia stata facilmente soggetta a rappresentazioni negative e riduttive, anche a causa della difficoltà nella cura dei rapporti con i canali comunicativi che contribuiscono a plasmare rappresentazioni (Cheli, 1993; McLuhan, 1997; Silverstone, 2002; Allegri, 2006).

Nella seconda fase della ricerca, si è proceduto con la raccolta di dati qualitativi: i quattro intervistati hanno concordato sul fatto che la rappresentazione che si ha di un dato fenomeno influenza il rapporto con gli interlocutori; di conseguenza, investire per promuovere una valida rappresentazione professionale permette di avvicinare coloro che hanno necessità di un supporto al servizio sociale. Se il termine «competenza» deriva dal latino *cum* e *petere*, ossia «andare verso», si può dedurre che la propensione a conoscere è dotata di un dinamismo insito; il professionista non si limita ad attuare competenze apprese in precedenza, ma nel corso del suo operare riflette su ciò che emerge dal contesto esperienziale (Bartolomei e Passera, 2010; Neve, 2008; Certomà, 2012). Si ritiene necessario, dunque, trovare delle strategie operative per rappresentare al meglio le competenze dell'assistente sociale. In merito a questo, gli intervistati hanno contribuito a proporre soluzioni per la prassi: lavorare con i canali di scrittura e di informazione, proporre mini-serie TV e coordinarsi con i giornalisti sono soluzioni operative che avvalorano la teoria.

Un aspetto interessante della ricerca è emerso quando ci si è interrogati su quanto delle rappresentazioni degli assistenti sociali proposte dai media ci fosse di verosimile: come già sottolineato, se da un lato i canali comunicativi concorrono nell'attribuzione di significato a un dato fenomeno, al contempo sono anche indicatori del senso comunemente condiviso rispetto allo stesso (Moscovici, 1989). In sintesi, in merito a rappresentazioni della professione negative e poco complesse, le opinioni degli intervistati hanno riportato alla luce molteplici cause: se da un lato la spettacolarizzazione mediatica, l'essere professionalmente giovani e i difficili rapporti con la politica sono fenomeni che necessitano di cambiamenti culturali lunghi, interessanti sono le motivazioni riguardo alle quali ogni professionista dell'aiuto può riflettere. Nonostante tutti gli intervistati abbiano evidenziato una maggiore attenzione in materia di rappresentazione da parte dell'Ordine, di rilievo è il concetto di «autenticità professionale», inteso come capacità di mettere in atto un processo di aiuto basato su competenze professionali chiare, difendibili in situazioni di conflitto. Ad esempio, gli intervistati concordano sul fatto che molte delle situazioni che sono state portate alla cronaca rappresentavano, effettivamente, agiti professionali che non erano stati ottimali. Da questo si può dedurre quanto la cura della rappresentazione dovrebbe andare di pari passo con un maggiore investimento in ambito formativo.

Conclusioni

Riepilogando, prima di parlare di «saper rappresentare» si ritiene che bisognerebbe riflettere sul paradigma «sapere, saper fare, saper essere» (Ryle, 1955;

Pittaluga, 2000; Alberici e Serreri, 2002). Il professionista riflessivo ragiona sulle criticità, riflette sull'azione e trae nuovi fondamenti teorico-operativi (Sicora, 2005; Schön, 2006): prima di apprendere strategie per lavorare con i canali comunicativi, bisognerebbe chiedersi quanto della teoria, dell'operatività e delle specificità personali venga correttamente attuato. Scrisse il fondatore del CEPAS Guido Calogero: «Un buon assistente sociale non può mai essere convinto che il sistema entro cui opera sia perfetto e definitivo: e quando si accorge che la sua azione può servire a indurre tale convinzione [...] deve reagire a tale pericolo» (Calogero e Comandini, 2005, p. 68). Dunque, si è concordi nel ritenere che il servizio sociale sia un agente di cambiamento (Dal Pra Ponticelli e Pieroni, 2014), ma proprio in nome della sua natura trasformativa, prima di rivolgersi all'esterno, dovrebbe risolvere le proprie problematiche interne. Tale considerazione non vuole esprimere giudizi su difficoltà riscontrate in passato, quanto trarne spunti di riflessione costruttivi. A fronte dei dati raccolti nel percorso di ricerca e dei suggerimenti bibliografici presentati, si conclude dunque che, nell'ambito del servizio sociale, la competenza professionale potrebbe arricchirsi grazie a un lavoro sulla rappresentazione tramite i canali comunicativi. Tuttavia, se la conoscenza e l'abilità non possono essere scisse dal «saper essere», imparare a «saper essere autenticamente professionali» contribuirà ulteriormente a radicare valide rappresentazioni.

Lo studio, che segue l'intuizione di Allegri (2006) e del lavoro quotidiano del Gruppo comunicazione del CNOAS, pone l'attenzione su un tema rilevante per gli operatori sociali, i dirigenti dei servizi e la comunità. Si auspica che in futuro ulteriori ricerche possano apportare nuovi fondamenti teorico-operativi in materia. Investire sulla rappresentazione professionale, oltre a valorizzare l'operato degli assistenti sociali, permetterebbe di accogliere un bacino d'utenza che, non avendo ben chiare quali siano le competenze dei professionisti dell'aiuto, potrebbe scegliere di non avvicinarsi ai servizi pur avendone necessità.

Ringraziamenti

Si ringraziano la prof.ssa A. Fralleoni e la dott.ssa F. Rossi Jost per il loro gentile e paziente supporto nella stesura dell'articolo.

Abstract

The article focuses on the connection between «competence» and «representation» of the social workers analyzing their relationship with the mass media. Is it possible to add «knowing how to represent» to the traditional doctrine «know, know how, know how to be?». It is considered necessary, that a professional, that it's easily subjected to stereotypes and prejudices, would be able to build communication strategies to best represent its role. The research analyzes the relationship between CNOAS and the mass media and wants to be an opportunity to reflect about the representation of the social workers.

Keywords

Social workers – Mass media – Representation – Know how to be.

Bibliografia

- Alberici A. e Serreri P. (2002), *Formazione e autoapprendimento: il bilancio di competenze*, «FOR Rivista per la formazione», n. 53, pp. 27-32.
- Allegrì E. (2006), *Le rappresentazioni dell'assistente sociale*, Roma, Carocci Faber.
- Bartocci M.C. (2012), *Analisi della copertura mediatica: il caso di Leonardo*, Padova, <https://docplayer.it/11222622-Analisi-della-copertura-mediatica-il-caso-di-leonardo-padova-it-2012-assistente-sociale-dott-ssa-maria-chiara-bartocci.html> (consultato il 30 dicembre 2019).
- Bartolomei A. e Passera A. (2010), *L'assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale*, Roma, CieRre.
- Bertotti T. (2016), *Il servizio sociale in comune*, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli.
- Bimbi F. e Capecchi V. (1986), *Strutture e strategie della vita quotidiana*, Milano, FrancoAngeli.
- Bryman A. (2012), *Social research methods*, New York, Oxford University Press.
- Calogero G. e Comandini M. (2005), *Il servizio sociale in una democrazia moderna*, Roma, Sensibili alle foglie.
- Campanini A. (2013), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Roma, Carocci.
- Cazeneuve J. (1980), *I poteri della televisione*, Roma, Armando.
- Certomà G. (2012), *Il servizio sociale. In principio era l'azione. Critica del metodo e origine della storia*, Roma, Sensibili alle foglie.
- Cheli E. (1993), *La realtà mediata. Influenza dei mass media tra persuasione e costruzione sociale della realtà*, Milano, FrancoAngeli.
- Dal Pra Ponticelli M. e Pieroni G. (2014), *Introduzione al servizio sociale. Storia, principi, deontologia*, Roma, Carocci.
- Dominelli L. (2005), *Il servizio sociale. Una professione che cambia*, Trento, Erickson.
- Durkheim É. (1898), *Représentations individuelles et représentations collectives*, «Revue de Métaphysique et de Morale», tome VI.
- Gianturco G. (2005), *L'intervista qualitativa. Dal discorso al testo scritto*, Milano, Guerini.
- Gui L. (2004), *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Roma, Carocci.
- Lorenz W. (2010), *Globalizzazione e servizio sociale in Europa*, Roma, Carocci.
- McLuhan M. (1967), *Gli strumenti del comunicare*, Milano, Il Saggiatore.
- Moscovici S. (1989), *La teoria delle rappresentazioni sociali*, Bologna, il Mulino.
- Natale P. (2007), *La ricerca sociale*, Roma-Bari, Laterza.
- Neve E. (2008), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Roma, Carocci.
- Pittaluga M. (2000), *L'estraneo di fiducia. Competenze e responsabilità dell'assistente sociale*, Roma, Carocci.
- Ryle G. (1955), *Lo spirito come comportamento*, Torino, Einaudi.
- Sanicola L. (2009), *Dinamiche di rete e lavoro sociale. Un metodo relazionale*, Napoli, Liguori.
- Scardala S. (2012-13), *Web-TV assistenti sociali: un caso di studio*, Tesi di laurea.

- Schön D.A. (2006), *Formare il professionista riflessivo, per una nuova prospettiva della formazione e dell'apprendimento nelle professioni*, Milano, FrancoAngeli.
- Sicora A. (2005), *L'assistente sociale «riflessivo»*. *Epistemologia del servizio sociale*, Lecce, Pensa Multimedia.
- Silverstone R. (2002), *Perché studiare i media?*, Bologna, il Mulino.

Natoli C. (2019), *Sapere, saper fare, saper essere e saper rappresentare. Assistenti sociali e mass media*, «Lavoro Sociale», vol. 19, suppl. al n. 6, pp. 69-83, doi: 10.14605/LS80

