

Questioni di genere. Quale genere di questioni?

di Anna Dal Ben

1. Introduzione

Le riflessioni sulle differenze di genere spaziano su una pluralità di ambiti scientifici e operativi, si alimentano di una molteplicità di considerazioni e si arricchiscono continuamente di nuovi significati (Sicora, 2015), in linea con il peso che sempre più tali questioni acquisiscono all'interno dell'attuale contesto sociale: partendo dagli studi sul genere (Bimbi, 2003; Simmel, 2004; Baccolini, 2005; Terenzi, 2006; Connell, 2006; Ruspini, 2009) e sulle nuove costruzioni identitarie (Leccardi, 2002; Butler, 2006; Gibson *et al.*, 2013; Lovaas *et al.*, 2006), passando attraverso le pari opportunità e le politiche di conciliazione (Bernardi, 2002; Barazzetti, 2007; Di Nicola, Landuzzi, 2005), per arrivare ai più recenti studi sulla violenza (Corradi, 2008; Romito, Melato, 2013; Arcidiacono, Di Napoli, 2012; Baldassi *et al.*, 2013; Bimbi, Basaglia, 2011). All'interno di questa cornice, il servizio sociale risulta naturalmente connesso ad una lettura in termini di genere in relazione a diversi aspetti: dal settore di attività, cioè il lavoro relazionale, alle caratteristiche dei professionisti, per lo più donne, fino ai suoi destinatari, uomini e donne, sempre più eterogenei in termini di età, istruzione, ceto di appartenenza, Paese di provenienza e cultura di origine (Cornet, 2008). «L'evidenza di una connessione tra l'appartenenza al genere femminile e la scelta professionale del servizio sociale sembra essere da lungo tempo presente nella letteratura di settore se non altro come constatazione del fatto che le assistenti sociali sono da sempre quasi tutte donne» (Benvenuti, Gristina 1998, p. 35), tuttavia, gli studi empirici legati a questa tematica risultano residuali, soprattutto nel contesto italiano.

Il fatto che questa professione, in modo particolare in Italia, sia nata come prolungamento del lavoro di cura e supporto all'esterno del contesto familiare, fondando le sue radici sull'esperienza del sapere femminile e, solo successivamente su basi teoriche e metodologiche, ha comportato una costante necessità di legittimazione da parte degli assistenti sociali all'interno del panorama delle professioni di aiuto.

Le riflessioni sul genere non riguardano solamente gli operatori ma, in un'ottica di lavoro relazionale, interessano certamente anche i soggetti destinatari: sempre di più la professione è portata ad interrogarsi sulle proprie conoscenze e competenze in relazione alla multiculturalità e all'aumento della presenza di gruppi sociali marginali o a rischio di marginalizzazione. La difficoltà nella reciproca comprensione con tali gruppi sta costringendo gli operatori del sociale a mettere in discussione i propri modi di capire e vedere le situazioni.

È apparso pertanto significativo dedicare all'interno del progetto di ricerca una specifica parte alle questioni di genere¹. Per quanto riguarda l'area di interesse del presente lavoro, è stato chiesto agli operatori se, durante la loro carriera professionale, avessero sperimentato problematiche connesse al genere, in particolare in relazione alla presa in carico dell'utenza migrante. Sebbene il quesito volesse specificatamente indagare il rapporto esistente tra il genere dell'operatore e utenza migrante, le risposte date dai professionisti hanno permesso di ampliare la riflessione, andando a costruire una fotografia complessa, in cui percezioni, stereotipi ed esperienze degli operatori, si incrociano quotidianamente con le storie di vita, i bisogni e le aspettative degli utenti all'interno dei servizi.

¹ Gli studi di genere e dei fenomeni collegati hanno preso ampiamente avvio e posizione all'interno di più filoni di ricerca, a partire dalla psicologia (Lacan, 1974; Kristeva, 1981), passando per il post-strutturalismo e decostruzionismo (Foucault, 1971; 1984; Derrida, Cacciavillani, 1991), agli studi prodotti dalle culture LGBTTIQ (Irigaray, 1989; Rubin, 1984; De Laurentis, 1996; Butler, 1993a), agli studi femministi (Rubin, 1975; Butler, 1990; 1993b; Bornstein, 1995; Turri, 2013; Badinter, 2004), e ancora più recentemente agli studi *gender sensitive* e *gender oriented* (Decataldo, Ruspini, 2014; Ruspini 2009). Sebbene la cornice del presente lavoro sia collegata al concetto di genere, inteso come sintetizzatore «delle differenze socialmente costruite fra i due sessi e dei rapporti che si instaurano tra di essi in termini di comportamenti distintivi ed appropriati» (Ruspini, 2009, p.14), non è possibile collocare questo saggio all'interno dei *gender studies* poiché non è questa la finalità del più ampio progetto di ricerca: le considerazioni proposte, si inseriscono invece nell'area di ricerca di servizio sociale.

2. Una professione nata con cromosoma XX

La professione di assistente sociale, tra le professioni di cura, è probabilmente quella che in misura maggiore, è nata e si è sviluppata all'interno di una cornice squisitamente femminile (Vallin, 1947; Dominelli, 2004; Campanini, 2016; Bartholini, Di Rosa, 2016).

La declinazione in rosa della professione non è una peculiarità italiana ma risulta trasversale alla maggior parte delle realtà di lavoro sociale in Europa e nel mondo (Dahle, 2014; Dahlkild Ohman, Eriksson, 2013): «ciò è un solido dato di realtà riscontrabile in più Paesi, anzi appare come uno stato di cose quasi universale, nonostante ciascuno Stato abbia costruito nei secoli un Welfare State a misura della sua situazione politica interna e delle sue scelte di politica sociale» (Di Rosa, 2016, p. 65). In Italia, i dati del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali mostrano come, sebbene l'accesso maschile alla professione sia aumentato nel corso del tempo, solo il 6,8% degli iscritti all'Albo è maschio, dato che trova conferma anche nelle iscrizioni ai corsi di laurea professionalizzanti (Cnoas, 2015).

Le radici della professione in Italia, ma anche in altri paesi quali Inghilterra e Germania (Benvenuti, Gristina, 1998; Pieroni, Dal Pra Ponticelli, 2005; Lorenz, 2010; Stefani, 2011), sono nate e si sono sviluppate su un terreno di vocazioni femminili e istinti caritatevoli che, a partire dal primo 900, si sono diffusi nella struttura sociale: gruppi di donne emancipate diedero vita a varie iniziative di indole filantropica organizzando attività a cavallo tra la sfera familiare e domestica. Sin dall'inizio, il lento percorso di professionalizzazione dell'assistente sociale (tra le tappe più significative: la nascita delle scuole dedicate, la creazione dell'Albo professionale, sino all'istituzione dei corsi di laurea), è apparso frequentemente connesso alla questione di genere: «non è provocatorio chiedersi se il cammino lento e faticoso della professione, il suo agire nascosto, non abbiano a che fare con il suo essere lavoro di donna, lavoro cioè assimilato alla dedizione e alla missione gratuita e generosa che non chiede né ha bisogno di riconoscimenti economici e di carriera» (Benvenuti, Gristina, 1998, p.121). Nel tempo, lo stesso lavoro sociale ha cercato di rendersi "neutro", depurandosi dal genere femminile, cancellando le caratteristiche proprie della donna (emozioni, coinvolgimento personale, vicinanza nella cura), ritenendo che fossero queste competenze, storiche e sessualizzate, a indebolire la professione che invece doveva basarsi sulla razionalità (Badolato, 1993). La neutralizzazione affettiva e sensoriale tipica delle professioni della modernità (Busoni, 2000; Badolato, 1993) e il tentativo di rendere il sapere sociale tecnico e specializzato (Davis, 1996), hanno

comportato risultati contraddittori: il riconoscimento istituzionale della professione ma, d'altra parte, lo sviluppo di discriminazioni interne nei rapporti verticali e orizzontali; l'acquisizione di un sapere teorico e metodologico ma, d'altra parte, la necessità di scientificizzare ogni pratica di un lavoro che per decenni si è basato sull'esperienza.

Questo background ha dato origine all'importante dibattito sulla legittimità della professione in relazione all'autonomia disciplinare del servizio sociale, che tutt'ora si sviluppa e cerca risposta negli ambiti accademici (Fargion, 2006; Parton, O'Byrne, 2005). La pluralità degli approcci e delle metodologie presenti all'interno del sapere sociale si incontrano, ma faticano a fornire un quadro chiaro rispetto alla loro applicazione pratica: talvolta, la ricchezza di questo patrimonio scientifico viene scambiata per una frammentazione dei saperi che si traduce nella messa in atto di prassi operative diversificate e non condivise all'interno del lavoro quotidiano degli operatori, in cui spesso l'esperienza personale prende il sopravvento sul sapere tecnico. In questo senso, «il servizio sociale soffre di una crisi di fiducia: viene attaccato di continuo dai politici, dagli altri operatori, dagli utenti, dagli accademici e dall'opinione pubblica. Questi attacchi ne mettono in discussione l'integrità professionale e l'efficacia nell'adempire alle sue promesse: proteggere le persone vulnerabili, controllare i gruppi devianti, migliorare le condizioni di vita dei soggetti più svantaggiati» (Dominelli, 2004, p. 24).

Il lungo percorso di affermazione della professione, i ridotti investimenti da parte delle istituzioni, le recriminazioni dell'utenza, comportano un affievolimento della percezione di efficacia degli stessi operatori, che mettono in dubbio per primi il proprio sapere. «Il fatto curioso che proprio le professioni sociali rivelino ancora una particolare debolezza sociale, cioè un insufficiente riconoscimento e apprezzamento da parte della società, non può ovviamente dipendere solo dalla debolezza epistemologica. Anzi questa potrebbe essere la conseguenza di un debole mandato societario, per un minore investimento sociale nel lavoro accademico e nella ricerca scientifica. In misura maggiore concorre la posizione decentrata di queste professioni rispetto al centro della società o degli interessi collettivi. In altri termini, i problemi per i quali scatta l'interessamento delle professioni sociali sono per definizione *marginali*, e tali pertanto esse stesse finiscono per restare agli occhi della gente» (Folgheraiter, 1998, p. 181).

Globalmente emerge quindi un quadro complesso relativo alle questioni di genere, composto da vari elementi: la prevalenza femminile tra i professionisti, legata alle lontane origini di cura caritatevole e alla tradizionale divisione del lavoro in ruoli sessuati; lo scarso prestigio attribuito alla professione, sia

rispetto alle altre professioni di cura, sia a livello istituzionale e contrattuale; il tardivo accesso alla realtà universitaria, con la conseguente assenza per anni di una formazione comune e condivisa; il residuale investimento scientifico connesso anche alla scarsa presenza femminile nel mondo accademico che mina la credibilità delle competenze sul piano teorico e metodologico (Di Rosa, 2016). Queste sono le criticità che la professione continua ad affrontare nel suo percorso di legittimazione e che spesso ancora incidono negativamente sull'identità professionale dei singoli operatori e sulla categoria di assistente sociale più in generale.

2. Uno sguardo all'utente migrante: visioni a confronto

Una delle questioni maggiormente rilevanti e attuali in termini di integrazione delle popolazioni migranti è relativa alla condizione e rappresentazione della figura femminile: il ruolo della donna assume infatti importanza a fronte dell'aumento delle migranti che entrano e si stabilizzano nel nostro paese. Secondo i dati forniti dall'Istat al 1 gennaio 2017, il 52,3% della popolazione straniera residente in Italia è rappresentato dalla componente femminile. Tra le collettività più numerose, la percentuale delle donne si attesta al 57% del totale tra i cittadini romeni, al 48,1% tra quelli albanesi, al 45,9% tra i marocchini, al 79% tra gli ucraini, al 49% tra i cinesi.

La concezione sulle differenze e sui ruoli di genere diviene una tra le altre variabili presenti nel lavoro sociale che concretamente vede coinvolti da un lato gli assistenti sociali, molto spesso donne, dall'altro uomini e donne, giovani e anziani, famiglie, cioè i destinatari dei servizi, con visioni della femminilità e del ruolo delle istituzioni, spesso assolutamente differenti tra loro. Ci si chiede pertanto come l'assistente sociale possa muoversi nell'ambito delle proprie conoscenze e competenze per costruire percorsi di aiuto proattivi e relazioni positive che permettano di oltrepassare le distinzioni culturali per fornire ai cittadini l'adeguata risposta ai loro bisogni. Una proposta teorico-operativa può essere ritrovata nell'approccio statunitense della competenza o sensibilità culturale (Chau, 1990; Green, 1995; Lum, 1986), che prevede la formazione dell'operatore sociale alla diversità, fornendogli una serie di competenze circa il mondo culturale dei suoi potenziali utenti, in relazione agli stili di vita, alla lingua, alle abitudini, ai valori (Barberis, Boccagni, 2017).

Se una formazione così specifica alle varie culture di origine dei migranti appare purtroppo lontana e probabilmente irrealizzabile rispetto alle concrete disponibilità in termini di tempo e risorse delle istituzioni formative e degli

stessi enti pubblici italiani, l'approccio prevede però anche delle strategie più concrete e facilmente attuabili che l'assistente sociale può agire per creare un clima di maggiore fiducia anche all'interno di contesti caratterizzati da grandi differenze culturali: «in tutte le fasi delle relazioni d'aiuto gli operatori sociali sono invitati a saper cogliere, controllare e gestire, aspetti come la negoziazione implicita della distanza corporea, l'uso degli sguardi o i significati della comunicazione non verbale, al variare del retroterra culturale, ma anche del genere, dell'età e della classe sociale degli utenti stranieri. Per essere sensibili ai retroterra culturali dei loro interlocutori, inoltre, gli operatori dovrebbero maturare un'analogia sensibilità per la propria estrazione culturale e per il proprio posizionamento in un dato momento storico e politico. Di qui l'invito a guardare dall'esterno e almeno in parte a relativizzare le proprie categorie e appartenenze culturali, così come le norme e le visioni del mondo implicite ad esse» (*ibidem*, p. 33).

3. Genere, esperienza professionale e culture di origine: percezioni e criticità nel lavoro sociale

Una significativa parte delle intervistate, trasversalmente alle Regioni di appartenenza, ha riportato di aver vissuto all'interno della propria esperienza lavorativa difficoltà legate all'essere un operatore donna e, in misura predominante, nel rapporto con i cittadini immigrati. Le problematiche emerse riguardano prevalentemente tre sfere: la visione della figura femminile, l'età e l'esperienza delle professioniste, la cultura di origine dell'utenza.

Tali criticità sembrano però più che altro connesse alla personale percezione delle assistenti sociali che, solo raramente, forniscono esempi concreti in relazione ad atteggiamenti irrispettosi o provocatori da parte degli utenti. Vengono invece riferite delle sensazioni generalizzate che fanno sentire le operatrici poco riconosciute come professioniste, più frequentemente nella relazione con l'utenza maschile italiana e di origine immigrata.

La prima sfera di analisi indagata è relativa alla visione della figura femminile da parte dell'utenza.

Capisci che in alcune situazioni è molto più difficile accettare che ci sia in qualche modo una dipendenza, perché poi il rapporto non è così pari quando una persona viene a chiederti una cosa che tu puoi dare o non dare, a seconda delle leggi, per alcuni è più difficile. Non saprei dirle se per alcune etnie in particolare, in generale un po' per tutti. Forse più per gli italiani, non so che dire, forse in maniera meno evidente. Ma, come le dicevo, quello della donna è un ruolo con

tutte le sfaccettature, con tutte le cautele del caso. A me sembra che quasi in tutte le culture le donne sono un po', come dire, sotto pressione (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

I problemi di genere sono un po' più sentiti, perché di fatto con gli italiani, odio non è che non ci siano, perché ci sono anche qui gli uomini, che una cosa detta da un uomo è una cosa, una cosa detta da una donna è un'altra. Però, di fatto, è una percentuale minima questa. Sugli stranieri, invece, questa cosa qui è proprio più sentita, in effetti. Anche il mediatore presente, se è donna è una cosa, se è uomo è un'altra. Hanno davvero dei forti ascendenti in più gli uomini nell'aiutare a trasmettere una comunicazione rispetto ad una donna (Int. 33, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Si ritrovano termini come “maschilismo” e “fragilità personale”: c'è chi ritiene che, indipendentemente dalla cultura di riferimento, la figura femminile sia socialmente meno accettata all'interno di relazioni che implicano dinamiche di potere. Ciò che emerge è un primo spaccato in cui le discriminazioni non risultano direttamente connesse al ruolo istituzionale ricoperto, quindi alla non comprensione o conoscenza delle mansioni relative alla professione di assistente sociale, ma proprio al fatto di essere donna. Accettare che sia una donna ad avere una funzione di accompagnamento, sostegno o anche di controllo o “comando” all'interno della presa in carico, sembra più complesso rispetto alla situazione in cui l'assistente sociale è uomo.

Può capitare seguendo chiaramente persone di sesso maschile che ci siano persone che si atteggiavano, anche perché il maschilismo è presente anche in Italia e come ti ripeto, sotto una forma diversa, ma è vero, è tuttora presente. Non mi è capitato molte volte con cittadini italiani, è capitato però. Però di fondo io ho pensato che queste persone, in fondo in fondo, avessero una fragilità loro e che questa fragilità sia uscita con me rispetto al fatto che sono una donna, ma sarebbe potuta uscire in qualcosa d'altro. Nel senso che dietro a cose di questo tipo ci sono delle fragilità che la persona ha. Rispetto agli stranieri sì, perché ci sono, rispetto a determinate culture per esempio (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

A volte un po' di fastidio, ma questo pure negli italiani. Il fatto che la donna possa comandare, possa censurare, perché questa è anche una mia funzione, possa stabilire dei paletti, limiti, questo può dare noia anche agli italiani (Int. 45, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Le motivazioni legate al mancato riconoscimento della donna possono derivare da una matrice culturale e/o ideologica per lo straniero, o ancora, da una povertà culturale per l'italiano.

Le famiglie, già come si siedono capisci i rapporti di forza. Nella famiglia straniera ancora oggi prevalentemente è l'uomo che comanda, quindi c'è un po' da lavorare su questo. Nella famiglia italiana dipende di che cosa si parla e anche nella famiglia italiana permangono degli standard per cui se si parla di figli parla prevalentemente la donna, se si parla di casa parlano tutti e due, se si parla di lavoro, di diritti, di medico... su quello parla il papà. Per me è stato difficilissimo, cioè per un uomo che arriva, straniero, pensare come pensa lui di avere a che fare con una donna che decide è fantascientifico e quindi c'è questo da superare. Anche per l'italiano incolto, ma con temi diversi insomma (Int. 48, Toscana, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

La seconda variabile rilevata è l'età dell'operatore: tanto più un'assistente sociale è giovane e donna, tanto meno sembra che il suo ruolo venga riconosciuto da certe fasce di cittadini. Le professioniste più giovani (entro i 31 anni d'età) portano questa considerazione in maniera molto forte. C'è chi si sente letteralmente "a disagio" in alcuni colloqui con utenti maschi e di età avanzata; essere una "ragazza giovane" può comportare differenti richieste da parte dell'utenza, come a dire che le persone sentono di poter ottenere maggiori benefici e privilegi, rapportandosi ad una professionista donna e di poca esperienza, a prescindere dalla normativa di riferimento.

A volte la differenza l'ho sentita, può succedere con lo straniero o con la persona italiana, perché magari si è giovani, perché si è appunto di sesso femminile e magari l'uomo con un'età più avanzata ti riconosce in un certo modo... quindi in realtà mi è capitato di sentirmi a disagio (Int. 51, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Il fatto secondo me di essere una donna come assistente sociale, poi io sono anche una ragazza giovane, secondo me le persone credono comunque di poter magari pretendere un po' di più (Int. 10, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Il mancato riconoscimento legato all'età e al genere è anche assimilato alle culture di origine degli utenti. Gli esempi riportati parlano di musulmani, marocchini, piuttosto che albanesi, fino ai richiedenti asilo più in generale: non vi è una cultura di origine prevalente tra quelle citate, tuttavia sono sempre riferiti alla componente maschile.

Diciamo che con l'utenza musulmana, gli uomini, il fatto che io sia donna, il fatto che mi vedono anche giovane, non anziana, per quanto qualche anno di esperienza ce l'ho, non sono di primissimo pelo, comunque sì, delle volte fanno fatica, però credo che sia una parte iniziale, l'approccio (Int. 7, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Gli uomini albanesi non hanno nessuna considerazione per le donne, figuriamoci più giovani, figuriamoci quando ero senza figli, perché loro ti chiedevano sempre se avevi dei figli. E poi parlano sempre di sangue, di legame di sangue, non può capire. C'è il ruolo proprio predominante maschile. E poi, vabbè, anche con certi marocchini, sia nei miei confronti, sia anche se c'è la coppia, non fanno parlare la moglie, sono loro che parlano (Int. 38, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Nell'attività con i richiedenti asilo sì, appena iniziato mi sono scontrata con questa realtà essendo comunque io giovane e donna, mi sono scontrata pesantemente con questa realtà. Poi c'era anche un limite mio. Perché inizialmente, sentendomi anche giovane, donna e loro un gran numero di uomini, ma questo per una questione di sicurezza mia... quindi la prima fase iniziale è stata proprio di mettere dei paletti. Ad ora non riscontro questa difficoltà. E poi ecco anche la questione del ruolo gioca, perché nelle loro culture il rimando è che la donna in diverse culture è considerata in modo minoritario, ma dal punto di vista morale, eccetera... E poi sicuramente anche il fatto di essere giovane (Int. 27, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Anche le assistenti sociali con una maggiore anzianità di servizio ritengono che l'età sia un fattore rilevante nella stima professionale dell'operatore. Sembra che l'acquisizione di maggiori competenze grazie all'esperienza appresa nel corso del tempo, sostenga le professioniste nel sentirsi più forti e sicure del proprio operato all'interno dell'istituzione e quindi a percepire meno l'eventuale mancanza di riconoscimento da parte dell'utenza.

Lo sento molto meno rispetto a quando ho iniziato a lavorare, indubbiamente. All'inizio io lo percepivo molto più forte. Io adesso ho dei nuclei familiari di utenti stranieri che preferiscono relazionarsi con me che con un uomo (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Poi anche probabilmente non essendo più giovani, ci vedono anche diverse. Perché magari ad un assistente sociale giovane che si avvicina a loro... noi invece siamo più vecchie di loro, per cui è anche diverso (Int. 28, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Quello che mi ha aiutato è avere chiaro il mio ruolo e soprattutto, ti dirò, da giovane in relazione all'età. L'essere donna e giovane, questo è stato più difficile. Quanto più cresci in maturazione, in conoscenza, in professionalità, dopo rispetto a quelli di sesso maschile io mi sono mossa "molto ferma" sulle mie posizioni. E però sì, è capitato (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

La maggior parte degli operatori sembra non seguire modelli teorici predefiniti: costruiscono, al contrario, modelli di intervento a partire dalla loro esperienza, più o meno condivisi nei contesti organizzativi in cui gli operano (Ferrario, 1996). Questi modelli sono di fatto consolidate abitudini operative che funzionano e vengono utilizzate ogni qualvolta una nuova situazione evoca l'associazione con il proprio "modello di fatto": in questa accezione appare evidente che il consolidamento del ruolo professionale tramite l'esperienza acquisita negli anni faccia sentire le professioniste più giovani maggiormente vulnerabili. È opportuno ed auspicabile che oltre alla saggezza pratica, ovvero al bagaglio di conoscenze che appartiene al singolo professionista a cui si può attingere secondo la posizione e l'esperienza accumulata (O'Sullivan, 2005), certamente importante, vi siano delle pratiche condivise a livello operativo e fondate su base teorica, che permettano ad ogni assistente sociale di gestire adeguatamente la relazione con l'utenza in un'ottica di trasparenza e uguaglianza.

La terza sfera di analisi è rappresentata dalla cultura di appartenenza dei cittadini immigrati che si rivolgono ai servizi. Sono due le aree di provenienza geografica a cui le intervistate fanno principalmente riferimento: i paesi dell'Est, nello specifico l'Albania e Romania e il Nord Africa, in particolare Marocco ed Egitto. L'identificazione di queste due aree geografiche appare realisticamente connessa alla provenienza della maggioranza dei cittadini stranieri residenti in Italia: secondo i dati Istat, infatti, al 1° gennaio 2016 le principali comunità straniere presenti in Italia sono quella rumena (23% della popolazione straniera), albanese (9,3%), marocchina (8,7%), cinese (5,4%) ed ucraina (4,65%), pertanto sono le etnie con cui gli operatori più abitualmente si relazionano.

Rispetto agli stranieri è una fatica che ho avuto prevalentemente con i nuclei albanesi e rumeni in modo abbastanza forte. In una di queste situazioni che avevo citato di sfratto avevo subito delle minacce da parte di questo signore e adesso a distanza di anni io riesco a fare un colloquio in un setting di tranquillità, di normalità con lui (Int. 36, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Per quello che mi riguarda, e penso che riguardi pure le mie colleghe, per i nord africani è più usuale domandare, chiedere, non rispettare la figura femminile, noi siamo tutte donne tra l'altro. Un po' di difficoltà ci sono. Le persone che sono sopra i quaranta effettivamente hanno un atteggiamento nei confronti delle donne un po' particolare. O sono eccessivamente ossequiosi, oppure c'è questo atteggiamento della distanza, non rispettare il ruolo, non riescono a capire, magari quello lo fanno in generale ma quando si danno delle risposte negative. Questo aspetto lo trovo molto più evidente nei nord africani, mentre nelle altre etnie un po' meno (Int. 42, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

La provenienza territoriale dell'utente sembra rappresentare un'ulteriore variabile incidente: giungere da un contesto urbano piuttosto che da una realtà rurale o di piccole dimensioni, comporta una minore disponibilità nei confronti dell'uguaglianza di genere e nell'apertura alla relazione.

Perché la maggioranza delle persone che sono qua non arriva dalla città, ma dai grandi villaggi. Quindi, hanno anche una cultura molto limitata rispetto a quella che c'è in una città, in città sono un pochino più evoluti. Arrivando invece tutti dai villaggi si portano dietro una cultura, la chiamo primitiva per dire che con delle posizioni in cui l'uomo è superiore rispetto... gerarchicamente non c'è parità, ecco in questo senso. Quindi fanno più fatica a riconoscerli un ruolo di un certo tipo nei loro confronti (Int. 35, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Infine, una parte residuale delle assistenti sociali ritiene di non aver sperimentato le criticità sinora descritte: l'unica variabile che accomuna queste professioniste è l'età, superiore ai 40 anni, fascia che fa presupporre siano inserite all'interno dei servizi da diverso tempo. Questo può avvallare l'ipotesi che l'esperienza faciliti la gestione del proprio ruolo e la percezione di autoefficacia nel lavoro.

No. Capisco che ci sono alcune culture per cui è difficile accettare che una donna, non so, intervenga in merito alcune problematiche, però poi conoscendoci, continuando a frequentarci, queste cose vengono superate. Devo dire che, vabbè, noi siamo due assistenti sociali storiche che sono anni che lavorano in questo comune, per cui siamo probabilmente riconosciute in questo ruolo proprio perché sono anni che lavoriamo (Int. 28, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Ma devo dire di no. Certo, in certi casi l'essere donna mi rendo conto che può essere un punto di debolezza, perché per alcune culture la donna non ha autorità,

però devo dire che in prima persona non ho mai sperimentato delle difficoltà vere e proprie, nessuno si è mai rifiutato di parlare con me insomma. Al massimo qualcuno ti fa la battuta ma difficoltà no, non eclatanti (Int. 39, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Non ho questi problemi rispetto al genere. Siamo quasi tutte donne nei servizi, è normale (Int. 41, Toscana, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Le intervistate non forniscono una motivazione specifica e condivisa dell'assenza di problemi. Viene invece sottolineato come sia "normale" incontrare personale femminile nei servizi e come per gli utenti diventi facilmente una sorta di abitudine o di dato di fatto con cui fare i conti.

4. L'altro lato della medaglia: la componente maschile e il rapporto tra professionisti

Storicamente, l'accesso femminile alla professione era legato all'idea che le competenze necessarie per essere un buon assistente sociale fossero basate su caratteristiche relazionali naturalmente presenti nella donna, quali l'ascolto, l'empatia, la comprensione e più difficilmente acquisibili nell'uomo. L'accesso della componente maschile alla professione ha comportato due effetti differenti: da un lato ha legittimato maggiormente le competenze di carattere professionale dell'assistente sociale, dall'altro ha fortificato gli stereotipi di genere interni.

Come sottolinea Bartholini (2016 p. 19), «il semplice fatto di essere una minoranza mette gli uomini, per effetto di un dominio simbolico-culturale ancora presente, in una condizione di emergere professionalmente.» L'apprendimento maschile di qualità che risultavano originariamente naturali e innate all'interno della rosa delle capacità di cura e supporto femminili, ha comportato che queste divenissero riconosciute invece come competenze tecniche, acquisibili tramite lo studio di specifici principi e metodologie, contribuendo alla costruzione di un sapere scientifico di servizio sociale. D'altra parte, la maggior parte delle posizioni dirigenziali nell'ambito dei servizi sociali è ricoperta da figure maschili: l'uomo sarebbe quindi più portato a svolgere ruoli di responsabilità e direzione e meno di relazione diretta con l'utenza. La presenza maschile in questo settore non ha funzionato da bilancia per innescare un cambiamento sociale che modificasse, in senso egualitario, le relazioni di genere e la divisione dei ruoli (Di Rosa, 2016).

Complessivamente, gli operatori intervistati ritengono che l'appartenenza al genere maschile nel lavoro sociale professionale possa costituire un punto di forza quando si ha a che fare con utenti dello stesso sesso, mentre possa risultare un limite, seppur leggero, nella relazione con le utenti, soprattutto rispetto a questioni legate alla sfera propriamente femminile, quali la maternità, piuttosto che questioni molto intime e personali, quali episodi di maltrattamento e violenza. A conferma di questo, alcuni autori (Di Rosa, 2016; Zanferrari, 2005) sottolineano come gli uomini operanti nel sociale, spesso cerchino occupazione in specifiche aree che non si rivolgono a problematiche connesse alla donna in senso stretto (consultori, servizi per IVG, centri antiviolenza), proprio per enfatizzare gli aspetti maschilini del lavoro e ridurre la dissonanza tra la loro identità di genere e la professione svolta.

La componente culturale è maggiormente evocata nelle narrazioni maschili: gli operatori infatti collegano le questioni di genere quasi totalmente in relazione agli utenti stranieri. Gli utenti provenienti da Paesi di religione islamica, risultano più facilitati nel relazionarsi con un assistente sociale maschio, poiché in queste culture, spiegano i professionisti, il ruolo della donna non è riconosciuto. Si parla di “problemi di relazione” e “rispetto” nei confronti della figura professionale, rispetto che viene meno se ci si trova di fronte ad un'assistente sociale donna.

Che alcuni cittadini stranieri di fronte alla figura femminile abbiamo dei problemi, perché è quello che sono, di relazione, è evidente effettivamente. Per alcuni paesi ci sono stati alcuni problemi di relazione con certi utenti, anche se la figura femminile ricopre un ruolo pubblico, non è che venga granché rispettata. Alcuni preferiscono interloquire con un uomo, la realtà dei fatti è questa (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Effettivamente il fatto che io sia uomo, questo frena tanto l'eventuale scatto d'ira. Paradossalmente sono un po' più le donne quelle che alzano un po' la voce, che hanno un po' da ridire. L'utenza straniera una volta che hai confidenza, specialmente quelli che vengono dal Marocco, te lo dicono, semplicemente. Lì c'è la figura amministrativa e loro lo dicono preferiscono gli uomini, hanno più cervello secondo loro (Int. 52, Veneto, uomo, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Emerge però anche il limite di essere uomo di fronte ad una utenza immigrata prevalentemente femminile. Così come l'uomo straniero preferisce relazionarsi con un operatore maschio, allo stesso modo, le donne preferiscono rapportarsi con una figura femminile. Gli intervistati spiegano di aver colto questa difficoltà, che tuttavia non ha mai trovato espressione in un rifiuto

rispetto alla presa in carico. Piuttosto ritengono di non aver ricevuto, in alcuni casi, delle informazioni di carattere più personale da parte delle utenti, informazioni che ritengono sarebbero state condivise con una operatrice.

Allora, con i cittadini stranieri effettivamente, credo che mi abbia creato qualche difficoltà, perché in genere le richieste arrivano solo le mogli a farle, quindi il fatto venire da un uomo, quando scoprono che c'è un assistente sociale maschio cominciano... sono un po' sul chi va là. Non è mai avvenuta una cosa tipo: "lei è un maschio allora me ne vado". Però si percepisce un po' questa cosa. Poi, sia con donne straniere ma anche con italiane, su questioni molto, molto legate alla maternità, magari la persona italiana riesce più a parlare con un uomo invece... Oppure anche gli aspetti un po' di maltrattamento... queste donne che arrivano da culture dove comunque c'è una certa sottomissione da parte del maschio e dover venire qui a riferire di situazioni di maltrattamento a un'altra figura maschile no... Non è mai uscito un elemento da dire: "ah ecco a questa persona non voglio parlare", ma io non so quante volte magari una donna avrebbe voluto dire delle cose magari non le ha dette e io non lo saprò mai (Int. 29, Lombardia, uomo, classe d'età: oltre 55 anni).

In qualche caso mi avrà favorito con alcuni uomini di cultura islamica o insomma mi sembra che riesco ad avere quel pochino in più di autorevolezza, che magari con una donna forse potrebbero fare un po' più di fatica, però è un'ipotesi che faccio. In qualche caso sarà stato più complicato nel cercare di decodificare delle domande di aiuto non troppo chiare, non troppo esplicite, come ad esempio della donna che parlava solo arabo e scarsamente scolarizzata, anche nel suo paese e avevo dei sospetti, delle intuizioni ma poi non riuscendo... anche di maltrattamento in famiglia, e forse anche loro più di tanto non volevano dire. Magari se fossi stato una donna sarebbe stato diverso, non so (Int. 12, Lazio, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Le assistenti sociali donne intervistate spiegano come sentano la necessità di coinvolgere i colleghi o altri dipendenti della struttura, in quanto uomini, per un bisogno di "legittimazione", o per avere più "incisività", o infine, per "assenza di riconoscimento".

In alcuni colloqui è stata necessaria la presenza del mio responsabile o del mio collega amministrativo per il semplice fatto che loro fossero uomini e in qualche modo mi legittimassero, anche se poi ovviamente, come dire, il colloquio l'ho condotto io. Non solo per i nuovi arrivati, tutt'ora per alcune famiglie più radicalizzate nella loro cultura e meno integrate è necessaria la presenza di una figura maschile (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

All'inizio con gli uomini marocchini era più difficoltoso, perché magari per loro eri la donna e se si trattava di dare comunicazioni più importanti o far capire: “guarda ti abbiamo aiutato per oltre un anno, adesso mi devi fare anche un po' capire che stai facendo qualcosa anche tu”, dovevi farlo parlare con un maschio. Ho avuto diverse situazioni così, perché tu eri la donna ti vedevano un po' così, contava fino ad un certo punto quello che dicevi. Per avere più incisività dovevi farlo parlare con un maschio (Int. 58, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Io ancora oggi determinati colloqui li faccio con il responsabile di servizio, con un uomo o con l'altro assistente sociale, perché non c'è un riconoscimento della figura autorevole della donna. Sì, non voglio generalizzare e fare una questione appunto di genere, però in alcune culture sì, sicuramente è ancora sentita, in molti nuclei, qui afferisce quasi esclusivamente il capofamiglia, perché è lui legittimato a portare avanti delle istanze (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Questa modalità di gestione delle situazioni complesse comporta una riproduzione degli stereotipi di genere da parte della stessa componente femminile di assistenti sociali (Di Rosa, 2016; Dejours, 1997) e la conseguente riduzione del loro valore professionale: «le donne fanno sistematicamente ricorso ai loro colleghi come se il semplice fatto di essere uomo potesse significare saper gestire la situazione e potesse conferire autorità nei confronti dell'utente» (Di Rosa, 2016, p. 79).

Nella gestione della complessità di cui gli utenti migranti sono spesso portatori, la presenza di due operatori è certamente utile (differenziazione nella comunicazione di determinate informazioni, scambio di opinioni, doppia testimonianza di quanto rilevato, differenti pareri professionali o ipotesi di intervento, eccetera), tuttavia non dovrebbe essere necessario basarsi sulla combinazione maschile e femminile per legittimare il ruolo e l'operato delle donne, né tanto meno per questioni di sicurezza.

Mi son trovata in difficoltà a volte con i cittadini stranieri soprattutto del Maghreb di sentirmi, mi ricordo in particolare una situazione con un signore che appunto di fronte ad un no rispetto ad un contributo economico è andato in escandescenza e ha cominciato ad aggredirmi. Nonostante il mio atteggiamento non puntasse a infervorarlo ancora di più, ad accenderlo ancora di più nella sua rabbia, lui però, ecco, aumentava il livello di aggressività e il mio coordinatore di polo, sta nell'ufficio di fianco, stava, adesso ha cambiato ufficio, per cui ha sentito la voce alzarsi progressivamente, è intervenuto. E l'atteggiamento di questo signore è completamente cambiato nel momento in cui è entrato il mio coordi-

natore uomo, tanto che il mio coordinatore gli ha detto tu ti comporti così solo perché lei è una donna e il cittadino straniero non ha smentito, non ha smentito (Int. 4, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Nei casi in cui il professionista ritenga che una determinata comunicazione debba essere sostenuta dalla presenza di terzi, quali un assessore, piuttosto che un dirigente del servizio, questo dovrebbe avvenire a fronte della necessità di coinvolgere nel progetto di aiuto altri livelli istituzionali e non in riferimento alla “mascolinità” di queste figure: l'utilizzo delle competenze professionali non dovrebbe infatti mai confondersi con le caratteristiche personali dei soggetti.

5. Strategie operative: il genere come facilitatore relazionale

Tra i vari aspetti di criticità emersi e certamente prevalenti nelle narrazioni degli assistenti sociali, vi sono anche alcuni spunti operativi per utilizzare il genere e il ruolo professionale come facilitatore nella costruzione di relazioni positive e orientate al cambiamento.

Rispetto, chiarezza, trasparenza e accoglienza, sono le parole chiave di questi processi. Si evince, infatti, che il riconoscimento da parte dell'utenza è presente qualora il professionista si dimostri esplicito rispetto al proprio ruolo e mandato istituzionale, nonché in relazione al progetto di presa in carico e alle azioni che devono essere condivise con la persona. Quando questo avviene, si diventa “punti di riferimento” per la cittadinanza.

Il rispetto è fondamentale, però, nella chiarezza e nella trasparenza, sai che è difficile, se io sono trasparente e chiara con te e lo faccio in modo rispettoso, senza offenderti e dico quello che è dal mio punto di vista, è molto difficile che tu magari mi dici, mi ferisce questa cosa, mi lascia male. Noi comunque entriamo in relazione, ma ad un certo punto si arriva a creare e ci può essere un superamento di questo, perché c'è un riconoscimento di questo (Int. 1, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

No, no, questo no, sempre molto rispettosi assolutamente. Ci teniamo molto all'accoglienza e questo secondo me viene riconosciuto. Non ho mai avuto difficoltà. Questa difficoltà no, neanche rispetto alle mie colleghe. Diventiamo riferimenti. Ci riconoscono da questo punto di vista, forse perché gli aiuti sono concreti, sono tangibili e quindi uno riconosce più facilmente il ruolo. Molto rispettosi. Sono una figura di riferimento (Int. 37, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni)

Anche l'autorevolezza è una qualità che concorre al riconoscimento professionale: restare fedeli agli impegni presi, dare indicazioni chiare circa la normativa vigente, la tipologia di aiuti e le eventuali limitazioni, comportano maggiore facilità di relazione. L'assistente sociale deve garantire il rispetto delle regole istituzionali e, allo stesso tempo, promuovere un patto relazionale con la persona che ha in carico.

Però quando vedono che comunque rimani ferma, non rispondi alle provocazioni, cerchi di lasciare che sfoghino un attimo il nervoso, ma non tanto perché sei donna, ma perché ho un po' capito che bisogna fare così. Quando hanno degli eccessi un po' di rabbia li lasci sfogare, li lasci parlare e poi man mano cerchi di reinserirti nel discorso, poi si calmano e riesci a gestire la situazione (Int. 3, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Infine, gli assistenti sociali richiamo l'attenzione sull'importanza di coinvolgere le figure femminili nei percorsi di inclusione sociale. Essere una donna che ricopre un ruolo istituzionale può costituire un esempio positivo per l'utenza immigrata che ha una rappresentazione sottostimata o comunque differente del genere femminile.

Io sono figlia di una donna che è uscita dicendo: "io sono mia" da casa negli anni '70, lottando a casa. Io da bambina sono cresciuta vedendo la lotta delle donne in casa. Queste sono donne che devono fare questa lotta addirittura in diaspora, lontano da casa, senza le madri, con un lutto alle spalle di aver lasciato. Allora ci vuole tempo, fiducia, la capacità di vedere queste difficoltà senza dichiararle, in definitiva la capacità di ricostruire. Ci vuole quella dote che noi assistenti sociali abbiamo, cioè la capacità di credere nel cambiamento, sempre (Int. 5, Emilia Romagna, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Mi rendo conto che appunto c'è magari una ossequiosità maggiore in quanto sei l'operatore del servizio e se vogliono ottenere qualcosa devono rapportarsi con te e, quindi, devono tenerti buono. Però magari se compare una figura maschile tu vedi spesso che l'orientamento è quello di una figura maschile a discapito di quella femminile, anche se quella femminile è un operatore. Nel verso opposto mi viene da dire che sicuramente da parte di noi operatori sta iniziando un atteggiamento nei confronti delle figure femminili, che spesso sono secondarie, non autorizzate dai compagni, per cercare di coinvolgerle. Qui forse bisogna stare un po' attenti a quella che è la loro cultura di riferimento, ma mi viene anche da dire, siamo in un Paese, in un contesto culturale in cui uomo e donna dovrebbero avere uguale dignità e quindi il coinvolgere anche le figure femminili può magari creare sorpresa nei loro compagni, ma mi sembra comunque un

messaggio culturale non violento, tutto sommato, che va dato, visto che comunque sono persone che vivono in Italia e per le quali è importante l'integrazione. Quindi, senza forzature, senza calcare la mano, ma facendo presente che da noi anche le donne hanno un ruolo e possono svolgerlo mi sembra importante (Int. 25, Lombardia, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

6. Conclusioni

Al termine di questo percorso tra le questioni di genere nel servizio sociale, è possibile riportare alcune suggestioni certamente non esaustive e legate a questo ambito ancora poco esplorato soprattutto in relazione all'utenza migrante.

Le parole degli intervistati hanno fatto affiorare una sostanziale e generalizzata percezione di mancanza di riconoscimento della professione nel lavoro quotidiano, in particolare in relazione alla componente femminile. Vi sono due principali dimensioni che definiscono questo processo: le caratteristiche e i vissuti dell'operatore e la rappresentazione culturale dei ruoli del maschile e del femminile nell'utente.

In relazione alla prima dimensione, le donne rispetto agli uomini, riportano in maniera più marcata le difficoltà connesse al genere, difficoltà che però solo raramente trovano riscontro in concreti esempi del lavoro quotidiano ma che vengono proposte sotto forma di una narrazione generica relativa alla presa in carico dell'utenza. La componente maschile non pone l'accento sulla legittimazione della professione, ma sottolinea invece come l'essere uomo, in alcuni casi, faciliti la relazione con utenti dello stesso sesso mentre sia spesso un ostacolo nell'approfondire tematiche legate alla sfera più intima (maltrattamenti e violenze) quando l'utenza è femminile. Gli assistenti sociali uomini raccontano di svolgere un ruolo di supporto per le colleghe, poiché vengono spesso coinvolti nei colloqui in cui vi è un elevato grado di complessità e conflittualità: se un'operatrice ritiene di non venire riconosciuta nel proprio ruolo istituzionale da parte di un utente, la pratica che emerge è quella di condurre gli incontri congiuntamente ad un collega uomo qualora presente o ad un'altra figura maschile del servizio, anche nel caso in cui questa persona non presenti il profilo professionale richiesto. Sono le assistenti sociali più giovani a percepire maggiori discriminazioni nei contesti di lavoro: questo viene confermato anche dalle intervistate con più anzianità di servizio che sottolineano come un corposo bagaglio esperienziale sia la chiave per avere più padronanza del proprio ruolo e per farlo valere rispetto agli utenti.

La seconda dimensione si rivolge ai destinatari dei servizi: gli assistenti sociali evidenziano come il mancato riconoscimento della professione sia visibile prevalentemente nella relazione con gli utenti stranieri. Viene fatto riferimento alle culture di origine di determinate popolazioni, quali Paesi dell'Est e Paesi del Nord Africa, che sembrano non riconoscere, più di altre culture, il ruolo istituzionale femminile. Non viene però identificato in modo prevalente un background culturale che comporti maggiori difficoltà relazionali, infatti, molti degli intervistati non riportano esempi specifici in tal senso. La socializzazione alla distinzione dei ruoli di uomo e donna certamente incide in questo processo, tuttavia sono altrettanto importanti le esperienze di vita dei singoli individui, a parità di contesto di appartenenza. Una parte residuale dei professionisti propone delle strategie operative per superare le situazioni di difficoltà relazionale esperite, che nel concreto prevedono il restare fermi nel proprio ruolo e l'essere trasparenti in riferimento alle responsabilità reciproche, alle risorse e ai limiti dell'istituzione. Essere un'assistente sociale donna può invece favorire la costruzione di relazioni positive con la componente femminile dell'utenza immigrata, che spesso ha un ruolo secondario anche all'interno dei processi di aiuto e nelle dinamiche familiari.

Concludendo, questa lettura mostra come la crescente presenza di cittadini stranieri produca importanti questioni su cui riflettere in relazione al genere nei servizi sociali poiché, forse più di altre tipologie d'utenza, la componente migrante richiama le rappresentazioni del maschile e del femminile e rimette in gioco i dibattiti storici della professione. La prevalenza femminile tra i professionisti non dovrebbe certamente risultare un limite nel garantire interventi adeguati alle differenti fasce di utenza, né favorire lo sviluppo di stereotipi di genere interni agli ambienti lavorativi o, ancora, forme discriminatorie che possano minare l'integrità delle pratiche quotidiane e la percezione di autoefficacia degli operatori; dovrebbe invece essere percepita come una risorsa da valorizzare nello sviluppo professionale della categoria ma anche nel lavoro quotidiano e, nello specifico, nei percorsi di aiuto rivolti alle donne, straniere e non, che cercano una nuova posizione identitaria e un differente ruolo all'interno delle proprie biografie di vita.

In questo senso, la sfida del servizio sociale è ancora quella di sentirsi forte del proprio ruolo a fronte delle competenze teoriche e tecniche: la legittimazione professionale non dovrebbe essere ricercata e percepita primariamente nella relazione con l'utenza e, ancora meno, riferirsi al genere di appartenenza piuttosto che ad altre caratteristiche personali dei soggetti. Tale legittimazione deve trovare terreno fertile in primis all'interno dei percorsi

formativi che hanno il compito di fornire solide basi teoriche e adeguati strumenti tecnici a coloro che si apprestano alla professione e, in secondo luogo, nelle istituzioni entro cui gli assistenti sociali operano.

Bibliografia

- Arcidiacono C., Di Napoli I. (2012), *Sono caduta dalle scale. I luoghi e gli attori della violenza di genere*, FrancoAngeli, Milano.
- Baccolini, F. (a cura di) (2005), *Le prospettive di genere: discipline, soglie e confini*, Bononia University Press, Bologna.
- Badalassi G., Garreffa F., Vingelli G. (a cura di) (2013), *Quanto costa il silenzio? Indagine nazionale sui costi economici e sociali della violenza contro le donne*, Intervita Onlus, Milano.
- Badinter, E. (2004), *La strada degli errori: il pensiero femminista al bivio*, Feltrinelli, Milano.
- Badolato G. (1993), *Le donne nelle professioni di aiuto*, Borla, Roma.
- Balsamo F. (2003), *Famiglie di migranti. Trasformazione dei ruoli e mediazione culturale*, Carocci, Roma.
- Barazzetti D. (2007), *C'è posto per me?: lavoro e cura nella società del non lavoro*, Guerini e Associati, Milano.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna.
- Bartholini I., Di Rosa R.T., Gucciardo G., Rizzutto F. (2016), *Genere e servizio sociale. Habitus professionali, dinamiche di relazione, rappresentazioni*, Edizioni Scientifiche e Artistiche, Torre del Greco (NA).
- Benvenuti P., Gristina D.A. (1998), *La donna e il servizio sociale: identità sessuale e professionale dell'assistente sociale*, FrancoAngeli, Milano.
- Bernardi F. (2002), *Donne fra famiglia e carriera: strategie di coppia e vincoli sociali*, FrancoAngeli, Milano.
- Berti F. (2010), "Verso un nuovo concetto di integrazione. La difficile misura di un processo complesso", in Berti F., Valzania A. (a cura di) (2010), *Le nuove frontiere dell'integrazione. Gli immigrati stranieri in Toscana*, FrancoAngeli, Milano.
- Bimbi F., Basaglia A. (2011), *La violenza contro le donne, formazione di genere e migrazioni globalizzate*, Guerrini e Associati, Milano.
- Bimbi F. (a cura di) (2003), *Differenze e diseguaglianze: prospettive per gli studi di genere in Italia*, Il Mulino, Bologna.
- Busoni M. (2000), *Genere, Razza, Etnia*, Carocci, Roma
- Butler J. (1990), *Gender trouble: Feminism and the subversion of identity*, Routledge, London.
- Butler J. (1993a), *Critically queer*, «GLQ: A journal of Lesbian and Gay Studies», 1(1),

- pp. 17-32.
- Butler J. (1993b), *Bodies that matter: On the discursive limits of sex*, Routledge, London.
- Butler J. (2006), *La disfatta del genere*, Meltemi, Roma.
- Campanini A. (a cura di) (2016), *Gli ambiti di intervento del servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Chau K.L. (1990), *A model for teaching cross-cultural practice in social work*, «Journal of social work education», 26(2), pp. 124-133.
- Cnoas (2015), *Assistenti sociali iscritti all'Albo Professionale al 15 dicembre*, http://www.cnoas.it/L'Ordine/Numeri_Professione.html
- Connell R.W. (2006), *Questioni di genere*, Il Mulino, Bologna.
- Cornet A. (2008), *Le service social sous le regard du genre*, «Politiques sociales», 1, pp. 1-13.
- Corradi C. (a cura di) (2008), *I modelli sociali della violenza contro le donne: rileggere la violenza nella modernità*, FrancoAngeli, Milano.
- Dahle R. (2012), *Social work: A history of gender and class in the profession*, «Ephemera, theory and politics in organization», 12(3), pp. 309-326.
- Dahlkild Öhman G., Eriksson M. (2013), *Inequality regimes and men's positions in social work*, «Gender, Work & Organization», 20(1), pp. 85-99.
- Davis L.V. (1996), “Role theory and social work treatment”, in Turner F.J. (eds.), *Social work treatment: Interlocking theoretical approaches*, Free Press, New York.
- De Laurentis T. (1996), *Sui generis. Scritti di teoria femminista*, Feltrinelli, Milano.
- Decataldo A., Ruspini E. (2014), *La ricerca di genere*, Carocci, Roma.
- Derrida, J., Cacciavillani, G. (1991), *Sproni: gli stili di Nietzsche*, Adelphi Edizioni, Milano.
- Di Nicola, P., Landuzzi, M.G. (a cura di) (2005), *Crisi della natalità e nuovi modelli riproduttivi: chi raccoglie la sfida della crescita zero?*, FrancoAngeli, Milano.
- Di Rosa R.T. (2016), “Identità professionale, genere e servizio sociale in ottica internazionale”, in Bartholini I., Di Rosa R.T., Gucciardo G., Rizzutto F., *Genere e servizio sociale. Habitus professionali, dinamiche di relazione, rappresentazioni*, Direzioni Scientifiche e Artistiche, Torre del Greco (NA).
- Dominelli L. (2004), *Il nuovo femminismo nel servizio sociale*, Erickson, Trento.
- Fargion S. (2006), *Tra arte e scienza: l'autonomia e i contenuti del servizio sociale*, «Studi Zancan», 7(4), pp. 31-58.
- Ferrario F. (1996), *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, Carocci, Roma.
- Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale la prospettiva di rete*, FrancoAngeli, Milano.
- Foucault M. (1971), *L'archeologia del sapere*, Rizzoli, Milano.
- Foucault M. (1984), *Storia della sessualità. Vol.2: L'Uso dei piaceri*, Feltrinelli, Milano.
- Gibson M.A., Meem D.T., Alexander J. (2013), *Finding out: An introduction to LGBT*

- studies*, Sage, London.
- Green J.W. (1995), *Cultural awareness in the human services: A multi-ethnic approach*, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Istat (2017), *Immigrati e nuovi cittadini*. <http://www.istat.it/it/immigrati>
- Irigaray L. (1989), *Etica della differenza sessuale*, Feltrinelli, Milano.
- Kristeva J. (1981), “Woman can never be defined”, in Marks E. (Eds.), *New French Feminism*, Schocken, New York.
- Lacan J. (1974), *Scritti*, Einaudi, Torino.
- Leccardi C. (a cura di) (2002), *Tra i generi: rileggendo le differenze di genere, di generazione, di orientamento sessuale*, Guerini e Associati, Milano.
- Lorenz W. (2010), *Globalizzazione e servizio sociale in Europa*, Carocci, Roma.
- Lovaas K.E., Elia J.P., Gust A.Y. (2006), *LGBT studies and queer theory: New conflicts, collaborations, and contested terrain*, 237 Harrington Park Press, Binghamton, NY.
- Nakanishi M., Rittner B. (1992), *The inclusionary cultural model*, «Journal of Social Work Education», 28(1), pp. 27-35.
- O’Sullivan, T. (2005), *Some theoretical propositions on the nature of practice wisdom*, «Journal of Social Work», 5(2), pp. 221-242.
- Parton N., O’Byrne P. (2005), *Costruire soluzioni sociali. Costruzionismo e nuove pratiche di lavoro sociale*, Erickson, Trento.
- Pieroni G., Dal Pra Ponticelli M. (2005), *Introduzione al servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Romito P., Melato M. (2013), *La violenza sulle donne e sui minori. Una guida per chi lavora sul campo*, Carocci, Roma.
- Ronnau J.P. (1994), *Teaching cultural competence: Practical ideas for social work educators*, «Journal of Multicultural Social Work», 3(1), pp. 29-42.
- Rubin G. (1975), “The Traffic in Women: Notes on the 'Political Economy' of Sex”, in Reiter R.R. (eds.), *Toward an Anthropology of Women*, Monthly Review Press, New York.
- Rubin G. (1984), “Thinking sex: Notes for a radical theory of the politics of sexuality”, in Vance C. (eds.), *Pleasure and Danger: Exploring Female Sexuality*, Routledge & Kegan Paul, Boston.
- Ruspini E. (2009), *Le identità di genere*, Carocci, Roma.
- Sicora A. (2015), *Intervista a Laura Corradi – Servizio Sociale e differenze di genere*, «La rivista di servizio sociale. Studi di scienze sociali applicate e di pianificazione sociale», Anno V, pp. 86-97.
- Simmel G. (2004), *Filosofia e sociologia dei sessi*, Cronopio, Napoli.
- Terenzi P. (a cura di) (2006), *Corpo e identità di gender*, FrancoAngeli, Milano.
- Villa F. (2000), *Dimensioni del servizio sociale. Principi teorici generali e fondamenti storico-sociologici*, Vita&Pensiero, Milano.
- Zanfrini L. (2004), *Sociologia della convivenza interetnica*, Bari Roma, Laterza.