

7. Narrare la differenza di genere nella pratica professionale. Resoconti e storie di assistenti sociali

di Roberto Dalla Chiara, Vittorio Zanon, Marta Pantalone, Carlo Soregotti

La sezione conclusiva del questionario di cui si sono analizzati i dati nel capitolo precedente¹ offriva la possibilità di raccontare episodi o situazioni nelle quali il genere dell'assistente sociale poteva aver avuto un impatto ritenuto significativo nella gestione di un "caso", o in generale di lasciare commenti al questionario. Le domande erano libere, con campi non obbligatori, nei quali si è chiesto agli assistenti sociali di raccontarsi senza alcun vincolo. Lo scopo era quello di lasciare spazio alle memorie di ciascuno e fare emergere sprazzi di pratiche professionali, impresse nella storia lavorativa, che le domande del questionario potevano aver rievocato.

Ne è nata una miscellanea di *storie* che rilevano, da una parte, un bisogno di raccontare e di trasmettere l'esperienza vissuta nel lavoro, dall'altra, le criticità che si incontrano nella pratica e che attivano la riflessività del professionista. Ciò sembra aver dato spazio al desiderio degli assistenti sociali di riflettere in modo critico sul proprio lavoro, senza timore di esporre le difficoltà e le fragilità del lavoro quotidiano in ambiti complessi e incerti, riuscendo a evidenziare un sapere costruito nel tempo, informale e tacito, ma significativamente operativo.

¹ Il presente lavoro si inserisce all'interno della ricerca "Genere e servizio sociale" ideata e condotta dagli autori. A Roberto Dalla Chiara va attribuito il paragrafo 1, a Vittorio Zanon il paragrafo 2. Il paragrafo 3 è frutto del lavoro congiunto di Roberto Dalla Chiara e Vittorio Zanon. Il paragrafo 4 è frutto delle riflessioni condivise di Roberto Dalla Chiara, Vittorio Zanon, Marta Pantalone e Carlo Soregotti.

1. La narrazione nel servizio sociale

È possibile incontrarsi nelle trame di una storia anche se si proviene da mondi *diversi*? Esistono mappe per orientarsi in questi mondi nelle pratiche quotidiane di lavoro? Quando si fa riferimento a “quell’episodio” di chi si sta parlando? Di se stessi, di qualcun altro? Delle differenze fra diverse appartenenze?

Narrare è un privilegio che spetta a chi si è immerso in quel racconto, un dono di chi ha voluto trasmetterlo ad altri affinché si possano comprendere ed evocare altre situazioni e altri racconti, promuovendo nuove opportunità di conoscenza. Questo dono è stato ricevuto nella forma di resoconti e storie in un piccolo spazio all’interno di un questionario avente a oggetto le differenze di genere nel lavoro dell’assistente sociale². Si è pienamente consapevoli di come non sempre, per una sorta di pudore (come fosse qualcosa per cui temere critiche), si abbia il coraggio di raccontare ed esplicitare le difficoltà che si incontrano nelle pratiche di lavoro, ma quando lo si fa è come se si fosse spinti dall’esigenza di poter meglio capire come porsi, incontrarsi e comprendersi.

Leggere e ascoltare i resoconti dei colleghi permette di osservare le proprie pratiche (i propri incontri con le persone in difficoltà) attraverso quel singolo episodio di lavoro che viene riportato, ma anche attraverso un altro linguaggio, probabilmente più emotivo e meno razionale, in un territorio che dice di se stessi (delle differenze presenti nei singoli attori e negli altri) della posizione assunta e dello scenario in cui ci si colloca.

Nell’ambito del servizio sociale la realtà stessa che circonda le situazioni di difficoltà è ibrida, mutevole, e gli attori (ovvero i diversi personaggi che abitano quelle stesse situazioni) si intersecano continuamente. La pratica di servizio sociale è un lavoro difficilmente riproducibile in laboratorio, difficilmente re-imitabile, perché “l’oggetto del lavoro sembra più definirsi per le peculiarità che presenta che per le regolarità rintracciabili” (Ferrario, 1996, p. 67). In questo risiede anche lo specifico modo di conoscere proprio dei professionisti dell’ambito sociale: esperti di una conoscenza esperienziale che è tacita e implicita e che assume l’incertezza e l’ambiguità non come variabili da rimuovere, ma come caratteristiche di una situazione originale e irripetibile (Parton e O’Byrne, 2005).

Risulta fondamentale, quindi, portare a emersione quel patrimonio esperienziale, incrementato nel tempo nelle pratiche di lavoro, nel quale si pone

² Si veda il capitolo 6, “Lo stereotipo di genere nel servizio sociale. Esiti di una *survey* nazionale sugli assistenti sociali”.

una grande quantità di pensiero e di conoscenza che va raccontata e socializzata (Gui, 2018). Descrivere la pratica di servizio sociale come un'attività narrativa offre la possibilità di adottare un approccio riflessivo alla prassi che contrasti con un'idea verticistica della teoria (Jones *et al.*, 2009; Fabbri, 1990), dove la vera integrazione tra teoria e pratica non arriva da un rigido e ponderoso corpo di conoscenze, ma dall'umiltà di imparare dall'esperienza (Jones *et al.*, 2009).

Il dialogo, il racconto, è al centro dell'orientamento socio-costruzionista in cui diviene necessario “mostrare” ancor prima di “dimostrare” (Ponticelli, 2010). Narrare è anche un processo di autovalutazione, di auto riflessività (Ponticelli, 2010): dice come il professionista si pone, quali pensieri costruisce, aiuta a far emergere le conoscenze tacite che si applicano nel lavoro professionale e che difficilmente vengono nominate se non ci si sforza di raccontarle, stenderle in un foglio per poterle vedere (vedere se stessi e poi raccontarsi), trasformandole in una conoscenza situata (Parton e O'Byrne, 2005). Ciò che viene raccontato fa emergere il frutto di un lavoro che riconosce che le situazioni delle persone possono anche non cambiare, ma per le quali nondimeno si deve cercare di massimizzare il potenziale di cambiamento, talvolta celato da ostacoli di diversa natura (culturali, sociali, ma anche di genere) (Parton e O'Byrne, 2005).

Se la pratica produce una conoscenza situata, diviene possibile interrogare la pratica stessa attraverso un approccio narrativo che recupera i pensieri per poterla comprendere, e forse anche per comprendere se stessi: narrare aiuta a vedere pezzi di racconto nascosti, trame a volte difficilmente visibili o dicibili. Raccontarsi è azione complessa, perché implica il fare di sé un resoconto in prima persona, foriero di una potenza evocativa che si mescola nella rappresentazione narrativa (e prende forma), nella consapevolezza che la complessità ingloba il professionista nel processo di osservazione e ci obbliga a considerare noi stessi l'oggetto osservato (Mazza, 2016).

2. Obiettivo dello studio e metodologia di ricerca

Il materiale empirico oggetto del presente lavoro nasce, come si è detto, dalle domande finali della *survey* presentata nel capitolo “Lo stereotipo di genere nel servizio sociale. Esiti di una *survey* nazionale sugli assistenti sociali”, nello spazio finale in cui si è chiesto: “Se te la senti e hai tempo, riusciresti a raccontare brevemente una situazione in cui hai pensato che il tuo genere abbia impattato significativamente sulla gestione di un caso (in positivo o in negativo)”, e nello spazio lasciato libero per eventuali altri commenti.

Alcuni racconti sono particolari e dettagliati, altri generici. Per ciascuno si è cercato di identificare gli elementi cruciali, facendo emergere i temi rilevanti (King e Horrocks, 2010), utilizzando dunque un approccio induttivo. Si è scelto un livello di analisi abbastanza ampio (Coffey e Atkinson, 1996), il più omogeneo possibile (per quanto sia possibile omogenizzare situazioni, persone e contesti, ma anche tempi diversi) e di evidenziare quelli maggiormente rappresentativi. Consapevoli dell'inevitabilità di una certa perdita di dettaglio (Weaver e Atkinson, 1994), si è deciso di astrarre i commenti dal contesto organizzativo e ambientale, così come dal periodo storico in cui sono avvenuti e di non esaminare il linguaggio utilizzato: ciò che premeva era raccogliere storie che hanno lasciato una traccia, recente o passata, nella memoria dell'assistente sociale. Sono il racconto di chi lavora e pratica la professione in ambiti in cui lo scontato non ha cittadinanza, dove occorre una continua manutenzione della relazione di aiuto, contestualizzandola e attualizzandola.

Operando una scelta parziale, motivata da ragioni di spazio e significatività, ci si sofferma unicamente sulle criticità che l'appartenenza di genere ha comportato in quel "singolo" episodio raccontato, ma sono riportati anche alcuni esempi in cui l'appartenenza di genere ha costruito una risorsa che ha influito positivamente nell'incontro con la persona.

Consapevoli dell'impossibilità di generalizzare, il lavoro presentato si orienta sulla necessità di trovare aree e temi comuni sui quali riflettere per poter migliorare e ipotizzare nuovi percorsi di riflessività. L'obiettivo di quest'analisi è pertanto di offrire esclusivamente risonanze, senza alcuna altra velleità, sapendo che in ogni singola storia soggettiva può essere colta una proposta che aiuti a costruire pratiche di apprendimento e conoscenza.

Sono state raccolte 470 storie e 347 commenti.

Gli stralci di racconto sono stati codificati utilizzando il genere (M = maschio; F = femmina) e l'età del rispondente.

3. La questione di genere nelle narrazioni degli assistenti sociali

3.1. L'appartenenza di genere nel rapporto con persone di cultura non italiana

La questione che emerge in misura maggiore tra le storie raccontate (più di 180 citazioni) riguarda il lavoro con persone appartenenti a culture definite "altre", "straniere", "diverse da quella italiana".

Le persone con le quali si sono manifestate difficoltà nella relazione professionale vengono nominate in diversi modi: “di altre religioni”, “mussulmani”, “di cultura araba”, “migranti”... o citate in relazione al Paese di provenienza (prevalentemente marocchini, ma anche persone provenienti da Nigeria, Pakistan, India, così come da Serbia e Albania). Queste persone hanno in comune, nella quasi totalità dei casi citati, la difficoltà nel confrontarsi con un’assistente sociale donna quando il richiedente è un uomo.

Il rapporto diviene difficile nel confronto tra persone di genere differente non tanto per la questione della lingua, seppur anch’essa costituisca una difficoltà, ma per l’aspetto del riconoscimento che un richiedente uomo ha nei riguardi di una professionista donna: “Molti anni fa, un uomo immigrato albanese ha manifestato molto disagio nel doversi rapportare con un’assistente sociale donna fino a chiedermi di poter parlare con il mio capo, dando per scontato che io avessi un capo uomo” (F59).

Una situazione simile si riscontra anche quando colui che si interfaccia con un’assistente sociale è il mediatore culturale, ovvero un professionista che dovrebbe porsi come facilitatore nei processi di conoscenza tra codici culturali diversi, divenendo esso stesso parte di una relazione complicata: “La difficoltà maggiore è stata con persone di sesso maschile provenienti da altre culture, non tanto con gli utenti, quanto con colleghi mediatori che non accettavano il mio ruolo di coordinatore, come se una donna, parole loro, non potesse decidere cosa essi dovessero fare” (F49).

Di simili situazioni si ha riscontro in diversi commenti che marcano la problematicità assunta dalle professioniste che concludono il racconto con frasi del tipo “se fossi stata uomo”, oppure con la richiesta, da parte delle persone, di parlare con un collega maschio – anche un amministratore – purché uomo. Alcune assistenti sociali sottolineano anche come, laddove vi sia stata la possibilità di affidare la gestione del caso critico a un collega uomo, si sia favorito l’avvio e il proseguimento del processo di aiuto. Il passaggio di titolarità non viene letto come l’esito di una resa, ma come la capacità di cogliere la complessità della situazione ed essere in grado di agire anche nella direzione del cambiamento.

La stessa sensazione di difficoltà relazionale viene narrata dagli assistenti sociali uomini quando incontrano donne appartenenti a famiglie di diverse etnie.

Mi è capitato di percepire difficoltà e imbarazzo in utenti o familiari donne di cultura magrebina nell’interazione con un operatore maschio (una mediatrice culturale che ha rifiutato di stingermi la mano) o pregiudizi legati alla figura maschile in una persona di etnia sinti: una donna teneva a casa i figli non ammalati e in età di scuola

dell'obbligo quando mi recavo in visita domiciliare. Ho capito solo alla seconda visita domiciliare che non voleva/poteva rimanere da sola con me (M59).

Quasi che il rapporto funzioni solo tra “pari genere”, mentre diventa complesso quando vi è una diversità di genere.

Si sottolinea, inoltre, che in determinate situazioni anche la situazione di “pari-genere” non è sinonimo di funzionamento adeguato della relazione, come riportato in questo episodio con i minori stranieri non accompagnati:

Ho lavorato in una comunità alloggio con minori stranieri non accompagnati. Erano tutti ragazzi di età compresa tra i 15 e i 17/18 anni. Il genere ha influito notevolmente nell'instaurare rapporti improntati sulla fiducia, sulla collaborazione e sul rispetto, per via del superamento di barriere (stereotipi) legate proprio al sesso, ma anche per una maggiore spontaneità nel raccontare se stessi, le proprie ambizioni e nel chiedere opinioni e consigli. Tuttavia, essere “maschi” ha esacerbato tensioni e la possibilità di finire coinvolti in scontri fisici, soprattutto per la vicinanza con l'età di questi ragazzi adolescenti (M39).

La questione dell'appartenenza di genere nel rapporto con culture diverse è un ambito complesso, in cui il genere incide nella relazione di aiuto come una variabile importante. Dalle risposte date emergono due importanti aspetti: la capacità di percepire e affrontare le criticità delle relazioni tra generi, e la necessaria riflessività per potersi mettere in dialogo con conoscenze, culture, lingue e codici diversi, inseriti in un contesto nel quale le determinanti sociali, normative, organizzative, sono affiancate da significative attribuzioni riguardanti i corpi delle persone.

Le storie raccolte raccontano di professionisti che sanno interrogarsi, anche riadattandosi laddove ciò diviene funzionale al processo di aiuto; che sanno riconoscere come anche la questione del genere vada problematizzata e come non sia possibile dare nulla per scontato.

3.2. L'appartenenza di genere nel rapporto con persone di cultura italiana

Può forse apparire strano, ancora oggi, imbattersi in episodi di confronto con uomini italiani che manifestano atteggiamenti misogini, uomini che, pur richiedendo (o necessitando di) aiuto, faticano ad accettare il confronto con la professionista donna in quanto provenienti da contesti nei quali è consolidata la concezione di famiglia patriarcale. Le difficoltà descritte in queste situazioni richiamano da vicino quelle incontrate di fronte a persone apparte-

nenti a culture altre (in relazione alle quali i professionisti in qualche modo sono più pronti e attrezzati nel cogliere codici diversi), ma desta un certo senso di stupore la persistenza di stereotipi e pregiudizi sulla donna, insieme alla non conoscenza o non considerazione per la figura professionale dell'assistente sociale (veicolata spesso dalle sole rappresentazioni mediatiche).

La situazione peggiore è essere donna e giovane. Con gli anni l'esperienza ti aiuta a dosare i tuoi aspetti femminili e maschili, a gestire le tue armi in modo diverso. Ciò che non scorderò mai è l'espressione di alcuni utenti entrando in ufficio, io ai primi anni di lavoro, mi guardavano come si fissa la segretaria che deve lasciarti entrare dal notaio. Al "si accomodi pure..." Risposta "... meglio se vado dal Sindaco". Per poi tornare indietro quasi imprecando: "la xè femena anca quella" ("è femmina anche quella"). Per fortuna mia! (F49).

Anche in questi casi, il passaggio di responsabilità nella gestione del caso a un collega uomo si rivela essere dirimente:

Tirocinio in tutela minori. Un padre con poca considerazione della donna è sempre stato contrario alle scelte dell'assistente sociale donna. Il caso è stato passato a un assistente sociale uomo e il padre ha completamente cambiato il suo atteggiamento, diventando favorevole ad alcune proposte che in precedenza aveva rifiutato (F29).

Ritorna, in questi episodi, il tema del "se fossi stato un uomo" o "a un uomo non sarebbe successo". A tal proposito anche i pochi assistenti sociali uomini segnalano situazioni in cui si evidenzia ancora una modalità relazionale predominante del genere maschile nel contesto italiano, a conferma di un clima culturale tutt'ora presente tra le persone che si rivolgono ai servizi sociali: "Spesso capita con uomini adulti o giovani, appartenenti a cultura maschilista che riconoscono al genere maschile un ruolo predominante" (M49).

In taluni casi il fatto di essere donna, in particolar modo di giovane età, può rappresentare un elemento di disturbo nella relazione professionale, in particolare quando si incontrano uomini che mettono in atto comportamenti sessualizzati ("Diverse volte ho ricevuto apprezzamenti da alcuni utenti "che begli occhi che hai!" o "dopo il colloquio ci beviamo qualcosa insieme" ed è stato molto spiacevole e imbarazzante" F29) o che si invaghiscono dell'assistente sociale:

Sono capitati dei fraintendimenti con un utente, non tanto perché io sia donna, quanto per il fatto che apparteniamo a generi opposti che in quella determinata situa-

zione rischiavano di innescare dinamiche di attrazione non volute e non considerate. La gestione è stata perciò più complessa, sicuramente in negativo, perché il mio ruolo professionale veniva scavalcato dal mio essere donna, coetanea, e dal punto di vista dell'utente "conquistabile" (F39).

La dimensione di genere sembra incidere anche nel rapporto con le cariche istituzionali o con chi rappresenta l'autorità negli ambienti di lavoro, dove essere un uomo può divenire un vantaggio:

Il dirigente del mio distretto si è molto appoggiato sulla mia figura, chiedendomi dei consigli, e condividendo decisioni, e sono certo che questo è avvenuto, al di là della stima e della fiducia, per il fatto che ero un maschio come lui (M49).

Viene dato risalto anche a episodi in cui il soggetto che si rapporta con l'assistente sociale è un adolescente, o a episodi che hanno a che fare con temi che riguardano la sessualità: in questi casi il genere può impattare sia in modo positivo (nel caso della relazione tra un assistente sociale uomo con ragazzi adolescenti e di un'assistente sociale donna con ragazze adolescenti: "Ho ottenuto risultati positivi nella relazione di aiuto con una ragazza di 13 anni rispetto al collega che gestiva il caso prima di me") (F59) sia in modo negativo quando il confronto è con appartenenti al genere opposto ("Ho notato difficoltà con donne mussulmane e anche con donne maltrattate. A volte ho avuto difficoltà con le adolescenti") (M59).

Anche in questi casi nascono riflessioni interessanti di professionisti che non danno per scontato l'esito della relazione, ma che utilizzano la propria umanità nei rapporti professionali riconoscendosi portatori di un sapere ampio, non solo teorico e pratico, ma anche esperienziale, emotivo, affettivo.

Nel rapporto con l'utenza in certi casi, principalmente per motivi relativi alla cultura dell'utenza (nel senso dell'ambiente socio-culturale di provenienza) e l'età (per es. adolescenza), ho notato che il genere a cui si appartiene può creare condizioni relazionali più significative e quindi a volte utili al raggiungimento di obiettivi progettuali (M60).

3.3. Appartenenza di genere e comportamenti aggressivi

Recenti ricerche nazionali fanno riferimento alla forte esposizione dei professionisti assistenti sociali al rischio di subire comportamenti e atteggiamenti aggressivi e di violenza (Sicora e Rosina, 2019). Le narrazioni prese in analisi fanno riferimento a episodi in cui l'assistente sociale è stata coinvolta,

o ha subito, comportamenti aggressivi (verbali per lo più), ritenuti nella maggior parte dei casi evitabili *se si fosse stato di un altro genere*. In questi episodi, il termine aggressività è una sorta di aggregatore: se, da un lato, incomprensioni e conflitti negli ambiti di lavoro sono accettabili e tollerabili (per l'alta sofferenza con cui quotidianamente si lavora), dall'altro, le aggressioni non dovrebbero appartenere al mondo del lavoro (indipendentemente da chi le agisce e da chi le subisce) e non è accettabile la tesi che siano parte dei rischi da prevenire per chi sceglie una professione sociale.

Sono stati codificati in questa dimensione più di 60 episodi. Aggressioni ed episodi violenti vengono descritti sia in forma generica sia in forma specifica in determinati ambiti di lavoro (psichiatria, grave marginalità o persone migranti) o per particolari fattispecie di reato (*sex offender*). È un tema complesso e di difficile gestione, dove il genere appare come una variabile significativa, dove “probabilmente con un collega maschio... sarebbe stata tutta un'altra storia!” (F39). Diversi sono gli episodi che narrano di situazioni in cui momenti di particolare tensione sono stati smorzati dall'intervento di un collega uomo:

Sono una giovane assistente sociale donna, ben due volte ho ritenuto di non essere stata rispettata dai miei utenti a causa del mio genere ma anche della mia età. A 26 anni stavo svolgendo un colloquio presso l'Uepe in cui lavoravo e un utente (con patologia psichiatrica) mi ha insultata con toni molto accesi, mi sono intimorita ed è intervenuto l'educatore (uomo) per difendermi, mi sono sentita inadeguata. Un secondo episodio mi è successo quando lavoravo in un piccolo Comune e un cittadino (in carico anche al SerD e al CSM) si presentava sempre al ricevimento pubblico e mi accusava di molte cose e non mi ascoltava. Quando c'era lui non mi sentivo al sicuro, anche per la conformazione del Comune che aveva dedicato al servizio sociale una stanza piuttosto isolata. Credo che se fossi stata uomo avrei avuto meno paura di lui (F29).

Interessante anche il racconto di un giovane ragazzo in formazione che riporta due situazioni, con esito opposto, in cui da tirocinante ha osservato come, pur da giovane studente, ha percepito di essere tenuto in maggiore considerazione rispetto alla tutor assistente sociale.

Mi è capitato in sede di tirocinio triennale di avere un'iniziale maggiore considerazione rispetto alla mia tutor, in quanto uomo, in un paio di circostanze. Si trattava di persone straniere la cui cultura (sociale e religiosa) di provenienza porta a favorire la figura maschile rispetto a quella femminile. Nel giro di pochi incontri, la persona ha compreso la bravura e l'affidabilità dell'assistente sociale e l'atteggiamento aggressivo è venuto meno. In un'altra occasione, la mia presenza ha evitato un'aggressione fisica all'assistente sociale. Se non fossi stato presente, la persona forse non si sarebbe limitata all'aggressione verbale. Dire che la situazione non sarebbe comunque degenerata se al mio posto vi fosse stata una tirocinante è molto difficile,

può darsi come no. Sicuramente la mia presenza ha aiutato comunque a portare a termine l'intervento, seppur in autonomia (la tutor ha dovuto lasciare l'ufficio perché ancora intimidita dalla persona) (M29).

Si arriva a pensare che alcuni ambiti di lavoro necessiterebbero di una maggiore presenza maschile (come se la "fisicità" potesse aiutare) e l'aggressività non fosse l'esito di particolari condizioni, che intrecciano personalità disturbate e conformazioni organizzative, ma pura e semplice violenza di genere (di uomini verso le donne): "I settori in cui è maggiormente elevato il rischio di aggressione dovrebbero essere popolati da più uomini" (F49).

La percezione di aggressione e mancanza di rispetto a volte è più nascosta e subdola; si occulta nella gentilezza che diventa insistenza e richieste incalzanti nei confronti di professioniste donne:

Ho lavorato come assistente sociale in Rsa, gestendo gli inserimenti degli ospiti. Ovviamente capitava spesso che non ci fossero posti disponibili per chi ne faceva richiesta e informavo i familiari che avrei messo il nominativo in lista di attesa. Spesso questa attesa, per forza di cose, durava mesi. Ho ricevuto molte volte pressione, sia ricevendo queste persone in ufficio all'improvviso senza appuntamento sia telefonicamente, per far sì che potessero inserire il prima possibile il proprio anziano. Sono convinta, nel mio piccolo, che se fossi stata un uomo, tutta questa insistenza non ci sarebbe stata. Questa convinzione e leggerezza nel pensare che si potesse insistere, fare pressione, nonostante l'oggettiva impossibilità temporanea dell'inserimento, secondo me era legata anche al mio genere. Mi sono sentita a volte trattata come una "bambina" e non come una dottoressa. Forse a un uomo non succederebbe, è visto diversamente purtroppo (F39).

Il tema dell'aggressività è forse quello in cui lo stereotipo (*assistente sociale più debole e fragile in quanto donna*) emerge con maggiore drammaticità: laddove la sofferenza e la problematicità è minacciosa, emergono immagini e modelli di comportamento appartenenti a modelli culturali che si ritenevano superati, ma nei quali si rischia di assumere in un certo senso lo stereotipo contestato. Di sicuro quando si subisce aggressività si entra in un'area complessa, critica e di non facile equilibrio, anche nella sua traduzione che meriterebbe un maggior approfondimento, considerato che la differente appartenenza di genere non risulta essere un fattore che incide sugli episodi di aggressività, ma potrebbe invece essere semplicemente una percezione soggettiva individuale, per quanto ancora diffusa all'interno della comunità professionale (Sicora e Rosina, 2019).

3.4. Ambiti di lavoro nei quali l'appartenenza di genere può fare la differenza

Come emerge anche dalle analisi del precedente capitolo, vi è la tendenza a marcare fortemente il confine di genere in quei settori in cui si ritiene che una donna assistente sociale “funzioni” meglio che un uomo assistente sociale: sono gli ambiti propri del consultorio familiare (separazioni, adozioni, interruzione volontaria della gravidanza) e del lavoro con le donne vittime di violenza di genere (sono più di 60 gli episodi segnalati in questo settore).

L'area del consultorio familiare viene narrata come uno *spazio femminile* sia per le tematiche trattate sia perché si suppone che le donne siano la parte più vulnerabile nei conflitti e nelle scelte di coppia.

In caso di interruzioni di gravidanza, le persone con le quali parlo si aspettano di parlare con una donna che possa mettersi nei loro panni. L'uomo in quel contesto stona. Al contrario, in relazione all'identità di genere stono io rispetto a un colloquio che si può fare con un omosessuale o un trans a seconda del caso. Non è che non si riesce a entrare in relazione, ma alcuni fattori potrebbero impedirlo (F49).

Vi è però negli intervistati anche la consapevolezza che la dimensione di genere possa essere una sorta di trappola. Qui la riflessività e il supporto d'équipe diventano fondamentali: si riconosce di essere su un terreno scivoloso in cui operare con molto equilibrio, per non correre il rischio di assumere “in positivo” lo stereotipo, perché meno facile da individuare rispetto agli stereotipi “negativi” finora considerati: “Nei casi di conflitto di coppia, tendenzialmente sono più vicina alle donne, ma essendo consapevole, cerco il confronto con colleghe per evitare errori” (F60).

Un discorso a sé merita, invece, l'ambito di chi si occupa di donne vittime di violenza. Vi è infatti unanimità nel considerare questo settore un “territorio” in cui si muove meglio un'assistente sociale donna. Questo emerge sia nei racconti di assistenti sociali donne sia in quelli di assistenti sociali uomini:

Lavorare con donne maltrattate e vittime di violenza richiede necessariamente un impatto femminile. Molto spesso le donne si sentono più al sicuro se davanti a loro hanno un'altra donna pronta ad ascoltarla e comprenderla. Un uomo le renderebbe ancora più fragili” (F29).

Mi è capitato più volte di accogliere richieste d'aiuto da donne maltrattate da uomini. Solo in un caso mi sono reso conto che, neanche con tutti gli sforzi possibili in termini di accoglienza, empatia, sensibilità e delicatezza, il fatto oggettivo di essere un uomo, data la particolarità dei traumi subiti dalla donna, mi rendeva

inadatto a portare avanti la presa in carico. Aveva il bisogno “psicologico” di aprirsi con una donna. In quel momento, qualsiasi uomo, per il semplice fatto di essere tale, non poteva essere d’aiuto. Bisognava avere rispetto di quella percezione, per quanto falsata e inquinata, e fare un passo indietro, trasferendo la presa in carico a una collega (M49).

Si tratta evidentemente di un settore delicato, dove il professionista che sa stare nella relazione sa anche “spostarsi” o cogliere posizioni diverse quando ciò risulta necessario, in cui l’essere uomo o donna può fare la differenza (in un senso o nell’altro), ma non sono date regole precise di comportamento: se, da una parte, emerge come aspetto positivo il riconoscimento e una sorta di complicità che può instaurarsi tra assistente sociale e persona dello stesso genere (che crea un ponte che permette di superare barriere e differenze), al contempo un incontro tra assistente sociale maschio e una donna vittima di violenza può contribuire a decostruire l’immaginario dell’uomo sempre violento: “Una donna coinvolta in una relazione violenta mi ha detto di essere felice di scoprire che non tutti gli uomini sono uguali” (M29).

Di interessante lettura, questi episodi si pongono come una sorta di conversazione a distanza tra professionisti, che rimettono sempre in discussione, cambiano, non procedono con rigidità verso una regola fissa, ma la rielaborano e ri-contestualizzano continuamente. Letti in sequenza sembrano un gioco degli specchi, dove emerge una comunità professionale in dialogo permanente. Anche laddove sembra che emergano certezze, c’è sempre un nuovo (e altro) interrogativo da porre, da rilanciare, da far maturare.

4. “Il sugo della storia”: cosa possiamo imparare dalle narrazioni raccolte

Quello che emerge dalla molteplicità di storie che i colleghi hanno generosamente offerto (si ricordi che non era un atto dovuto, ma uno spazio libero in cui “se hai voglia e tempo... puoi raccontare qualche episodio”) è un ricco resoconto di uno spaccato della pratica professionale, una sorta di tessitura dai molti punti di incontro e convergenza e di altrettanta ricchezza nella sua diversità di approcci e sottolineature.

La relazione di aiuto affettiva, accogliente, sembra per lo più una caratteristica femminile, di lavoro tra donne, più accentuata in particolari ambiti (le donne vittime di violenza, le donne separate, le adozioni), quasi a marcare un territorio dove le assistenti sociali si sentono più a loro agio, a volte definendolo come uno spazio femminile, esclusivo. All’opposto, le relazioni

complicate, difficili, con persone aggressive e/o minacciose (il lavoro con gli stranieri, l'approccio con modelli culturali opposti, lavorare in contesti in cui è più facile avvengano aggressioni) si caratterizzano per la richiesta di una maggiore presenza di uomini, quasi a definire un altro spazio in cui le stesse professioniste pongono la necessità di una riflessione sulla difficoltà che il genere può porre in determinate situazioni, segnalando un'assenza: *gli uomini non ci sono... ma se ci fossero.*

È in quest'ultimo auspicio che sembra insinuarsi la presenza (mai dichiarata in modo esplicito) di stereotipo di genere (*il lavoro di cura è un lavoro femminile... ma in certi ambiti è più maschile*) che rischia di essere introiettato dai professionisti stessi. Certo, non è così automatica questa correlazione, forse nemmeno giustificata se colta senza prima averla contestualizzata. Si ritiene invece opportuno segnalare da una parte l'esistenza del rischio di introiettare lo stereotipo che le rappresentazioni sociali sulla professione ci rimandano continuamente, dall'altra la necessità di attuare forme di riflessione, di supervisione e formazione, affinché ogni professionista non si senta solo nei porsì determinate questioni, rischiando di venire inglobato in tali stereotipi, in particolare laddove non è facile il confronto con colleghi uomini e donne.

È interessante anche riportare quanto scritto nella parte finale del questionario in cui era possibile aggiungere commenti riguardanti i temi trattati. Ne è scaturita una sorta di "sintesi finale" a cui attingere anche per ipotizzare le prime conclusioni di questa ricerca. Stupisce la mole di commenti, 90 in tutto, dai quali emerge sia la richiesta di approfondire le tematiche del genere nella professione sia l'auspicio alla crescita del numero di uomini nel servizio sociale. Tali riflessioni vanno sempre nella direzione di suggerire che non solo il tema merita di essere assunto nel dibattito professionale, ma anche della necessità di continui approfondimenti su questi temi, e della volontà degli/delle assistenti sociali nel voler contribuire in questa riflessione:

Credo che la nostra professione non possa che beneficiare di una maggiore presenza maschile che ci consentirebbe, in un confronto ideale tra teoria e prassi, di avere sguardi e parole diverse sui temi che affrontiamo quotidianamente nei vari contesti di lavoro (F59).

Quanto raccolto narra di noi assistenti sociali, di chi siamo, di quale postura assumiamo con quello che noi siamo: uomini o donne che dialogano anche attraverso il loro corpo, oltre che con la propria professionalità. Aver trascritto e lasciato tracce di esperienza ha permesso di intrecciare episodi "simili" che avvengono in tutto il territorio nazionale. Non sono confinati a una zona geo-

grafica o a una storia personale, ma popolano le menti sia dei professionisti più maturi che quelle dei più giovani, intersecando territori ed età differenti. Queste storie dicono della capacità di osservarsi, di osservare anche il genere a cui si appartiene e dal quale si può apprendere; di come questa conoscenza possa essere utilizzata imparando anche degli errori (Sicora, 2010) e dagli interrogativi che la pratica quotidiana continuamente pone, riconoscendo nella differenza – in tutte le differenze – una ricchezza, che ci permette di conoscere l'altro nei suoi codici culturali anche quando ciò genera difficoltà e rifiuto.

Riflettere sul proprio e sull'altrui genere ha permesso di fare emergere uno spaccato di lavoro in cui gli/le assistenti sociali mostrano di sapersi osservare, interrogando continuamente se stessi, i propri saperi, i propri metodi di lavoro. In modo sottile emerge nei racconti come non si possa fare a meno di pensare alla questione di genere e a come lo stimolo dato dal questionario abbia facilitato una riflessione su un focus poco considerato, quasi che l'assistente sociale fosse asessuato o neutro, per assumere invece la dimensione di genere come una possibile chiave di lettura, che aiuta a comprendere i codici culturali delle persone che si rivolgono ai servizi e i conseguenti significati culturali che loro danno e agiscono. I racconti hanno evidenziato come si sia in presenza di un professionista che si ascolta ascoltando l'altro, che cerca di decodificare quello che la relazione (e la reazione) gli provoca nello *scontro* di genere. Un professionista che cerca di dare un nome (straniero, misogino, aggressore...) per poter inquadrare e comprendere, ma contemporaneamente per poter collocare e situare (non diagnosticare) quell'atteggiamento "avverso" in un contesto culturale e in una storia più ampia (di servizio, di territorio, di cultura, di politica di welfare...), a partire dalla consapevolezza della propria appartenenza di genere e di quanto ciò incida anche nell'esercizio della propria attività professionale.

Le storie hanno fatto emergere la capacità di leggere i contesti e di seguire i cambiamenti intervenuti nel mondo circostante. Ha fatto emergere che alcuni bisogni tradizionali vanno ancora interrogati, con la capacità di mettere continuamente in discussione se stessi per poter cogliere (e accogliere) la storia altrui. Non si racconta la storia degli altri (i c.d. utenti), ma si offrono, con molta generosità, pennellate di storia di se stessi, che hanno a che fare anche con il proprio corpo, di come questo si gioca nella relazione di aiuto con un altro corpo (di genere uguale o differente). Il *corpo* dunque inteso come fattore di conoscenza nel confronto con l'altro.

Il protagonista della storia non è colui che ha bisogno, ma diviene colui (colei) che aiuta: si racconta di sé, svela qualcosa di sé, magari partendo da una difficoltà/incomprensione, senza timore di nascondersi, di proteggersi in un "politicamente corretto" che tenta di appiattire le differenze, comprenden-

do invece come sia importante assumere consapevolezza di quello che noi siamo “dentro” l’abito professionale, e come ciò non possa essere eluso nel rapporto con l’altro.

Ogni racconto è unico ma ha contemporaneamente la capacità di “mettere in comune” quegli elementi che si ritrovano anche in altri episodi, in altre storie, nel lavoro professionale anche di chi non ha raccontato un suo episodio nello spazio del questionario. In queste storie si intravede la possibilità di un racconto collettivo sul genere nel servizio sociale (che appartiene a tutti e in cui tutti possono confrontarsi, una volta o più volte nelle loro carriere lavorativa-professionale) e di come questo si combina (bene o male) negli incontri relazionali e nell’attivazione dei processi di aiuto. Proprio perché “mette in comune” diviene possibile costruire sintesi che fanno riflettere e apprendere da noi stessi, dalle nostre differenze.

L’occasione di riflettere sugli stereotipi di genere ha permesso di entrare in un territorio in cui gli/le assistenti sociali hanno offerto la possibilità di allargare il campo di osservazione, offrendo anche uno spaccato delle culture familiari, sociali e culturali presenti nel territorio italiano. Quelle riportate nei racconti non sono riflessioni istintive ma meditate, anche laddove sono espresse in modo sintetico. Raccontano che questo tema è sempre presente nel lavoro professionale, sia quando emerge a causa di una difficoltà sia quando diventa risorsa, sia quando gli altri ci attribuiscono uno stereotipo sia quando siamo noi stessi ad agire secondo quanto questo prevede.

I racconti ci hanno accompagnato in una riflessione originale, sicuramente profonda, su come la dimensione di genere influenza la pratica professionale nei contesti sempre più complessi delle nostre società. Emerge come sia urgente esaminare quelle situazioni che interrogano la nostra appartenenza di genere, invitando la comunità professionale a promuovere nella pratica riflessiva (Biraghi e Zanon, 2019) anche un’attenzione critica al tema del mono-genere che ancora caratterizza in buona sostanza questa professione, tanto da fare presumere che “se vi fossero più uomini...”.

Riferimenti bibliografici

- Biraghi C., Zanon V. (a cura di), *La pratica riflessiva nelle professioni sociali*, ASit Servizio sociale su Internet, <http://www.serviziosociale.com/comunicasit/download/viewdownload/31/296.html>.
- Coffey A.J., Atkinson P.A. (1996), “Concepts and Coding”, in A.J. Coffey, P.A. Atkinson (eds.), *Making Sense of Qualitative Data: Complementary Research Strategies*, Sage Publications, Thousand Oaks.

- Dal Pra Ponticelli M. (2010), *Nuove prospettive per il servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Fabbri D. (1990), *La memoria della regina*, Guerrini e Associati, Milano.
- Ferrario F. (1996), *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, La Nuova Italia Scientifica, Roma.
- Gui L. (2018), *Altervisione. Un metodo di costruzione condivisa del sapere professionale nel servizio sociale*, FrancoAngeli, Milano.
- Jones K., Cooper B., Ferguson H. (2009), *Lavoro per bene. Buone pratiche nel servizio sociale*, Erickson, Trento.
- King N., Horrocks C. (2010), *Interviews in Qualitative research*, Sage Publications, London.
- Mazza R. (2016), *Terapie imperfette. Il lavoro psicosociale nei servizi pubblici*, Raffaello Cortina, Milano.
- Parton N., O'Byrne P. (2005), *Costruire soluzioni sociali*, Erickson, Trento.
- Sicora A. (2010), *Errore e apprendimento nelle professioni di aiuto*, Maggioli, Rimini.
- Sicora A., Rosina B. (2019), *La violenza contro gli assistenti sociali in Italia*, FrancoAngeli, Milano.
- Weaver A., Atkinson P.A. (1994), *Microcomputing and qualitative data analysis*, Avebury, Aldershot.