

# L'IMPORTANZA DELL'USO DEL LINGUAGGIO INCLUSIVO PER LA PROFESSIONE.

26 giugno 2025



Ordine  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Interregionale  
Piemonte e Valle d'Aosta



UNIVERSITÀ  
DI TORINO



Dipartimento di  
Culture, Politica  
e Società

*L'urgenza di interrogarsi sul linguaggio  
del/nel Servizio Sociale*

**Marilena DELLAVALLE**  
**Dipartimento di Culture, Politica e società**  
**Università degli Studi di Torino**

# Il Manifesto della comunicazione non ostile

## 1. Virtuale è reale

Dico o scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona.

## 2. Si è ciò che si comunica

Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano.

## 3. Le parole danno forma al pensiero

Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimere al meglio quel che penso.

## 4. Prima di parlare bisogna ascoltare

Nessuno ha sempre ragione, neanche io. Ascolto con onestà e apertura.

## 5. Le parole sono un ponte

Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarmi agli altri.

## 6. Le parole hanno conseguenze

So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.

## 7. Condividere è una responsabilità

Condivido testi e immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.

## 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare

Non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.

## 9. Gli insulti non sono argomenti

Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.

## 10. Anche il silenzio comunica

Quando la scelta migliore è tacere, taccio.



Il CNOAS sottoscrive il Manifesto con delibera all'unanimità dal Consiglio Nazionale che ha accolto la proposta della Commissione Etica e Deontologia.

**Dicembre 2021.**

Preambolo al  
Codice deontologico  
2020

*[...] per pura convenzione, il testo  
è redatto utilizzando termini  
declinati al genere maschile che assumiamo  
ricomprendano anche la  
corrispondente declinazione al genere  
femminile.*

*Su quasi 48 mila assistenti sociali, oltre il 90% sono donne. Per questo, il Consiglio Nazionale – d'accordo con tutti i Consigli Territoriali – modifica il proprio logo, togliendo “degli”.*

*‘La nostra professione, come le tante professioni di cura – spiega la presidente Rosina – è quasi esclusivamente femminile. Ci auguriamo che, nel futuro, i ragazzi di oggi scelgano di essere assistenti sociali per contribuire a rendere più inclusivo il nostro Paese. Perché questo succeda, perché tutte e tutti possano essere attratti dal Servizio Sociale, serve un riconoscimento morale ed economico, nonché un'attenzione nuova ai percorsi formativi. Siamo soprattutto assistenti sociali e l'Ordine lo conferma anche nel logotipo’.*

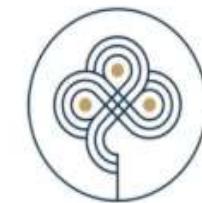
ORDINE ASSISTENTI SOCIALI: “degli”  
non c'è più!

① 23 Febbraio 2025



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Nazionale



Ordine  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Nazionale



POSSIAMO  
FERMARCI QUI ?

- 1 Il professionalismo.



**1b.** La cultura come attributo.

**1c.** il linguaggio come elemento significativo della cultura Professionale.

**2** Il linguaggio comunica la nostra visione del mondo.

**3** Evoluzione ( o involuzione) e trasformazione.

**3b.** Alcuni esempi.

**4** Implicazioni per la comunità professionale.

# IL SERVIZIO SOCIALE COME PROFESSIONE



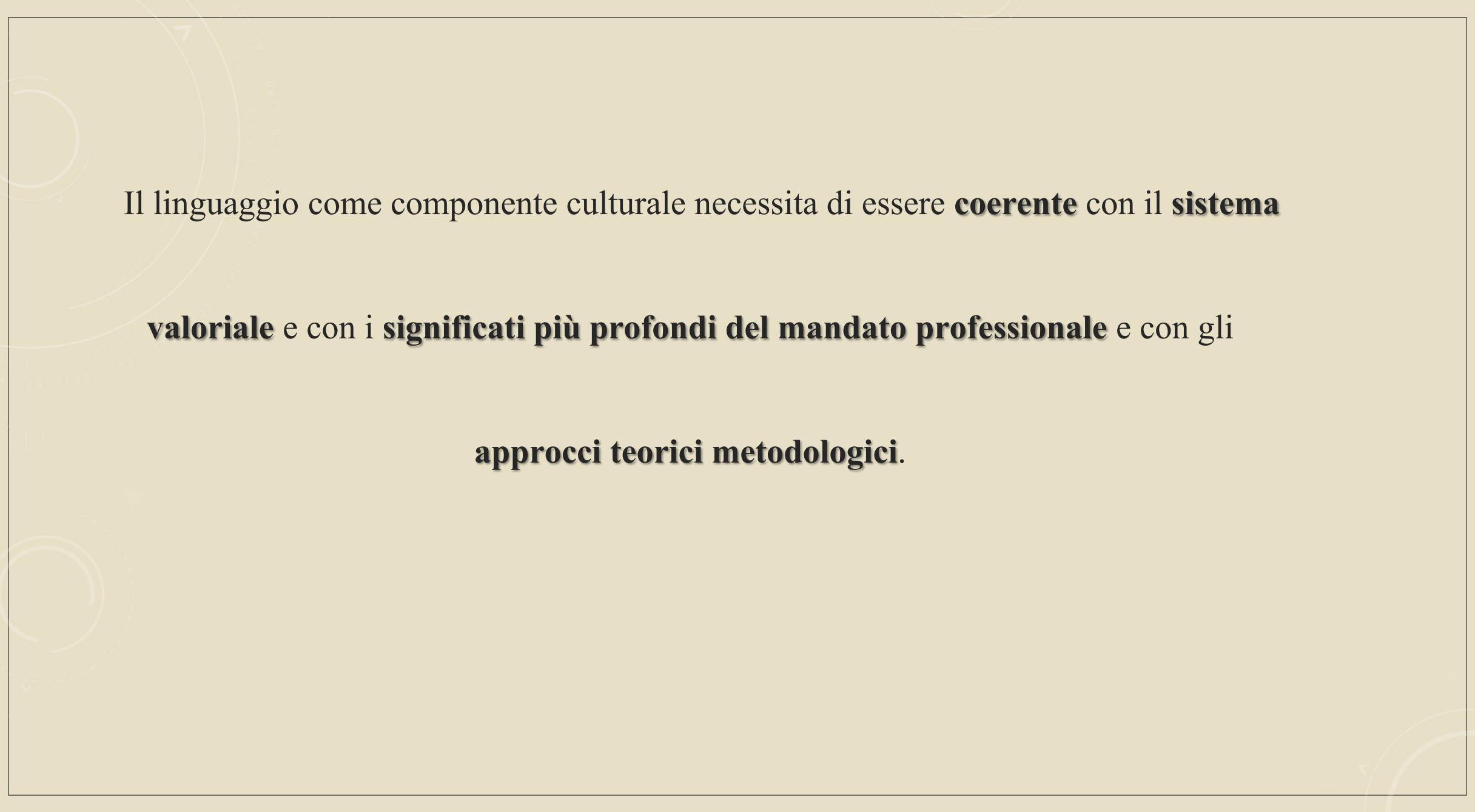
- ▶ ha conseguito gli attributi idealtipici delle professioni;
- ▶ è una professione ordinistica;
- ▶ è caratterizzato dalle dinamiche tipiche dei processi di professionalizzazione, compresa la stratificazione interna e i conseguenti potenziali conflitti;
- ▶ è esposto ai rischi di de- professionalizzazione;
- ▶ ha la necessità di vivere il cambiamento in modo proattivo, rinforzando la propria identità non in termini statici , bensì evolutivi **[dimensione integrativa** (Sciolla, 2010)].

Tra gli attributi del professionalismo:  
**la cultura** .

La cultura di una professione consiste nei  
suoi valori, norme e simboli.

Greenwood, 1957.

I simboli di una professione sono i suoi elementi  
significativi: tra questi troviamo il linguaggio.



Il linguaggio come componente culturale necessita di essere **coerente** con il **sistema**  
**valoriale** e con i **significati più profondi del mandato professionale** e con gli  
**approcci teorici metodologici.**

# Linguaggio

- costruisce la realtà (es. linguaggio di genere);
- spiega la nostra visione del mondo.



quando usiamo le parole dobbiamo essere consapevoli del loro significato o, meglio, dei significati che le stesse possono assumere, perché nel comunicare esprimiamo la nostra **visione** dell'oggetto/soggetto.

*«Troppo trascinati nel vortice delle cose da fare, preoccupati più della correttezza dell'agire che delle sue implicazioni reali, accade che anche le parole più comuni ed utilizzate dalla professione perdano la loro **capacità di indicare la direzione e le ragioni dell'agire**, lasciando spazio solo ad un riferimento nominalistico che, dietro la magia della parola, nasconde spesso un vuoto o perlomeno un difetto di coscienza della posta in gioco. È per questo che ogni tanto vale la pena di soffermarsi sul contenuto di termini che si pensano assolutamente noti, per sondarne tutto il valore in rapporto all'esperienza».*

COTTINI (2003).

# EVOLUZIONE?

**LE PAROLE DEL  
CAMBIAMENTO  
LEGGE 180.  
QUANDO I MATTI  
DIVENTANO  
CITTADINI**



( O INVOLUZIONE ? )



# Trasformazioni lessicali

Postura interrogativa  
riflessiva



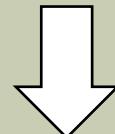
Come sono  
giustificate, quali gli  
elementi di coerenza  
con la cultura del  
servizio sociale, le sue  
finalità, il suo  
sistema valoriale, gli  
approcci teorico-  
metodologici?

Quali le fonti da cui provengono le proposte  
di cambiamento ?

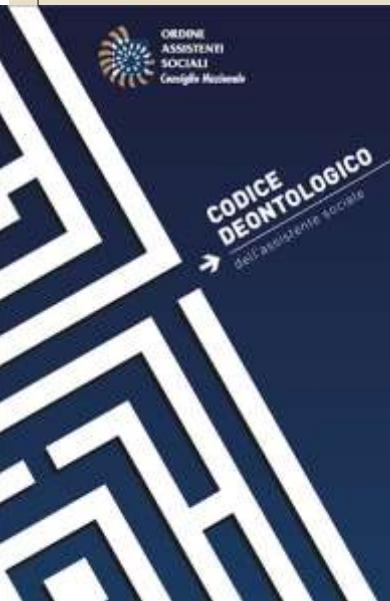
A quali trasformazioni fanno riferimento?

Scientifiche, politiche, culturali, governative ?

Alcuni esempi



# DA UTENTE A PERSONA



*Il Codice valorizza esplicitamente le capacità e le risorse di tutti gli individui e delle comunità con cui l'assistente sociale opera. Riflette l'impulso morale di tutta la professione, che si impegna a perseguire la giustizia sociale e a riconoscere la dignità intrinseca di ogni essere umano. Anche per questa ragione, non sono più utilizzati i termini utente/cliente, riferiti a coloro che si rivolgono all'assistente sociale, entrambi sostituiti dal termine persona [...] dal Preambolo del Codice deontologico, CNOAS, 2020.*

bisognoso

assistito destinatario

utente

Tilli, C. 2021.

Centralità ed unicità della persone **vs** centralità del servizio e standardizzazione

# Presa in carico

2005



Voce presente

2013



Voce  
assente

2022



Voce assente

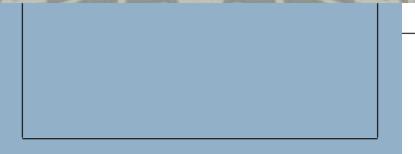
Attenzione

**alle ambiguità e alla duplicità di significati**



Le sirene del  
managerialismo  
e delle politiche di attivazione

# Managerialismo



Da tempo la questione lessicale e concettuale è posta in evidenza da diversi autori (Lorenz, 2010; Chauvière, 2010; Fargion, 2009; Scaglia, 2005), per sottolineare **l'apparente analogia** fra il discorso managerialista e quello di servizio sociale. Un'affinità illusoria che può trarre in inganno e affascinare chi non coglie le profonde differenze semantiche.

Un esempio: le differenze di significato rispetto al linguaggio del Managerialismo

## *Empowerment*

Nel servizio sociale

rimanda alla promozione di consapevolezza e possibilità di autodeterminazione dei soggetti;

Nell'approccio manageriale

- concepito come attribuzione di responsabilità in capo alla persona, «[...] senza considerare le condizioni dei singoli e dei contesti di disuguaglianza in cui il bisogno si genera, riconoscendo in astratto a tutti le stesse potenzialità» (Fargion, 2009: 100).

# Un esempio: le differenze di significato rispetto al linguaggio delle politiche di contrasto alla povertà: attivazione

◆ Nel servizio sociale corrisponde al rinforzo delle capacità dell'IO e, a livello collettivo, al sostegno all'auto mutuo aiuto; si collega al principio di partecipazione attiva della persona al processo di aiuto e al governo della propria vita. Concepita come obiettivo da perseguire e garanzia da assicurare nel rispetto dell'autodeterminazione del soggetto.

Capacitazione

◆ Nelle politiche di contrasto alla povertà, è percepito come

- Dato di partenza, «una sorta di test dei mezzi disegnato per identificare e segregare gli immeritevoli e gli imbroglioni che sfruttano il sistema per coltivare la propria pigrizia [...]» (Lorenz, 2005: 99).
- Dovere dell'attivazione e impegno a meritare il sostegno ( Tilli, Burgalassi, 2021: 108).

Responsabilizzazione  
individuale/  
colpevolizzazione

# Possibili equivoci nel dialogo fra discipline

## Servizio sociale (ragioni storiche e deontologiche )

### Individualizzazione

*indica la necessità di adeguare gli interventi e le risposte alla particolarità e specificità di ogni persona e di ogni situazione*

(Neve, 2022)

### Personalizzazione

*Significato di valore del soggetto, non considerato semplicemente oggetto di intervento, e nemmeno un consumatore di prestazioni (Fargion, 2009), bensì soggetto interlocutore*  
(Neve, 2022)

### Interpretazioni sociologiche

Centralità dell'individuo e pretese istituzionali verso lo stesso.

Responsabilità personale del disagio.

Busso et al. ( 2024)

# Implicazioni per la comunità del servizio sociale



Quali reazioni ai cambiamenti nel linguaggio e alle richieste di attenzione nell'uso?

1. Interrogazione riflessiva;
2. sottovalutazione difensiva.

## Riferimenti bibliografici

Burgalassi, M., Tilli, C. ( 2021) . *L'attivazione negli interventi di servizio sociale per il contrasto delle povertà, tra responsabilità individuale e capacitazione*. In «Autonomie Locali e Servizi Sociali», 1: 103- 117.

Cottini G. P., (2003). La dimensione antropologica del progetto,. In L. Sanicola, G. Trevisi (a cura di). *Il Progetto*. Napoli: Liguori.

Dellavalle, M. ( 2017). Managerialismo e servizio sociale: uno sguardo diacronico . In W. Tousijn, M. Dellavalle ( a cura di). *Logica professionale e logica manageriale. Una ricerca sule professioni sociali*. Bologna: Il Mulino.

Dellavalle, M., Palmisano, S. (2013). Il servizio sociale: la doppia appartenenza della professione tra paradossi conflitti e sfide. In R. Albano, M. Dellavalle, ( a cura di) . *Organizzare il servizio sociale*. Milano: Franco Angeli, 155-184.

Fargion, S. ( 2009). Il servizio sociale. storia, temi, dibattito. Bari: Laterza.

Lorenz, W. ( 2005). *Social Work and New Order. Challenging Neo: Liberalism's Erosion of Solidarity*. «Social Work»: 93-100

Tilli, C. (2021). *Ricominciare dalla Persona. Riflessioni a Margine del Nuovo Codice Deontologico dell'assistente Sociale*. «La Rivista Di Servizio Sociale», 1: 71-80.