Narrare i gruppi. Prospettive cliniche e sociali. Anno III, Vol. 2, Settembre 2008

gruppi nel sociale

La rappresentazione sociale dell'Università e dell'Assistenza Psicologica nei discorsi di docenti, studenti e personale tecnico amministrativo

AMELIA MANUTI[1], MARIO FIORE, FRANCESCA JOVENE,
LAURA RICCHIUTI

Riassunto

Il presente contributo mira ad indagare il formato discorsivo della rappresentazione sociale dell'Università e dell'Assistenza Psicologica, quale servizio fondamentale alla base dell'offerta formativa, in un campione di testimoni privilegiati.
Nel quadro della recente riforma del sistema universitario Italiano, l'obiettivo principale è stato quello di comprendere la trasformazione subita dall'Istituzione universitaria e la ristrutturazione della sua rappresentazione sociale quale agenzia educativa e di socializzazione al lavoro. All'interno di questo proposito si situa il secondo obiettivo ovvero quello di chiarire la rilevanza giocata dall'assistenza psicologica nel piano dell'offerta formativa. A tal fine, il campione è costituito di 45 soggetti, selezionati tra i docenti, studenti e personale tecnico amministrativo dell'Università di Bari, con i quali è stata condotta una intervista narrativa su tali tematiche. I dati sono stati sottoposti ad analisi del contenuto e ad analisi del discorso.

Parole chiave: Rappresentazioni sociali, repertori interpretativi, università, assistenza psicologica, metodologia qualitativa

The social representation of the University and Psychology Assistance about speech teachers, student and human resource technical administrative

Summary

The aim of the present contribution is to investigate the discursive construction of the social representation of University and counselling as part of the academic educational offer. To this purpose, a sample of 45 subjects has been selected among the different components of the University of Bari (i.e. students, administrative personnel and teachers) and has been inter-

[1] Dipartimento di Psicologia, Università di Bari, e-mali: a.manuti@psico.uniba.it

viewed about the representation of the University and about the importance of counselling within such a context. The data have been investigated with content and discourse analysis.

Key words: Social representation, interpretative repertoires, university, counselling, qualitative methodology

Quadro teorico di riferimento: Il formato discorsivo delle rappresentazioni sociali

La teoria delle rappresentazioni sociali rappresenta uno dei contributi più originali ed interessanti nell'ambito delle scienze umane. Dopo essere stato formulato in sociologia da Durkheim il concetto è stato ripreso da Serge Moscovici (1961) ed ha dato vita ad una letteratura scientifica molto consistente soprattutto in psicologia sociale.
Partendo dall'analisi della relazione tra senso comune e rappresentazioni sociali in una direzione nella quale queste ultime rappresentano i "contenuti" del primo, l'autore coglie gli aspetti cognitivi di un processo che riguarda il reciproco adattarsi tra le richieste della società e le esigenze dell'individuo. Tuttavia, gran parte dell'apparato concettuale elaborato da Moscovici è chiaramente di natura semiotica in quanto le rappresentazioni sociali possono essere intese come schemi mentali che gli individui utilizzano per dare senso al mondo in cui vivono e per comunicare tra di loro. Queste due funzioni richiedono la possibilità che vi sia una intesa sul "nucleo figurativo" (Mininni, 1992: 42) prodotto dalla mente in base ai principi delle pratiche comunicative condivise.
Questo contributo si propone di partire dalla teoria delle rappresentazioni sociali per focalizzare l'attenzione sulla rilevanza della comunicazione nei processi di diffusione e di negoziazione di significati condivisi, al fine di mostrare come le stesse rappresentazioni sociali siano di fatto il prodotto di pratiche discorsive. In questo senso, rappresentare significa comunicare, poiché gli individui sono "portatori" di rappresentazioni sociali, che rivelano, al contempo, un formato narrativo, in quanto descrivono la realtà, ed un andamento dilemmatico, poiché contengono in sé *logoi* ed *antilogoi*, argomentazioni e contro-argomentazioni, i semi di quelle posizioni simboliche che ci caratterizzano nella pratica comunicativa quotidiana.
A tal proposito, Potter e Wetherell (1987) propongono di considerare le rappresentazioni sociali come "contesti discorsuali", come "repertori interpretativi" intesi come costellazioni di termini, frasi e metafore che i parlanti utilizzano per costruire la propria versione del mondo e che emergono nelle pratiche comunicative del posizionamento (*positioning*) e del resoconto (*accounting*).
Secondo la teoria del posizionamento (Harré & Van Langenhove, 1991), infatti, i soggetti quotidianamente danno forma al contesto sociale attraverso le pratiche comunicative, contribuendo personalmente all'elaborazione discorsiva delle rappresentazioni sociali. Secondo questa prospettiva esiste, dunque, un legame significativo tra identità, comunicazione e contesto sociale: attraverso il processo di posizionamento discorsivo, le persone definiscono attivamente il proprio punto di vista, posizionano la propria identità, marcando il confine con gli altri interlocutori (Antaki e Widdicombe, 1998; Mininni, 2001).
Pertanto, il riferimento al contesto sociale è indispensabile. Le rappresentazioni sociali che gli individui elaborano dipendono, infatti, dalle pratiche del rispettivo gruppo di riferimento e dai valori in esso presenti. Concretamente esse si muovono quasi 'per gocciolamento' dal piano sociale (comunicazione di massa, comunicazione istituzionale, ecc.) al piano interpersonale (contesti formali ed informali di discussione e di con-

divisione di gruppo) sino al piano individuale, diventando così un vero e proprio codice condiviso di interpretazione e di attribuzione di senso (Moscovici, 1961; 1984).
Dunque, l'oggetto d'indagine del presente lavoro è costituito dalla rappresentazione sociale dell'Università e dell'Assistenza Psicologica agli studenti e dalla costruzione discorsiva che ne emerge nel parlare comune. Tale interesse si colloca nel quadro della recente riforma del sistema educativo e formativo Italiano e muove dalla riflessione sul ruolo che l'Università, in quanto agenzia di socializzazione al mondo del lavoro, dovrebbe assumere nei confronti dello studente. In quest'ottica, il Servizio di Consultazione Psicologica si pone come uno dei servizi imprescindibili, assieme al tutorato ed all'orientamento, che dovrebbero essere assicurati a tutti gli studenti, poiché in grado di prevenire il disagio psicologico, che talvolta accompagna l'esperienza di transizione universitaria, aiutando questi a trovare in sé le risorse per affrontare meglio le richieste del contesto universitario ed extrauniversitario.

Il contesto della ricerca: La riforma universitaria e l'assistenza psicologica

Nel quadro appena delineato, l'analisi della rappresentazione sociale dell'Università e dell'Assistenza Psicologica elaborata nei discorsi dei principali attori della vita universitaria costituisce un oggetto di ricerca che mostra svariati punti di interesse.
Innanzitutto, tale indagine consente di comprendere se e come è cambiata la rappresentazione dell'Istituzione universitaria a fronte del vivace dibattito sociale e culturale che ha accompagnato il ripensamento delle funzioni attribuite alle agenzie educative (sperimentazione legge Moratti). Pertanto, l'ipotesi di ricerca postula che, a seguito della sperimentazione e della successiva riforma, la rappresentazione sociale dell'Università, diffusa e veicolata dai mass media e nei discorsi sociali abbia subito una ristrutturazione sostituendo elementi tradizionali quali trasmissione di conoscenze legate al sapere ed al saper fare, apprendimento eterodiretto e distanza nella relazione con il docente con nuovi elementi, quali centralità dello studente, acquisizione di competenze legate al saper essere, apprendimento informale, tutorato ed assistenza. Invero, la riforma auspica una rappresentazione dell'Università non più intesa soltanto come luogo della cultura, fondata su un modello di formazione "per passaggio di informazioni", cui corrisponde un modello di destinatario passivo (Quaglino, 2005). Al contrario, l'esperienza della formazione universitaria, così come quella dell'Istruzione primaria e secondaria, viene riletta in tutta la sua complessità attribuendo al discente il ruolo di agente pro-attivo. Di conseguenza, la formazione viene considerata come un processo evolutivo che coinvolge fattori cognitivi ma anche e soprattutto fattori emotivi. Alle agenzie della socializzazione (scuola ed università) spetta pertanto il compito di "accogliere" lo studente e di facilitare l'acquisizione di contenuti relativi alle conoscenze dichiarative ed alle abilità procedurali connesse ad una determinata professione (formazione come addestramento), ma anche e soprattutto di sollecitare la mobilitazione delle risorse interne ovvero di stimolare lo sviluppo delle competenze relazionali (formazione come sviluppo del sè). In tal senso, la formazione si configura come un circolo trasformativo, come un percorso orientato alla conoscenza di sé ed allo sviluppo delle proprie risorse, che si muove dall' "assoggettamento" alla "soggettivizzazione" dell'identità.

In secondo luogo, l'analisi ed il confronto tra le rappresentazioni costruite discorsivamente dai diversi attori (docenti/studenti/amministrativi) consente di riflettere sui bisogni che questi attori avvertono in prima persona nonché su quelli che essi si attribuiscono a vicenda. Il senso comune, così come gran parte della letteratura scientifica, considera l'esperienza universitaria come un'esperienza di rottura e di disorientamento per molti studenti, costretti ad apprendere e far propri nuovi modelli di formazione e di relazione interpersonale. Tuttavia, pochi studi hanno indagato come gli altri attori della vita universitaria (docenti e personale tecnico-amministrativo) fanno fronte a tali esigenze e vivono questo particolare contesto organizzativo.
Infine, non per ultimo, l'approfondimento della rilevanza attribuita all'assistenza psicologica consente di individuare ed indagare le funzioni che a questo servizio occorrerebbe delegare nel contesto universitario. Invero, con il termine "assistenza psicologica" si intende un complesso di interventi teso a perseguire l'obiettivo di favorire nello studente " lo svolgimento di una esperienza universitaria psicologicamente più serena e positiva e globalmente più formativa" (Fiore, 2001: pag. 60). Per il raggiungimento di tale finalità, la riforma universitaria prevede aree diversificate di intervento che vanno dal tutorato, al centro di ascolto, ai servizi di orientamento e di consultazione psicologica per gli studenti. In particolare, l'orientamento si definisce come " l'insieme di attività che mirano a formare o a potenziare nei giovani capacità che permettano loro non solo di scegliere in modo efficace il proprio futuro, ma anche di partecipare attivamente negli ambiti di studio e di lavoro scelti" (Fiore, 2001: 64). Esso viene suddiviso in tre momenti formativi: in entrata nell'Università, in itinere, in uscita dal mondo accademico e viene affidato docenti universitari con una specifica formazione. Diversamente, la consultazione psicologica può essere intesa come un servizio il cui obiettivo principale è quello di prevenire il disagio emozionale che spesso si accompagna ai processi maturativi che l'Università richiede allo studente. In tal senso, il Servizio di Consultazione rappresenta un contesto privilegiato nel quale lo studente può trovare il supporto necessario per riconoscere, comprendere ed imparare a mobilitare le proprie risorse personali attraverso colloqui ed incontri con psicologi e psicoterapeuti esperti.
Nell'Università di Bari, tale Servizio è attivo dal 1994. Nel corso degli anni, esso ha ampliato la sua offerta rivolta esclusivamente agli studenti universitari ed, insieme ai colloqui individuali, ha sperimentato incontri di gruppo e favorito occasioni di incontro e di discussione attorno a temi rilevanti per l'età adolescenziale (Fiore, Jovene, Manuti, Ricchiuti, 2005, Jovene, Manuti, Ricchiuti, 2006a; 2006b; Manuti, 2006).

Obiettivi della ricerca

Partendo da tali assunti, questo contributo si è proposto due obiettivi.
Il primo è stato quello di indagare la rappresentazione che le varie componenti dell'Università, docenti, studenti e personale tecnico amministrativo, hanno dell'Istituzione alla luce della recente riforma. Muovendo da una prospettiva metodologica prettamente qualitativa, l'attenzione si è focalizzata sul ricorso da parte dei soggetti a differenti repertori interpretativi (Potter e Wetherell, 1987) per costruire discorsivamente il contesto di enunciazione e posizionare il sé al suo interno.

Ancora, un secondo obiettivo è stato quello di comprendere come i partecipanti si raffigurino l'assistenza psicologica all'interno dell'Università, l'utilità attribuita a tale Servizio e le motivazioni che potrebbero spingere i differenti attori ad utilizzarlo.

Campione e metodologia

Il campione è costituito da 45 soggetti. In particolare esso si compone di 14 docenti, 16 dipendenti del personale tecnico-amministrativo e 15 studenti selezionati nelle diverse facoltà dell'Università di Bari.
Il campionamento dei docenti e del personale tecnico-amministrativo è avvenuto secondo criteri di casualità, associando ciascun soggetto al proprio rispettivo numero di matricola. Le matricole sono state selezionate nel rispetto della rappresentatività delle varie fasce del personale docente e dei diversi livelli del personale tecnico amministrativo. Il campionamento degli studenti ha, invece, seguito criteri di convenienza, nel rispetto delle proporzioni di rappresentatività delle diverse facoltà dell'Università.
Al fine di indagare ed approfondire la valenza personale dell'esperienza dei partecipanti si è scelto di utilizzare uno strumento di ricerca poco intrusivo quale l'intervista semi-strutturata, incentrata su temi quali l'importanza ed il significato attribuito all'Istituzione universitaria, i pregi ed i difetti dell'Università, il significato attribuito all'assistenza psicologica nel contesto universitario, la differenza tra assistenza psicologica ed orientamento, le competenze necessarie per svolgere adeguatamente questo compito nel quadro della formazione universitaria.
Le interviste sono state audio-registrate dietro autorizzazione dei soggetti opportunamente informati e successivamente analizzate sia nel contenuto che nella forma discorsiva al fine di soddisfare le ipotesi di ricerca.
Seguendo le indicazioni della metodologia qualitativa (Mazzara, 2002; Mantovani & Spagnolli, 2003) la ricerca si è articolata in due fasi. In un primo momento, i testi sono stati trascritti[2] ed indagati secondo la metodologia dell'analisi del contenuto supportata da software. Successivamente, i dati sono stati sottoposti ad analisi del discorso (Mininni, 1992; 2000; 2003). Tale opzione metodologica si giustifica in considerazione della innegabile relazione di dipendenza esistente tra discorsi sociali e contesto nel quale questi prendono forma. In tal senso, il testo *parla* dei suoi enunciatori attivando significati che non sono semplicemente *conoscenze-che*, informazioni su come stanno le cose, ma sono piuttosto *conoscenze-perché*, ossia pretese di validità simbolica. Secondo questa prospettiva, il senso non risiede stabilmente nei testi, ma li *attraversa* dal momento che gli enunciatori congiuntamente negoziano il quadro della situazione comunicando. Pertanto, attraverso specifici indicatori discorsivi (ad es. uso di metafore, formati allocutori, marcatori metadiscorsivi, ecc.) è possibile ricostruire il nesso tra processi di costruzione dell'identità e produzione di testi e discorsi.

[2] La trascrizione degli estratti segue le convenzioni prescritte dall'analisi conversazionale (Sacks, Schegloff, Jefferson 1974)

Analisi dei dati e discussione dei risultati

L'analisi dei dati raccolti offre molteplici risultati utili a comprendere la rappresentazione che un campione di testimoni privilegiati, quali docenti, studenti ed amministrativi ha dell'Università e dell'assistenza psicologica nel contesto universitario.

L'analisi del contenuto

I dati raccolti nelle interviste sono stati sottoposti ad analisi quali-quantitative con l'ausilio del software per analisi di dati testuali *T-Lab* al fine di trovare conferme empiriche delle differenze tra i discorsi dei docenti, degli studenti e del personale tecnico amministrativo.
In particolare, sono state selezionate due funzioni messe a disposizione dal software. La prima, definita "specificità", consente attraverso il calcolo del test statistico del χ di verificare quanto l'occorrenza di determinate parole sia tipica o meglio 'specifica' del campione in analisi. La seconda funzione, "associazione di parole", consente invece di "misurare" la distanza tra parole chiave nel discorso e di valutarne la significatività attraverso il coefficiente di distanza.
Per quanto riguarda i risultati, le analisi condotte sui tre campioni hanno mostrato consonanze con quanto già rilevato attraverso l'analisi del discorso. Nello specifico, in riferimento all'utilizzo della funzione 'associazioni di parole', sono state scelte alcune parole chiave delle quali è stato analizzato il posizionamento nel piano del discorso per i tre gruppi di soggetti. Le parole scelte sono state 'università', 'assistenza', 'psicologo', 'docente', 'studente' ed 'amministrativo'. Tale scelta è stata giustificata dall'obiettivo della ricerca ovvero comprendere come gli attori costruiscono "discorsivamente" il significato attribuito all'Università ed all'assistenza psicologica. Inoltre, i risultati dell'analisi del discorso ci hanno incoraggiato ad analizzare come i tre protagonisti della vita universitaria si posizionano reciprocamente in questo quadro.

La rappresentazione dell'Università e dell'assistenza psicologica per il personale tecnico-amministrativo

In riferimento alla funzione 'specificità'[3], il discorso prodotto dal campione del personale tecnico-amministrativo (N=16) si focalizza su lemmi quali "figli" (χ=4,53), "famiglia" (χ=4,06), "obiettivo" (χ=6,09). I verbi più frequenti sono "crescere" (χ=10,25) "sapere" (χ=4,53) "aiutare" (χ=4,47) "lavorare" (χ=8,87) "risolvere" (χ=6,09) "sentire" (χ=10,25) "vedere" (χ=7,72). Questi dati indicano una visione più umanizzata dell'Università, che si risolve nella metafora della famiglia che accoglie ed aiuta a crescere, immagine tradizionalmente utilizzata nelle scienze sociali applicate ai contesti organizzativi (Morgan, 1986). Di conseguenza, l'ipotesi di un servizio di consultazione psicologica nell'ambito di tale contesto tende a rappresentare la assistenza come risposta ad un bisogno di sostegno, naturalmente avvertito dagli studenti nella delicata transizione scuola-università.

[3] Per tutte le analisi gdl=1 e $p<.05$

Per quanto riguarda la funzione di associazione di parole, questo campione associa il lemma 'Università' ai lemmi 'docente' e 'studente', perni attorno ai quali l'Istituzione acquista il suo significato più profondo.

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Studente	0,215319	116	21
Docente	0,218235	74	17

Tab. 1. Associazione di parole - lemma 'Università' (campione degli amministrativi N=16)

La parola 'assistenza' ricorre associata alla parola 'orientamento', confermando la confusione che caratterizza le risposte alla domanda che chiedeva di distinguere tra i due servizi. Significative appaiono anche le associazioni con i lemmi 'aiuto', 'bisogno', 'persona' e 'parlare'.

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Orientamento	0,606217	30	21
Persona	0,247487	80	14
Bisogno	0,260623	53	12
Parlare	0,233126	46	10
Aiuto	0,268437	17	7

Tab. 2 Associazione di parole lemma - 'assistenza' (campione degli amministrativi N=16)

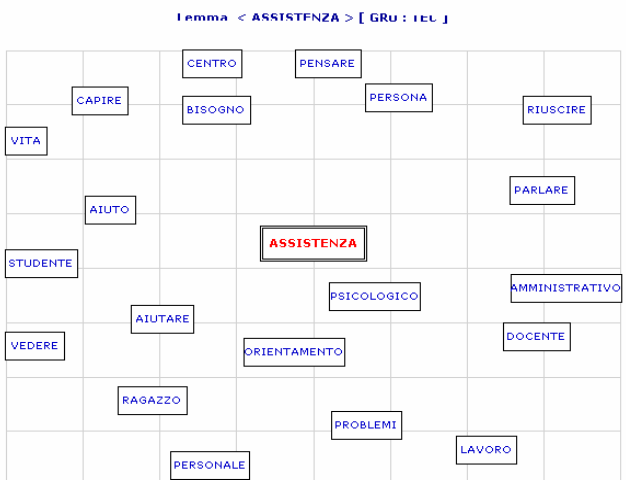

Fig. 1 Associazione di parole – 'assistenza' (campione degli amministrativi N=16)

Il lemma 'psicologo' viene associato a sostantivi quali 'problemi', 'orientamento', 'studente', 'competenze'.

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Studente	0,128756	116	5
Problemi	0,241402	33	5
Orientamento	0,181568	21	3
Competenze	0,358057	15	5

Tab. 3 Associazione di parole lemma - 'psicologo' (campione degli amministrativi N=16)

Al fine di meglio comprendere la rappresentazione reciproca che gli attori della vita universitaria hanno gli uni degli altri si è deciso di scegliere i lemmi 'docente', 'amministrativo' e 'studente' e di verificarne le associazioni nei tre gruppi.
Il campione di amministrativi pone l'accento sul ruolo importante svolto dai docenti all'interno del contesto universitario ma anche e soprattutto sulla propria relazione di supporto ai docenti collegata alla possibilità di soddisfare i bisogni degli studenti. La parola 'docente' appare più vicina ai lemmi 'amministrativo', 'studente', 'didattico', 'lavoro', 'bisogno'.

Lemma	**Coefficiente di distanza**	**Occorrenza**	**Associazione**
Studente	0,248246	116	23
Lavoro	0,310684	56	20
Bisogno	0,239517	53	15
Amministrativo	0,254685	30	12
Didattico	0,281941	17	10

Tab. 4 Associazione di parole lemma - 'docente' (campione degli amministrativi N=16)

La parola 'amministrativo' è quella che in maniera più emblematica segnala lo scarto tra le rappresentazioni che le tre componenti della vita universitaria hanno di sé e degli altri. Il campione dei tecnici-amministrativi associa tale lemma a 'studente' e 'docente' offrendo una rappresentazione di sè come tramite indispensabile in grado di far dialogare studenti e docenti.

Lemma	**Coefficiente di distanza**	**Occorrenza**	**Associazione**
Studente	0,268028	116	15
Docente	0,24609	74	11

Tab. 5 Associazione di parole lemma - 'amministrativo' (campione degli amministrativi N=16)

Nei discorsi di questo campione di soggetti, invece, la parola 'studente' appare equidistante dalle altre. Tuttavia, se si confrontano i coefficienti di distanza (tab. 6) si nota come questa si associ preferibilmente al lemma 'personale tecnico amministrativo' piuttosto che a 'docente' (33 contro 23 e 0,305 contro 0,248). Questo dato potrebbe essere interpretato come una conferma della percezione da parte degli 'amministrativi' di essere più vicini dei docenti ai bisogni degli studenti.

Lemma	**Coefficiente di distanza**	**Occorrenza**	**Associazione**
Personale tecnico – amministrativo	0,305128	57	33
Docente	0,248246	74	23

Tab. 6 Associazione di parole lemma - 'studente' (campione degli amministrativi N=16)

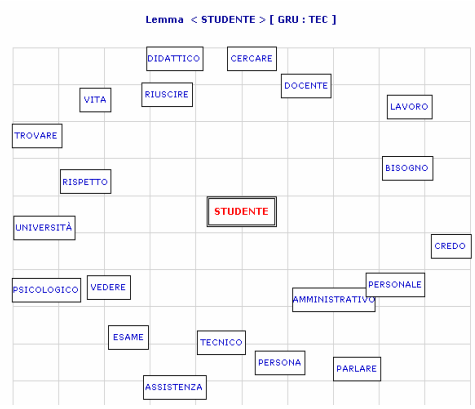

Fig. 2 Associazioni di parole – studente (campione degli amministrativi N= 16)

La rappresentazione dell'Università e dell'assistenza psicologica per i docenti

L'analisi delle specificità condotta sui discorsi dei docenti (N=14) mostra l'auto-referenzialità di questo campione. Ci sono pochi verbi quali "insegnare" (χ=10,17) "arrivare" (χ=6,10) "valere" (χ=7,63) e tutti rimandano ad una concezione della formazione universitaria principalmente intesa come preparazione professionale, utile agli studenti di affrontare il contesto del mondo del lavoro in un'ottica di competizione. Tutti gli altri lemmi richiamano il lavoro del docente "ricerca" (χ= 20,29) "fondi" (χ=15,72) "carriera" (χ=9,09) "ricercatore" (χ= 6,24) "dottorato" (χ=8,14). La parola 'tecnico' è significativamente assente (specificità per difetto χ= -11,75). Questo dato conferma la marginalità che questa componente della vita universitaria assume nella rappresentazione dell'Istituzione fornita dai docenti.
Per quanto riguarda i risultati delle associazioni di parole, un primo dato significativo riguarda l'associazione della parola 'Università', situata in posizione equidistante rispetto ai lemmi 'studente', 'docente', 'situazione' e 'capacità'. Questo risultato potrebbe suggerire una rappresentazione dell'Università sostanzialmente focalizzata sulla figura dello studente e strutturata attorno alla capacità di quest'ultimo di far fronte alle sfide quotidiane che il contesto universitario gli sottopone (cf. figura 3).

gruppi nel sociale

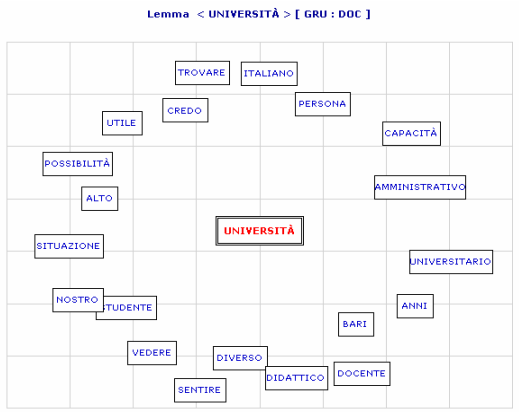

Fig. 3 Associazioni di parole – 'Università' (campione dei docenti= 14)

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Studente	0,208261	131	25
Docente	0,169504	81	16
Situazione	0,174991	19	8
Capacità	0,172487	11	6

Tab.7 Associazioni di parole- 'Università' (campione dei docenti N=14)

La parola 'assistenza', invece, risulta vicina ai lemmi 'utile' e 'studente', sottolineando la necessità di garantire un servizio di assistenza psicologica pensato soprattutto per gli studenti.

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Studente	0,242667	131	18
Utile	0,389395	19	11

Tab. 8 Associazioni di parole – 'assistenza' (campione dei docenti N=14)

Al lemma 'psicologo' viene associato il verbo 'aiutare' e sostantivi quali 'persona', 'competenze', 'problema', 'situazione', 'studio'. In tal senso, il discorso dei docenti potrebbe voler evidenziare da un lato le motivazioni alla base della richiesta di consultazione da parte degli studenti e dall'altro la dimensione estremamente individuale dell'esperienza universitaria.

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Persona	0,179028	52	5
Situazione	0,236939	19	4
Problema	0,207019	14	3
Studio	0,149071	12	2
Aiutare	0,163299	10	2
Competenze	0,182574	8	2

Tab.9 Associazioni di parole - 'psicologo' (campione dei docenti N=14)

Le associazioni del lemma 'docente' si mostrano utili per mettere a fuoco il ruolo professionale di questo campione di soggetti. I lemmi associati sono infatti 'studente' e 'formazione'.

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Studente	0,378605	131	39
Formazione	0,242464	21	10

Tab. 10 Associazioni di parole - 'docente' (campione dei docenti N=14)

La parola 'amministrativo', invece, risulta associata ai lemmi 'università' e 'struttura' sottolineando la percezione che i docenti hanno degli amministrativi come figure professionali di supporto, funzionali allo svolgimento del loro lavoro, piuttosto che come specifiche individualità.

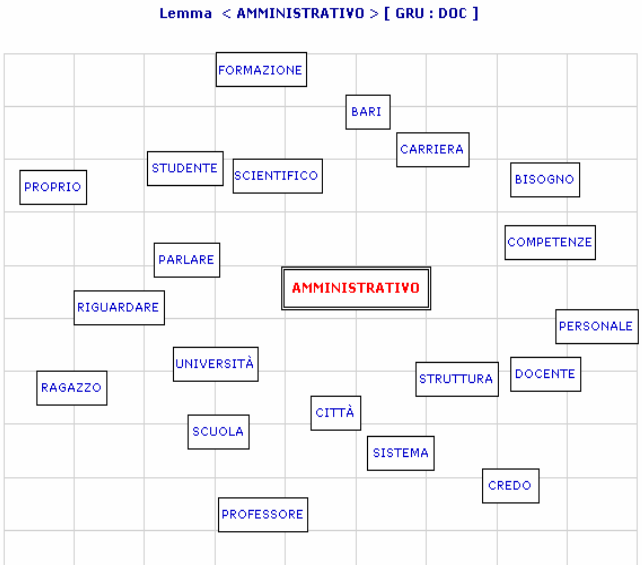

Fig. 4 Associazioni di parole – 'amministrativo' (campione dei docenti N=14)

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Università	0,196865	110	9
Struttura	0,217642	10	3

Tab. 11 Associazioni di parole - 'amministrativo' (campione dei docenti N=14)

La parola 'studente' si associa al lemma 'docente' (l'associazione con il lemma 'amministrativo' evidenzia solo 6 co-occorrenze diversamente da quella con 'docente' che ne segnala 39). Questo risultato potrebbe suggerire l'interpretazione da parte dei docenti della propria relazione con gli studenti come base fondamentale della rappresentazione di sé e del proprio ruolo all'interno del contesto universitario.

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Docente	0,378605	81	39

Tab. 12 Associazioni di parole - 'studente' (campione dei docenti N=14)

La rappresentazione dell'Università e dell'assistenza psicologica per gli studenti

I risultati dell'analisi delle specificità relative ai discorsi degli studenti (N=15) si mostrano significative in riferimento all'occorrenza di verbi quali "ascoltare" (χ=6,34), "sperare" (χ=6,00), "seguire" (χ=18,02), "organizzare" (χ=9,31), "confrontare" (χ=

8,54) "aspettare" (χ=7,81) "conoscere" (χ=4,70). L'esperienza universitaria è descritta in tutta la sua complessità. Da un lato, ricorre una rappresentazione dell'Università come contesto fortemente strutturato che al pari di altri contesti organizzativi si fonda sul rispetto di un tacito contratto psicologico (Rousseau, 1995) secondo il quale docente e studente costruiscono la propria relazione sulla base di una serie di rappresentazioni ed attese circa i diritti e doveri reciproci. In tal senso, l'uso di verbi quali 'seguire', 'conoscere' ed 'organizzare' rimanda alle caratteristiche della 'professione' dello studente, il quale vive l'esperienza universitaria con tanto più impegno e passione quanto più soddisfatte sono le sue attese ed i suoi bisogni individuali e sociali (ad es. bisogno di affiliazione, bisogno di autostima, bisogno di realizzazione, ecc.). Dall'altro lato, l'utilizzo di verbi quali 'ascoltare' e 'confrontare' evidenziano un'altra dimensione di analisi dell'esperienza universitaria che talvolta rischia di configurarsi come un potenziale evento critico nel fluire della storia di sé (Bruner, 1998). In quest'ottica, emerge chiaramente il bisogno di supporto e di ascolto che gli studenti si aspettano di trovare da parte dei docenti.
Per quanto riguarda i risultati delle associazioni di parole, nel discorso degli studenti, la parola 'Università' sembra equidistante dalle altre, tuttavia i coefficienti di distanza sono maggiormente significativi rispetto alle parole 'esame', 'scuola', 'laurea', 'studente', 'studio'.

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Studente	0,268793	50	17
Esame	0,238944	37	13
Laurea	0,26826	14	9
Scuola	0,235969	11	7
Studio	0,186338	9	5

Tab. 13 Associazioni di parole - 'Università' (campione degli studenti N=15)

La parola 'assistenza' si associa al lemma 'orientamento', confermando anche in questo caso la confusione che caratterizza le risposte alla domanda che chiedeva di distinguere tra i due servizi.

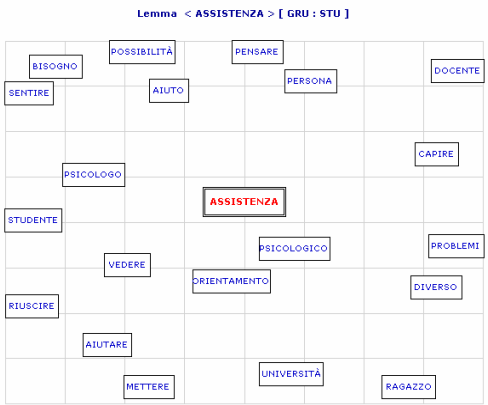

Fig. 5 Associazioni di parole – 'assistenza' (campione degli studenti N= 15)

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Orientamento	0,634335	15	13

Tab. 14 Associazioni di parole - 'assistenza' (gruppo degli studenti N=15)

La parola 'psicologo' occorre associata a verbi quali 'capire', 'pensare', 'aiutare' e sostantivi quali 'orientamento', 'studente', 'assistenza', 'persona', 'liceo'. I verbi mettono in evidenza le aspettative circa le competenze che questa figura dovrebbe avere nel quadro del servizio di assistenza psicologica nell'università. I sostantivi, invece, consentono di cogliere il bisogno di sostegno e di orientamento avvertito dagli studenti nel passaggio dalla scuola all'università, nonché ancora una volta la confusione circa il servizio di assistenza e quello di orientamento.

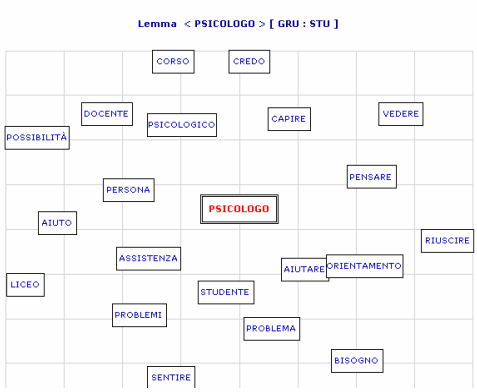

Fig. 6 Associazioni di parole- 'psicologo' (campione degli studenti N=15)

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Studente	0,317542	50	11
Persona	0,294627	48	10
Assistenza	0,308606	28	8
Orientamento	0,234146	19	5
Pensare	0,240562	18	5
Capire	0,255155	16	5
Aiutare	0,339683	13	6
Liceo	0,144337	8	2

Tab. 15 Associazioni di parole - 'psicologo' (campione degli studenti N=15)

La parola 'amministrativo' è assente nei discorsi degli studenti, mentre l'analisi delle associazioni con la parola 'docente' rivela tutta la complessità di questa relazione. Per gli studenti il lemma 'docente' si associa a sostantivi quali 'persona', 'psicologo', 'rapporto', 'studente', mettendo in evidenza il rapporto conflittuale che talvolta si genera con i docenti nel quadro delle richieste da questi espresse agli studenti e dunque la necessità ancora una volta di prevedere forme di assistenza psicologica.

gruppi nel sociale

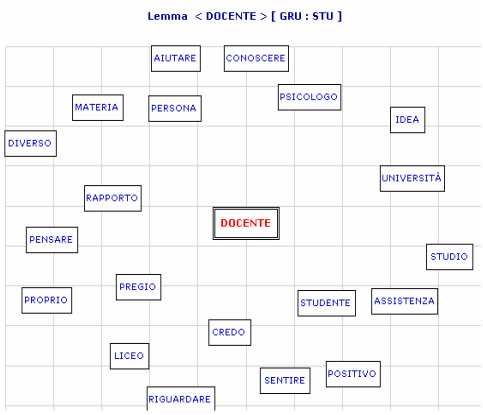

Fig. 7 Associazioni di parole- 'docente' (campione degli studenti N=15)

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Studente	0,252982	50	8
Persona	0,193649	48	6
Psicologo	0,182574	24	4
Rapporto	0,223606	9	3

Tab. 16 Associazioni di parole - 'docente' (campione degli studenti N=15)

Infine, la parola 'studente' si associa a lemmi quali 'problemi', 'professore', 'psicologo', 'università' ed al verbo 'aiutare'. Gli studenti organizzano la propria rappresentazione di sé attorno all'università ed ai docenti, sottolineando la dimensione problematica di questa relazione che deriva dalla necessità di far fronte alle richieste del contesto. Lo psicologo viene individuato come figura in grado di aiutarli a mediare tali necessità.

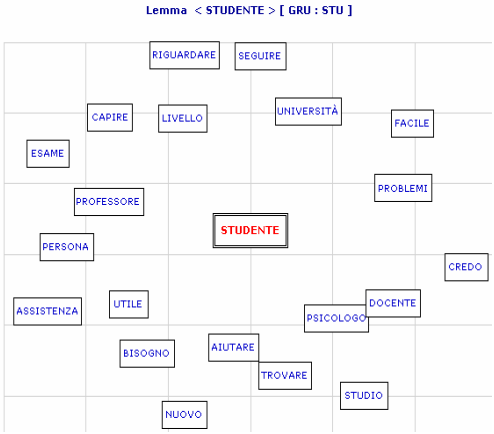

Fig. 8 Associazioni di parole - 'studente' (campione degli studenti N=15)

Lemma	Coefficiente di distanza	Occorrenza	Associazione
Università	0,268793	80	17
Professore	0,282842	49	14
Problemi	0,255744	37	11

Psicologo	0,317542	24	11
Aiutare	0,313785	13	8

Tab.17 Associazioni di parole - 'studente' (gruppo degli studenti N=15)

L'analisi del discorso
I repertori interpretativi dell'Università

Partendo dai risultati registrati nella prima fase di analisi, i dati sono stati indagati attraverso la metodologia dell'analisi del discorso, al fine di analizzarne la dimensione più qualitativa della rappresentazione dell'Università e dell'assistenza psicologica.
Il primo aspetto che emerge riguarda i repertori interpretativi utilizzati dai soggetti per raccontare la propria esperienza e quindi per "incorniciare" il significato attribuito all'Università in quanto agenzia educativa. Con la nozione di repertori interpretativi si intende infatti "una gamma limitata di parole usate in particolari costruzioni grammaticali e stilistiche" la cui ricorrenza caratterizza azioni, eventi e contesti discorsivi (Potter e Wetherell, 1987: 149).
In questo caso, analizzare i repertori interpretativi utilizzati da diversi attori della vita universitaria per raccontare le proprie esperienze e per dare forma e sostanza alla propria rappresentazione dell'Istituzione universitaria significa cogliere il nesso tra identità, testo e contesto di enunciazione. L'intricato groviglio di rappresentazioni che docenti, studenti ed amministrativi intessono attraverso i propri discorsi attorno all'oggetto 'Università' consente, infatti, di comprendere come questi soggetti raffigurino non solo se stessi ed i propri bisogni, ma anche se stessi rispetto agli altri ed ai loro bisogni. In parole più semplici, analizzare la costruzione discorsiva delle rappresentazioni sociali consente di spostare il focus dell'attenzione dal piano puramente individuale a quello organizzativo e quindi di produrre una visione più ampia dell'Università come sistema organizzato, espressione di esigenze ed attese estremamente variegate.
Invero, l'analisi delle interviste rivela l'uso di tre repertori interpretativi in relazione ai differenti interlocutori intervistati (personale tecnico amministrativo, docenti e studenti) che mostrano modalità talvolta opposte di interpretare e quindi vivere la stessa situazione e lo stesso contesto. Parimenti, la rappresentazione dell'assistenza psicologica che emerge dalle interviste condotte con i tre gruppi offre ulteriori spunti di riflessione sui differenti repertori interpretativi utilizzati dai soggetti per costruire discorsivamente questo aspetto della vita universitaria.

L'Università "vista" dal personale tecnico amministrativo

Il repertorio interpretativo utilizzato dal campione di soggetti appartenenti al personale tecnico amministrativo interpellato descrive l'Università come un 'ideale centro della cultura'.

1) "In generale? L'università credo sia molto importante::: come <u>percorso formativo</u> (.) l'Università di Bari in particolare è un'ottima università io non ho studiato all'università però è molto rinomata al livello nazionale se ne sente parlare spesso quindi dal punto di vista didattico dell'offerta formativa è (.01)

quasi perfetta (.01) mentre dal punto di vista amministrativo ci sono cose da cambiare" (S2 amministrativo)

2) "L'Università penso che sia in fase di decollo per il terzo millennio (.) perché deve trovare collocazioni nell'ambito internazionale:: per migliorare la cultura scientifica, economica, giuridica" (S3 amministrativo)

3) "L'Università è un luogo di crescita e formazione per gli studenti e non solo (.01) perché crescere e migliorare è un bene per tutti (.) non si smette mai di apprendere (.) adesso anche noi come personale tecnico amministrativo frequentiamo tanti corsi di aggiornamento" (S5 amministrativo)

4) "Io penso che::: l'Università sia un momento di passaggio e di crescita della vita umana e che::: tutti debbano avere la possibilità di frequentarla e:: di poter accedere a quelli che sono i propri desideri" (S6 amministrativo)

Gli amministrativi esprimono con molta cautela il proprio punto di vista circa la valenza formativa dell'Università, quasi come se percepissero di entrare in 'un territorio che non è il loro'. In questo caso, infatti, la costruzione discorsiva della rilevanza attribuita all'Università quale agenzia educativa imprescindibile si scontra con il paradosso del non sentirsi in grado di formulare giudizi, in forza del proprio ruolo esclusivamente tecnico. Ne risulta una visione idealizzata dell'Istituzione, che si fonda sullo stereotipo dell'Università come luogo di cultura e formazione. Questo posizionamento discorsivo emerge concretamente nell'uso di marcatori di atteggiamento quali 'credo' e 'penso' (es. 1, 2, 4) a fronte di argomentazioni che tendono a generalizzare il proprio punto di vista (es. uso di categorie semantiche come 'tutti' 'docenti' 'studenti' senza far riferimento ad esperienze precise).
In riferimento alle risposte circa i pregi ed i difetti mostrati dall'Università, la maggior parte dei soggetti intervistati mette in evidenza, da un lato, la qualità dell'offerta formativa e sottolinea, dall'altro, la necessità di porre gli studenti al centro di ogni attività. Questa 'mancanza' è attribuita molto più spesso ai docenti e solo pochi ammettono la propria responsabilità diretta (es. 6). Questa strategia retorica richiama un fenomeno psico-sociale molto noto, che concerne il giudizio tendenzioso a favore del proprio gruppo di appartenenza, il cosiddetto *ingroup bias*. Esso si manifesta quando, dovendo giudicare i comportamenti di un individuo o immaginando la ricompensa che a lui deve essere attribuita per un comportamento messo in atto, si producono giudizi sopravvalutati se l'individuo appartiene al proprio gruppo, mentre accade il contrario ovvero una sottovalutazione della prestazione se l'individuo da giudicare appartiene all'altro gruppo. In questo caso, il gruppo degli amministrativi preferisce in qualche modo prendere le distanze rispetto alla responsabilità di presa in carico dei problemi degli studenti delegando questa funzione ai docenti. Ancora tale atteggiamento potrebbe essere ricondotto alla rappresentazione del proprio ruolo come marginale all'interno del contesto universitario.

5) "La prima cosa::: è avere più rispetto per gli studenti (.01) che sono la nostra materia prima (.01) senza gli studenti le università non esisterebbero (.05) Gli

studenti dovrebbero essere seguiti di più::: bisognerebbe metterli a loro agio e (.01) non barricarsi dietro la scrivania:::" (S3 amministrativo)

6) "I difetti sono legati::: ad una mancanza di sensibilità e cortesia verso i giovani (.01) soprattutto da parte dei docenti (.05) può non essere così::: ma devo dire che anche tra noi personale amministrativo ci sono persone scorbutiche poco aperte al dialogo::: che non sanno interagire con in giovani e questo è un difetto che io trovo grave (.01) Si parla di customer satisfaction dobbiamo capire che è grazie agli studenti che l'Università si regge" (S7 amministrativo)

A supporto di questa posizione, alcuni interlocutori sottolineano lo scollamento esistente non soltanto tra docenti, personale tecnico-amministrativo e studenti, ma soprattutto tra docenti e personale tecnico amministrativo.

7) "molto spesso i docenti si vogliono sovrapporre agli amministrativi (.01) mentre noi non rubiamo il posto a loro:: I docenti devono occuparsi della didattica::(.01) collaborare con noi ma farci lavorare::: (.01) dovrebbero occuparsi degli studenti (.01) dovrebbero essere il punto di riferimento degli studenti" (S2 amministrativo)

8) "non c'è scambio tra docenti e amministrativi (.01) loro ci guardano dall'alto in basso (.01) non tutti ma la maggior parte si" (S5 amministrativo)

In sostanza, il repertorio interpretativo degli amministrativi è caratterizzato dai nuclei tematici 'collaborazione', 'famiglia', 'bene comune'. Questo sottocampione interpreta l'Università come contesto di accoglienza in grado di supportare gli studenti nella difficile transizione dalla tardo-adolescenza all'età adulta.
In riferimento al tema dei bisogni avvertiti dalle componenti della vita universitaria ricorrono lemmi quali 'essere vicini', 'venire incontro', 'rispetto', 'confusione', 'perdersi' che marcano una rappresentazione dell'Università non solo come dispensatrice di saperi specialistici ma anche e soprattutto come modello di vita e di relazione.
Dunque, i discorsi degli amministrativi sottolineano maggiormente la dimensione affettiva dell'esperienza universitaria che di fatto è il risultato di una visione ideale dell'Istituzione intesa come una seconda famiglia che accoglie soprattutto gli studenti. Di conseguenza, spesso il personale tecnico amministrativo rilegge la propria funzione prescindendo dai compiti meramente tecnici ed amministrativi a vantaggio di compiti di tutoraggio e sostituzione della famiglia, che di fatto intendono supplire e mediare eventuali mancanze da parte del personale docente. Tale rappresentazione nella maggior parte dei casi non trova riscontro né nella percezione degli studenti né in quella dei docenti.

L'Università "vista" dai docenti

La rappresentazione dell'Università che emerge dalle interviste con il campione di docenti mette in evidenza sin dalla prima domanda l'esistenza di uno scollamento tra un ideale e la situazione reale. L'atteggiamento dei docenti è generalmente di sfiducia ed

accettazione passiva di una situazione che si va ormai consolidando. Secondo questo gruppo di interlocutori, a fronte della buona volontà di tutte le componenti l'Università di Bari soffre di una serie di problematiche (mancanza di risorse, fondi, abbassamento del livello culturale di docenti e studenti) che di fatto rendono difficile il dialogo con altre realtà universitarie nazionali ed internazionali.

9) "In questi anni un'evoluzione c'è stata (.05) ed è stata notevole (.01) quando sono sorte tutte queste facoltà come si dice::: gemmate (.01) dalle sedi principali secondo me c'è stato un fenomeno favorevole::: che è stato quello di far avvicinare all'università (.01) certamente una massa di studenti che prima aveva una serie di difficoltà economiche o di lontananza relativamente alla possibilità di frequentare questa struttura (.01) d'altro canto però anche per una serie di riforme fatte non tutte in modo esemplare si è avuto un eccessivo allargamento del corpo docenti con forse in qualche caso un decadimento della formazione di noi docenti::: (.05) forse quindi si è avuto una sorta di licealizzazione della struttura università è chiaro che poi l'università quando diventa l'università dei grandi numeri ha avuto bisogno di grandi risorse per mantenersi e queste grandi risorse per una serie di circostanze non ci sono state e lo sappiamo tutti quanti (.05) quindi a volte vediamo ragazzi molto in gamba che scelgono altre strade perché non hanno possibilità di inserimento::: o abbiamo progetti di grande interesse che potrebbero riscuotere successo ma che non possono essere realizzati" (S18 docente)

10) "L'università è pessima oggi io guardo dall'inizio ad oggi dal punto di vista didattico, dal punto di vista culturale e dal punto di vista tecnico amministrativo, un pregio dell'Università di Bari è che c'è sicuramente gente in gamba che fa il proprio dovere (.) però::: credo che sia una percentuale (.01) poco elevata (.) che soccombe nei confronti della massa oggi è diventata una questione di massa sia dal punto di vista dei docenti che degli studenti" (S19 docente)

11) "Secondo me (.01) per quanto riguarda la mia esperienza:::: è un'istituzione degnissima importante per la formazione culturale (.) e il progresso del paese (.) in questo momento c'è uno scollamento con la scuola superiore e questo crea disagio per i ragazzi che si iscrivono perché credo che nelle scuole superiori c'è un modo di intendere la scuola più in funzione del docente che dello studente non so se anche l'università è orientata in questo senso piuttosto che mettersi al servizio dello studente questo è vero soprattutto::: nelle facoltà scientifiche (.01) perché per quello che facciamo noi:: le conoscenze (.01) sono così vaste che la cultura offerta dalla scuola superiore (.01) non mette gli studenti in grado di affrontare corsi universitari (.05) posso dire che (.01) anche rispetto ad anni passati::: forse ai tempi miei è addirittura inferiore (.01) questo crea un grosso disagio ai primi anni e uno scarso rendimento successivamente::" (S22 docente)

Diversamente da quanto riportato dal campione del personale tecnico amministrativo, per i docenti i difetti dell'Università risiedono principalmente nella mancanza di fondi per la ricerca. Questo potrebbe suggerire una rappresentazione dell'Università, intesa

principalmente come 'centro della ricerca'. È interessante notare come la 'fatica' di portare avanti la ricerca da parte dei docenti venga messa in discorso attraverso metafore belliche (es. combattere, competizione, difendersi) proprio a sottolineare la rilevanza che il ruolo di ricercatori ha nella definizione della identità dei docenti.

12) "L'università si sforza di combattere con la ristrettezza economica di mezzi e (.01) malgrado ciò::: riesce a mantenere testa alla competizione internazionale (.01) che è diventata globale (.) mondiale ci difendiamo bene::: abbiamo collaborazioni e richieste di collaborazioni dagli stati uniti e da altri paesi (.01) noi italiani siamo bravi::: i mezzi ce li facciamo bastare" (S22 docente)

Il repertorio interpretativo veicolato dai discorsi dei docenti sull'Università, infatti, si stende attorno a nuclei tematici quali 'ricerca', 'innovazione', 'fondi', 'competizione', 'qualità', 'estero', 'risorse', 'finanziamenti'.

13) "I problemi ci sono sempre::: e comunque siamo sempre con pochi soldi::: per la ricerca (.01) io mi sono trovata quando ho iniziato con un uomo con grande entusiasmo per la ricerca che mi ha coinvolta dal primo momento ed è la ragione per la quale mi trovo qua::: quindi io personalmente mi sono trovata molto bene la situazione è sempre stata di carenza di fondi di difficoltà di portare avanti un discorso serio e costruttivo (.01) di fare ricerca di un certo livello (.01) devo dire che noi l'abbiamo sempre fatta::: però con molti sacrifici sfruttando quella capacità tutta italiana di arrangiarsi" (S30 docente)

Quasi completamente assente da questa rappresentazione la presenza degli amministrativi mentre centrale è il ruolo degli studenti, cui tuttavia si accenna per mettere in rilevo la valenza potenzialmente disorientante dell'esperienza universitaria nel percorso di costruzione dell'identità personale e sociale. Ricorrono termini quali 'solitudine' e 'fragilità' che risulteranno ancora più centrali in riferimento alle risposte sulla rappresentazione della assistenza psicologica nel contesto universitario.

L'Università "vista" dagli studenti

Il campione degli studenti si dichiara per la maggior parte poco favorevole alla riforma ed all'attuale fisionomia dell'Istituzione universitaria, focalizzando l'attenzione sulle aspettative di orientamento e supporto insite nella rappresentazione dell'Università come agenzia di formazione e socializzazione, il ponte tra la scuola ed il mondo del lavoro. Diverse sono le attese e le rappresentazioni quindi diversi sono i modi di intendere e di 'mettere in discorso' la rappresentazione dell'Università.

14) "Io mi aspettavo un percorso un po' più::: pratico (.01) ma alla fine anche i laboratori sono incontri frontali (.01) il massimo che abbiamo visto sono::: delle videoregistrazioni (.01) dalle quali comunque non è che capisci più di tanto (.01) Mi aspettavo un maggior coinvolgimento con i professori:: essendo classi piuttosto grandi abbiamo pochissimi contatti con i professori (.01)

invece per trovare un professori::: o ti devi prenotare per e-mail (.01) poi non li trovi" (S32 studente)

15) "Io penso che un'istituzione dovrebbe fornire una certa istruzione, che però finisce, essendo di massa per togliere:: (.01) non forma da un punto di vista dell'opinione personale cioè dal punto di vista della persona, quindi spesso dà un'istruzione (.01) essendo di massa::: un po' troppo nozionistica (.01) Diversamente dal liceo in cui hai un rapporto diretto con i docenti rischia di essere un po' troppo frontale::. appunto di massa dove si perde la persona:::" (S34 studente)

16) "Almeno in teoria l'università dovrebbe preparare al mondo del lavoro in maniera meno confusionaria (.01) dovrebbe spingere::: ad immaginare quello che sarà un giorno il lavoratore e preparare a questo momento insomma" (S40 studente)

Ricorrono in questo gruppo, alcuni nuclei tematici già incontrati nei discorsi dei docenti. Anche gli studenti operano una distinzione netta tra l'università che si 'aspettavano' e quella che vivono costruita discorsivamente attraverso l'alternanza dei tempi verbali indicativo e condizionale (è/dovrebbe essere) e l'uso di costruzioni avversative (es. 'però', 'ma', 'invece'). Ancora ricorre la differenza con il contesto scolastico per quanto riguarda la relazione con il docente e la maggiore attenzione alla persona, fondata sulla critica alla università di massa.
Dunque, il repertorio interpretativo utilizzato dagli studenti intervistati per rappresentare l'Università si organizza attorno ai lemmi 'lavoro', 'famiglia', 'esame'. L'esperienza universitaria è descritta in tutta la sua ambivalenza come occasione per mettere alla prova se stessi e per crescere, ma anche come potenziale situazione di frattura della storia di sé e quindi di disagio e di disorientamento. Tale ambivalenza si riflette nella rappresentazione dell'Università veicolata dai discorsi: essa evidenzia, da un lato, il bisogno di collegialità e di condivisione e, dall'altro, punta sull'individualità dell'esperienza. In questo quadro, si inseriscono i lemmi 'disponibilità', 'supporto', 'ascolto', 'aiuto', 'dialogo', 'sbloccarsi' utilizzati dai soggetti per riferire dei propri bisogni.

L'assistenza psicologica: rappresentazione e utilità nel contesto universitario

Un secondo risultato dell'analisi del discorso riguarda la diversa costruzione discorsiva della rappresentazione e della rilevanza attribuita alla assistenza psicologica nel quadro dell'esperienza universitaria da parte dei tre gruppi di soggetti intervistati.

Il punto di vista del personale tecnico-amministrativo

Per quanto riguarda il campione di amministrativi, questo considera positivamente l'assistenza psicologica ed evidenzia come il bisogno di parlare e di confrontarsi non sia esclusivamente un bisogno che il senso comune attribuisce agli studenti. Questo

corpus di discorsi è quello che in maniera più evidente utilizza copioni analogici per dar forma alla propria rappresentazione dell'assistenza nel quadro del contesto universitario. Il repertorio interpretativo che ne deriva si caratterizza per la presenza di lemmi quali ad esempio 'motivazione', 'supporto' ed 'incoraggiamento' che riflettono la specifica situazione di questo gruppo di soggetti, che vive spesso situazioni di marginalità e scarsa considerazione. In quest'ottica, l'assistenza si configura come un'occasione per sentirsi al centro dell'attenzione, per sentirsi 'ascoltati' nei propri bisogni profondi.

17) "L'assistenza psicologica (.01) non ne parlo a livello professionale::: però è collegata a quello che dicevo la molla psicologica::(.01) è quel lato che devi prendere di una persona il lato buono che sovverte quello non buono (.01) se capisci che hai davanti una persona capace e volenterosa di crescere (.01) se tu lo accarezzi sotto questo aspetto e lo avvii sulla strada della crescita e lo fai sentire padrone di sé::: io credo che poi fa sì che ti alzi la mattina e stai bene (.05) io ad esempio ovunque sono andato ho creato una stanza:: un luogo:: dove si scherza si ride si va a prendere il caffè e dove la gente ha il desiderio di crescere perché (.01) anche dopo anni ci si stringe la mano::: e c'è la voglia di salutarsi che se ti incontri per strada non cambi marciapiede (.05) se tu sei in grado di creare questa armonia si parla dei problemi della famiglia se vedi la faccia brutta non dico::: che si crea la famiglia ma si crea un dialogo che è fatto anche di semplici gesti che parlano" (S1 amministrativo)

18) "Mah credo che sia importante per tutti (.01) anche per i ragazzi::: parlare dei propri problemi ed anche dei problemi di lavoro (.01) se non si è soddisfatti o si subisce mobbing (.01) io sono convinta che sarebbe un'iniziativa utile (.01) per gli studenti può essere come un'isola (.01) dove si sa che ci si può rifugiare" (S2 amministrativo)

19) "L'assistenza psicologica è un aiuto a superare dei limiti (.01) dei gradini (.01) cui uno non riesce ad arrivare aiutare le persone a salire questi gradini all'università lo vedrei bene::: ma non come un centro di accoglienza piuttosto fare sentire le persone a proprio agio (.01) farli sentire in famiglia anche se temporanea (.01) può durare cinque anni o dieci anni" (S3 amministrativo)

20) "Assistenza psicologica mi fa venire in mente la possibilità di chiedere aiuto e sostegno in un momento di difficoltà (.01) e ce n'è bisogno spesso qui all'università (.) Si:: credo sarebbe utile (.01) soprattutto per gli studenti (.01) non credo che gli altri ne avrebbero bisogno::: perché sono più adulti e possono cavarsela meglio da soli::: rispetto ai ragazzi" (S16 amministrativo)

21) "Sicuramente l'assistenza è una cosa positiva (.01) c'è bisogno di parlare e di esternare i problemi di tutti i giorni (.01) si risolverebbero subito se fossimo tutti più chiari su ciò che vogliamo::: e questo si risolve parlando (.01) però è una questione di carattere::. quindi l'assistenza può essere utile::: se per esempio io sono un persona che ha bisogno di essere spinta a parlare(.01) perché qui con i colleghi parliamo ma più che altro ci scambiamo informazioni sul

lavoro (.01) non parliamo di fatti nostri::: poi sembra che va tutto bene ma non è così molti colleghi sono frustrati ad esempio sa che noi abbiamo diversi livelli di competenze allora i docenti ci trattano come se fossimo etichettati tu sei di quel livello e puoi fare solo quello (.01) e vengono castrate le competenze ed i desideri delle persone e questo può creare problemi psicologi e frustrazioni ad esempio il collega che ha visto prima stava in biblioteca aveva contatti con gli studenti e poi legge tanto di filosofia e di epistemologia però per il suo livello non poteva stare lì ed è stato spostato al centro stampati ed ora fa fotocopie ed è stato molto male non se ne faceva una ragione ha avuto un esaurimento:::)(.05) ecco questo è quello che voglio dire (.01) allora l'assistenza avrebbe potuto aiutarlo ad aprirsi invece di farlo chiudere e poi esplodere e::: poi queste frustrazioni sul lavoro noi ce le portiamo a casa e viviamo malissimo in genere" (S5 amministrativo)

Questo campione di intervistati mette in evidenza la trasversalità del servizio che potrebbe far fronte ad esigenze di dialogo e supporto connesse alle diverse sfere della vita.

22) "Si credo sia utile all'università per tutti (.) per vari problemi::: (.) magari non tanto nell'ambito del lavoro io credo che siano i problemi personali che vanno ad influire sul lavoro si potrebbe chiedere aiuto perché i problemi della vita personale si riflettono sul lavoro" (S16 amministrativo)

23) "Sarebbe utilissima::: sia per quanto riguarda gli studenti che perché no il personale per i motivi che le ho detto prima::: che c'è gente caratterialmente chiusa introversa che percepisce gli atteggiamenti esterni degli altri non sempre in maniera tranquilla::: avere la possibilità di parlare con gli altri che poi riguardi gli studenti il personale non sarebbe un'iniziativa da non prendere in considerazione ribadisco come possa poi attecchire nella realtà::: ci sono le resistenze ma in linea di principio sarebbe utilissima" (S14 amministrativo)

Il punto di vista dei docenti

Il campione dei docenti è quello che si mostra più scettico e scarsamente informato rispetto al tema dell'assistenza psicologica nel contesto della vita universitaria. Tuttavia, anche questo gruppo sottolinea la rilevanza di questo aspetto dell'offerta formativa rivolta soprattutto agli studenti. In questo caso il repertorio interpretativo dell'assistenza si concentra sulla metafora quadro del 'dialogo'.

24) "Non ne ho mai sentito parlare all'università di Bari (.01) invece (.01) ho una collega all'università di Catania che ha un collegamento con questi centri e::: me ne ha parlato sempre bene in fondo questi ragazzi hanno bisogno di sostegno veramente non vedono un futuro (.01) un minimo di sostegno psicologico::: per acquisire fiducia nelle proprie capacità e nel futuro cosa che non hanno" (S30 docente)

25) "Io trovo che::: in una mancanza di dialogo come quella che si vive oggi (.) un sostegno sia necessario a 360 gradi (.) non solo in relazione alle problematiche professionali e di studio ma anche personali ripeto::: però io non ne ho mai sentito parlare:::: trovo sia importante perché gli studenti passano la giornata con noi (.) per cui è importante per certi versi provvediamo anche noi docenti::. (.) suppliamo noi a queste mancanze(.) Questi servizi sono importanti a tutti i livelli ma dipende da come si fanno se lo fanno persone equilibrate ma::: non so poi questo distintivo di equilibrato chi lo da ma non so fino a che punto:::: sono un po' diffidente io ho avuto esperienze del tutto trascurabili che però mi hanno fatto pensare che qualcuno scelga queste facoltà perché ha problemi e allora diventa difficile e::: questo mi spaventa" (S18 docente)

26) "Se non ho capito male mi sembra un'ottima cosa (.05) cioè::: credo che dovrebbe servire a dare fiducia allo studente (.) innanzitutto perché talvolta la perdono o perché incocciano in un esame duro::: o qualche docente è troppo esigente::: questo succede perché si desidera raccogliere più di quanto si è seminato::: allora l'assistenza psicologica è molto utile" (S22 docente)

27) "Per il momento dell'assistenza psicologica nell'università non ne ho assolutamente nessunissima conoscenza (.) quindi non so se esiste questa attività::: se cioè la possibilità da parte degli studenti::: penso che potrebbe essere utile anche perché l'università per gli studenti è assolutamente dispersiva::: (.) è un ambiente molto diverso da quello scolastico se questo poi nel concreto può aiutare nel determinare le motivazioni verso lo studio (.) per esempio ritengo che non tutti siano in grado di gestire in ambiente così dispersivo le proprie attività non so se poi quest'assistenza psicologica si rivolge anche ad altri aspetti::: che non siano legati all'ambito degli studi all'ambito universitario se esistesse un servizio del genere sicuramente potrebbe essere utile" (S23 docente)

28) "In generale penso che l'assistenza psicologica sia un elemento che in generale spaventi le persone (.) forse per un retaggio un po' antico ci si pensa come a qualcosa fatta per i pazzi quindi viene sempre molto male accettata (.) io ritengo invece che molte cose possono essere gestite meglio con un'assistenza psicologica (.) con un dialogo con una persona preparata in questo senso che possa aiutare cose che noi impariamo::: ad accettare nel tempo ma più rapidamente" (S21 docente)

29) "E' un concetto abbastanza largo elastico indefinito (.) io penso che assistenza psicologica possa essere il necessario interfaccia tra un apparato complesso come quello un cui noi ci troviamo e l'esperienza che vanno facendo gli operatori sia nel senso degli studenti che dei docenti (.) Io penso che potrebbe essere utile l'assistenza psicologica nell'università se appunto si creano le condizioni::: perché la gente ci stia nell'università::: se gli studenti non ci sono se i docenti vengono una volta al mese allora secondo me l'assistenza psicologica potrebbe dare un contributo alla coesione tra gli studenti e tra gli studenti e i docenti quello che permette la vita di una comunità scientifica che come ogni

comunità non si dà senza un minimo di coesione tra le persone::: le persone non imparano a stare insieme e quindi a cooperare a far riuscire in maniera positiva il processo di formazione perché in realtà le persone non si incontrano non solo qua dentro ma anche nel mondo esterno (.)" (S24 docente)

L'assistenza è considerata positivamente dai docenti, i quali evidenziano la necessità di far fronte agli eventuali disagi psicologici che talvolta si legano all'esperienza universitaria.

30) "Sicuramente è un servizio::: (.) utile all'università perché lo studente rischia di disperdersi::: ci si trova davanti ad una comunità molto grande e variegata (.01) che fa richieste specifiche::: ed il rischio è::: non riuscire a sintonizzarsi (.) poi i bisogni sono tanti (.) ci sono gli studenti ma anche i docenti e gli amministrativi (.) comunque credo che sia molto utile perché la possibilità di parlare ed esternare problemi è sempre utile" (S17 docente)

Il punto di vista degli studenti

Il campione degli studenti interpreta l'assistenza facendo riferimento esplicito ed immediato all' 'aiuto' ed al 'sostegno', nel quadro delle già citate difficoltà che talvolta accompagnano l'esperienza universitaria.

31) "Sostegno (.) io lo vedo come un aiuto::: ad acquistare sicurezza (.) io stessa ci ho pensato ad andare da qualcuno :::perché io stessa sono molto insicura (.) qualche volta ci sono pure andata (.) Forse una persona con cui confrontarsi" (S31 studente)

32) "Un aiuto che si può dare ad una persona nel momento di bisogno (.) una guida magari ::: quando c'è una persona che si rivolge ad uno psicologo è perché c'è una situazione di crisi da cui non sa uscire da solo (.) magari ha bisogno di aiuto:::" (S32 studente)

L'utilità del servizio è argomentata attraverso la rievocazione di esperienze simili promosse nel contesto scolastico.

33) "Una cosa positiva (.) credo sia fondamentale (.) già al liceo pensavo sarebbe stato utile::: che ci fossero stati assistenti psicologi per aiutare gli studenti (.) anche dopo perché arrivati a vent'anni:: (.) non è che se ne possa fare a meno::. proprio per affrontare questo tipo di problemi (.) ad es. con professori così gerarchici avere persone esterne cui rivolgersi è utile" (S34 studente)

34) "per quali motivi può essere utile? (.) Penso che ce ne possono essere tantissimi perché mi ricordo al liceo misero appunto un centro d'ascolto (.) più o meno la stessa cosa (.) c'erano comunque docenti non c'erano psicologi (.) però alla fine quando noi sentimmo di questa iniziativa pensammo che::: sicuramente nessuno sarebbe andato perché erano tutti docenti (.) ci si conosceva

un po' tutti e magari ci sarebbero stati dei problemi (.) Invece c'andarono un sacco di persone ebbe molto successo (.) quindi voglio dire non si può mai sapere a priori come va" (S38 studente)

I copioni analogici dell'Università e dell'Assistenza Psicologica

Al fine di meglio indagare la rappresentazione dell'Università e della assistenza psicologica, la traccia dell'intervista ha previsto un ultima domanda che richiedeva ai soggetti di scegliere tra una serie di metafore fornite dal ricercatore quella che secondo loro meglio rappresenta l'Università e l'Assistenza psicologica. In questo caso la metafora non è intesa come un semplice artificio retorico volto ad abbellire il discorso ma piuttosto come una modalità cognitiva ed emozionale, capace di strutturare il pensiero e di attribuirgli significato e valore (Lakoff e Johnson, 1980).
In particolare, le immagini proposte dell'Università sono il parcheggio, la palude, il laboratorio, la palestra ed il supermercato, mentre quelle relative all'assistenza psicologica sono una mano che soccorre una caduta, una chiacchierata tra amici, un abbraccio, il lettino dell'analista, la cura medica e una bacchetta magica. In entrambi i casi le immagini scelte alternano aspetti positivi (laboratorio e palestra) ad aspetti negativi (palude, supermercato e parcheggio). Nel caso dell'assistenza le prime tre sono fortemente positive e tendono ad evocare una rappresentazione dell'assistenza come interazione, con gradi variabili di intensità, tra operatore ed utente. Le altre tre immagini invece mirano a rappresentare l'assistenza con i tratti piuttosto stereotipici della cura o della psicoanalisi intesa come prescrizione di una soluzione miracolosa (di qui la bacchetta magica) ai propri problemi.
Il dato più interessante che emerge dall'analisi delle metafore è quello secondo il quale tali immagini sono legate in gran parte a copioni analogici che dipingono in maniera positiva sia l'università che l'assistenza.
La metafora più frequentemente utilizzata in riferimento all'Università da tutti e tre i gruppi è quella del 'laboratorio' che corrisponde sia alla rappresentazione che i docenti hanno dell'Istituzione come centro di ricerca che a quella degli studenti che in essa cercano un'occasione per mettersi alla prova. Anche il gruppo degli amministrativi sottolinea questa valenza formativa dell'Università come luogo di sperimentazione della propria identità e delle proprie competenze.

35) "Il laboratorio (.) perché ci sono studenti ed il laboratorio::: è un piccolo mondo nel quale si fanno esperimenti così come la università::: perché si sperimentano comportamenti e conoscenze apprese" (S17 docente)

36) "Laboratorio perché::: è un ambiente di lavoro (.01) a casa non ho determinati strumenti per lavorare (.) qui invece ci sono" (S40 studente)

37) "Il laboratorio perché credo che l'università debba essere un luogo di sperimentazione::: che aiuta a capire (.01) cosa si vuole fare e chi si vuole essere" (S2 amministrativo)

Tuttavia, non manca chi sottolinea lo scarto tra una visione ideale ed una reale in tutti e tre i gruppi. Del resto, occorre riconoscere che la scelta metodologica di proporre agli intervistati una serie di metafore selezionate a priori dal ricercatore, da un lato è stata mossa dal desiderio di indagare la componente iconica della rappresentazione, dall'altro espone al rischio di desiderabilità sociale. Invero, in questo caso può essere utile prendere in analisi non soltanto la frequenza di metafore positive quanto piuttosto la scelta di quelle negative o la proposta di visioni alternative.

38) "Io continuo ad avvertire una immagine di grossa confusione:: (.) ma davanti ai ragazzi mi sforzo di non farlo vedere (.) quindi::: qualcosa che esprime la confusione (.05) palude (.) è pericolosa (.01) Io lo voglio vedere ancora come laboratorio (.) luogo di formazione::: di ragazzi che domani possano ricordarsi di noi::: come là ho imparato queste cose::. (.) esattamente come io ho un ricordo dei docenti (.) quando mi sono mi sono laureata" (S26 docente)

39) "non me ne piace nessuna (.) per me l'università dovrebbe essere un laboratorio::: (.01) ma la vedo come una::: casa vecchia (.01) dove non si fa niente per aggiustarla e che cade a pezzi:: (.01) sembra importante solo mantenerla in piedi e non renderla abitabile" (S41 studente)

40) "Una sola non basta::: però in questo momento mi sentirei di dire di più un supermercato (01.) perché non mi piace questa nuova università (.01) perché::: si sta perdendo di vista (.) c'è una riforma in atto che sta completamente cambiando le cose e io spero che la situazione si regolarizzi (.) si assesti (.) ho l'impressione che questa macchina che abbiamo messo in moto più che la passione degli studenti prema (.01) che le devo dire vedo gli studenti che si parcheggiano nei convegni per acquisire crediti (.05) sono::: fondamentalmente contraria a questo l'università deve innanzitutto dare alle persone la capacità e la possibilità di immaginare il proprio futuro (.01) credo non ci debba essere per forza una specializzazione così schematica (.05) le persone devono uscire di qua con una cultura::: portatori di idee di esperienza (.01) non così schematici:::" (S15 amministrativo)

Per quanto riguarda l'immagine dell'assistenza le metafore scelte sono più varie. Ricorrono "una mano che ti solleva", un "abbraccio" e "due persone che parlano" sottolineando ancora una volta la visione positiva della consulenza ed il bisogno di parlare e sentirsi meno soli avvertito dai soggetti.

41) "Forse quella migliore è::: di due persone che parlano tra loro (.01) perché come dicevo prima parlare fa sentire meno la solitudine::." (S41 studente)

42) "mi piace molto l'abbraccio::: perché tutto sommato serve (.01) e vale mille volte più della mano (.01) l'assistenza psicologica deve arrivare prima della caduta::: (.01) io non sono molto portata per questo (.01) quando ho avuto bisogno di assistenza::: mi sono rivolta a degli amici" (S25 docente)

43) "Soccorso ad una caduta (.) perché::. come dicevo (.) è fondamentale sapere di poter contare sulla mano di qualcuno in momenti di difficoltà" (S16 amministrativo)

44) "Due persone che parlano perché solo parlando::: si risolvono i problemi (.) sarebbe tutto più semplice (.) esporre i propri problemi (.) tirare fuori ciò che non va e::: sentirsi capiti e ascoltati" (S5 amministrativo)

Conclusioni

Nel quadro del contesto culturale e sociale che caratterizza l'attuale scenario della formazione, la presente ricerca ha consentito di evidenziare numerosi spunti di riflessione.
Il primo risultato riguarda la rappresentazione dell'Istituzione universitaria veicolata dai discorsi dei docenti, degli studenti e del personale tecnico-amministrativo intervistato. Invero, l'approfondimento qualitativo dei discorsi ha consentito di evidenziare un differente modo di "vivere" l'università nei tre gruppi che corrisponde a tre repertori interpretativi differenti. Richiamando le categorie che il sociologo tedesco Toennies (1887, trad. it. 1963) ha utilizzato per descrivere la trasformazione sociale che segue al processo di industrializzazione all'inizio del secolo scorso, si ritrova una opposizione tra la rappresentazione dell'Università costruita discorsivamente dal personale tecnico- amministrativo che corrisponde all'idea di *gemeinschaft* (comunità) e quella descritta dai docenti che sembra essere maggiormente consonante con il concetto di *gesellschaft* (società). Più in particolare, l'Università viene descritta dal personale tecnico-amministrativo come una comunità, caratterizzata da un modo comune di sentire, dalla partecipazione e dalla identificazione. Diversamente, la rappresentazione che emerge dai discorsi dei docenti descrive l'Università come una società, spesso impersonale ed anonima, basata su modelli di relazioni sociali, transitorie e di convenienza (ad es. lo scambio con gli studenti si limita all'esame e quello con il personale tecnico amministrativo alla soluzione di problemi). Di conseguenza, la rappresentazione dell'Università come comunità fa appello all'immagine dell'organismo vivente, la cui linfa sono le relazioni sociali e lo scambio con il contesto sociale più ampio, mentre la rappresentazione dell'Università come società configura quest'ultima come un aggregato spersonalizzato ed atomizzato, caratterizzato dall'isolamento e dalla anomia (Durkheim, 1893, trad. it. 1971). In questo quadro, la rappresentazione che emerge dai discorsi degli studneti si situa a metà strada tra queste due immagini. Da parte loro, si registra un forte bisogno di vivere la comunità che di fatto si scontra con una realtà talvolta caotica e disorientante. Tuttavia, va sottolineato che la rappresentazione fornita dai docenti non corrisponde ad una adesione acritica al modello della *Gesellschaft*. Al contrario, spesso questa immagine denuncia una presa di coscienza a partire dall'esperienza professionale dell'evoluzione vissuta dall'Istituzione Universitaria cui si oppone il desiderio di recuperare il modello di *Gemeinschaft*. Invero, al di là di queste differenze, tratti della rappresentazione dell'Università comuni a tutti e tre i gruppi sono la centralità dello studente come ragione dell'esistenza dell'Università e la critica della riforma che ha comportato un generale abbassamento del livello di preparazione di docenti e studenti.

Un secondo risultato interessante e quanto mai bizzarro è quello che mostra una sorta di "opacità" della figura degli amministrativi. In altre parole, mentre gli amministrativi sottolineano la rilevanza della figura del docente e la centralità dello studente nella vita universitaria, docenti e studenti non riconoscono la legittimità dei bisogni di questa componente. Nei discorsi degli studenti gli amministrativi sono assenti ed anche i docenti non ne riconoscono appieno il contributo.
In sostanza, questo risultato sottolinea come, a fronte di un maggiore riconoscimento dell'identità sociale del docente e dello studente, centrali anche nella riforma del sistema formativo, nella rappresentazione dell'Università si registra una spersonalizzazione sempre più marcata del personale tecnico-amministrativo la cui identità viene categorizzata ad un livello sovraordinato del sé, configurando quest'ultimo come interscambiabile (Turner et al 1987).
Infine, degno di attenzione è il risultato che riferisce della rilevanza attribuita alla assistenza psicologica nel contesto universitario. Tutti e tre i gruppi di intervistati considerano positivamente l'assistenza psicologica e si mostrano favorevoli all'ipotesi di istituire o rendere maggiormente visibile un servizio di consultazione all'interno dell'Università. Tuttavia, l'assistenza viene collegata principalmente ai bisogni degli studenti, per i quali la transizione dell'esperienza universitaria viene interpretata come un potenziale momento di disorientamento e di rottura della propria identità personale e sociale. Meno radicata appare la convinzione di poter estendere il servizio agli altri protagonisti, docenti ed amministrativi, sebbene l'analisi dei discorsi riveli le difficoltà di comunicazione e di relazione, spesso esperite da questo gruppo di attori della vita universitaria. In tal senso, il riconoscimento dei bisogni psicologici degli studenti potrebbe essere inteso come una proiezione dei bisogni profondi di docenti e di amministrativi, non pienamente riconosciuti nella rappresentazione sociale dell'Università costruita e veicolata dal senso comune.

Bibliografia

Antaki, C., Widdicombe, S. (1998). *Identities in Talk*. London: Sage

Bruner, J.S., (1998). A narrative model of self construction. In (a cura di) J.G., Snodgrass, & R., Thompson. *New York Academy Annuals. The Self Across Psychology: Self Recognition, Self Awareness and the Self Concept*. New York: New York Academy of Science

Durkheim, E., (1893). De la division du travail sociale. Paris : Alcan. Trad. it. 1971 La divisione del lavoro sociale. Milano: Edizioni di Comunità.

Fiore, M., (2001). *Studente, Università, Servizio di Consultazione. Identità in fieri*. Bari-Roma: Laterza

Fiore, M., Jovene, F., Manuti, A., Ricchiuti, L., (2005). *Il Servizio di Consultazione Psicologica: Dieci anni di attività* (1994/1995-2004/2005). Bari: Laterza

Harré, R., Van Langenhove L., (1991). "Varieties of positioning". Journal for the Theory of Social Behaviour, 21: 393-407

Jovene, F., Manuti, A., Ricchiuti, L. (2006a) Indagine sulla rappresentazione dell'assistenza psicologica in un campione di studenti dell'Università di Bari. In M. Fiore (a cura di). *L'assistenza psicologica nei processi della formazione universitaria: Bisogni, risorse, strumenti*. Bari: Laterza

Jovene, F., Manuti, A., Ricchiuti, L. (2006b) Indagine sulla rappresentazione dell'assistenza psicologica in un campione di docenti dell'Università di Bari. In M. Fiore (a cura di). *L'assistenza psicologica nei processi della formazione universitaria: Bisogni, risorse, strumenti*. Bari: Laterza

Lakoff, R., Johnson, M., (1980). *Metaphors we live by*. University of Chicago: Chicago

Mantovani, G., & Spagnolli, A., (a cura di) (2003). *Metodi qualitativi in psicologia*. Bologna: Il Mulino

Manuti, A., (2006) Monitoraggio del gradimento del Servizio di Consultazione Psicologica per Studenti dell'Università di Bari. In M. Fiore (a cura di). *L'assistenza psicologica nei processi della formazione universitaria: Bisogni, risorse, strumenti*. Bari: Laterza

Mazzara, B.M. (a cura di) (2002). *I metodi qualitativi in psicologia sociale*. Roma: Carocci

Mininni, G., (1992). Diatesti. Per una psicosemiotica del discorso sociale. Napoli: Liguori

Mininni, G., (2001). Psicologia del Parlare comune. Bologna: Grasso

Morgan, G., (1986) *Images of Organisation*. Sage: London

Moscovici, S. (1961). *La psychoanalyse, son image et son public*. Paris : Presses Universitaire

Moscovici, S., (1984). The Phenomenon of Social Representation, In Farr, R., Moscovici, S., (Eds)Social Representations. Cambridge: Cambridge University Press

Potter, J., Wetherell, M., (1987). Discourse and Social Psychology. Beyond Attitudes and Behaviour. London: Sage

Quaglino, G.P., (2005). *Fare formazione. I fondamenti della nuova formazione e I nuovi traguardi*. Milano: Cortina.

Rousseau, D., M., (1995). *Psychological contracts in organizations : Understanding written and unwritten agreements*. Thousand Oaks: Sage

Sacks H., Schegloff E. A., Jefferson G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation, *Language*, 50 (4), 696-735.

Toennies, F., (1887). *Gemeinschaft und Gesellschaft. Abhandlung des Communismus und des Socialismus als empirischer Culturformen*. Fues. Leipizig. (Trad it., 1963 Comunità e Società. Milano: Edizioni di Comunità)

Turner, J., Hogg, M., A., Oakes, P., J., Reicher, S., D., & Wetherell, M., S., (1987). *Rediscovering the Social Group: A self-categorization Theory*. Oxford: Blackwell