

UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE
Sede di Milano
Dottorato di ricerca in Social Work and Personal Social Services
Ciclo XXXVI
S.S.D. SPS/07



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

**Le pratiche professionali delle assistenti sociali nei
Servizi per il Reddito di Cittadinanza:
una ricerca in regione Lombardia**

Coordinatrice corso PhD: Ch.ma Prof.ssa Maria Luisa Raineri

Tesi di Dottorato di:
Federica Vezzoli
Matricola n. 5014556

Anno Accademico 2022/2023

Overcoming poverty is not a gesture of charity. It is an act of justice. It is the protection of a fundamental human right, the right to dignity and a decent life.

Nelson Mandela

INDICE

Introduzione.....	1
--------------------------	----------

PRIMA PARTE – I RIFERIMENTI TEORICI.....	4
---	----------

Capitolo 1

Povert�: un concetto multidimensionale	5
---	----------

1.1 Povert� ed esclusione sociale.....	5
--	---

1.2 «Poverty has no voice and no power»	7
---	---

1.3 Povert� tra rappresentazioni sociali, othering, stigma e vergogna	11
---	----

1.4 Atti di resistenza quotidiana	17
---	----

1.5 Povert� e diritti umani	20
-----------------------------------	----

Capitolo 2

Social work e povert�	26
------------------------------------	-----------

2.1 L'approccio del Social Work alla povert�: il paradigma conservatore e il paradigma strutturale.....	26
---	----

2.2 Il ruolo dei social workers nella lotta alla povert�.....	29
---	----

2.3 La relazione tra social workers e persone in povert�.....	33
---	----

2.4 Il Poverty – Aware Social Work Paradigm (PAP).....	39
--	----

2.4.1 Assistenti sociali come «compagni di sofferenza».....	41
---	----

2.5 Relational Social Work (RSW) e povert�.....	43
---	----

2.5.1 Problemi sociali e fronteggiamento	43
--	----

2.5.2 Il pentagramma sociale: una rappresentazione grafica del fronteggiamento relazionale	46
--	----

2.5.3 Le funzioni di guida relazionale.....	49
---	----

2.5.4 Sapere esperto e sapere esperienziale.....	51
--	----

Capitolo 3

Le misure di sostegno al reddito per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale 54

3.1 Le persone in condizione di povertà ed esclusione sociale: alcuni dati	54
3.1.1 La povertà in Italia.....	58
3.2 Uno sguardo più ampio: il richiamo alla normativa europea	64
3.3 Gli schemi di reddito minimo in Europa.....	69
3.4 Il contesto italiano: dalle prime sperimentazioni al Sostegno per l'Inclusione Attiva	74
3.5 La prima legge sul contrasto alla povertà e all'esclusione sociale: il D. Lgs. 147/2017 e l'introduzione del Reddito di Inclusione (REI)	78
3.6 Il Reddito di Cittadinanza	81
3.6.1 Destinatari e requisiti	82
3.6.2 Il Patto per l'Inclusione Sociale.....	86
3.6.3 I Servizi per il Reddito di Cittadinanza e il ruolo dell'assistente sociale	88
3.6.4 Le principali criticità del Reddito di Cittadinanza.....	91
3.6 La legge di bilancio 2022 e il Decreto-legge 48/2023: le novità introdotte	92
3.6.1 L'Assegno di Inclusione (ADI).....	93
3.6.1.1 Presentazione della domanda e passi successivi.....	97
3.6.2 Il Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL)	100
3.6.3 ADI e SFL: criticità emergenti	101
3.7 Un focus sul contesto lombardo: la programmazione regionale per il contrasto alla povertà	106

Capitolo 4

I percorsi di inclusione sociale dal punto di vista di assistenti sociali e persone beneficiarie: analisi della letteratura..... 110

4.1 L'esperienza delle assistenti sociali.....	110
4.2 Il vissuto delle persone beneficiarie.....	123

SECONDA PARTE – LA RICERCA..... 128

Capitolo 5

Metodologia della ricerca 129

5.1 Il disegno della ricerca 129

5.2 Il contesto e le fasi della ricerca 131

5.3 Gli strumenti 135

**5.3.1 L'indagine preliminare: la mappatura e il questionario per gli Uffici di Piano lombardi
..... 135**

5.3.2 Il questionario telefonico rivolto ai coordinatori dei Servizi RdC 137

5.3.3 Le interviste semi – strutturate..... 138

5.3.3.1 Le interviste semi – strutturate rivolte alle assistenti sociali..... 140

**5.3.3.2 Le interviste semi – strutturate rivolte alle persone beneficiarie di Reddito di
Cittadinanza..... 145**

5.4 Limiti e risorse 147

5.5 Aspetti etici..... 147

Capitolo 6

Gli Ambiti Territoriali lombardi e la rilevazione dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza: i risultati dell'indagine preliminare 149

6.1. Gli Uffici di Piano lombardi: la costruzione del database 149

6.2 Il questionario agli Uffici di Piano lombardi 152

6.2.1 Modalità di somministrazione e raccolta delle risposte 155

6.2.2 Gli Uffici di Piano rispondenti 157

6.3 I dati sugli Ambiti Territoriali lombardi 159

6.4 I Servizi per il Reddito di Cittadinanza in Lombardia..... 162

6.4.1. La distribuzione dei Servizi RdC nel territorio lombardo 164

Capitolo 7

I Servizi per il Reddito di Cittadinanza in Lombardia: analisi del questionario rivolto ai coordinatori dei servizi di interesse..... 167

7.1 La costruzione del questionario telefonico	167
7.2 I Servizi RdC rispondenti al questionario	168
7.3 I dati raccolti	171

Capitolo 8

Il lavoro delle assistenti sociali nei Servizi RdC e la voce delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza: analisi delle interviste 180

8.1 Il lavoro delle assistenti sociali nei Servizi per il Reddito di Cittadinanza.....	180
8.1.1 Il ruolo e le funzioni dell'assistente sociale in un Servizio per il Reddito di Cittadinanza	181
<i>Le varie strutturazioni dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza e le conseguenti differenze rispetto al ruolo dell'assistente sociale</i>	<i>181</i>
<i>Il ruolo di case manager...e non solo</i>	<i>183</i>
<i>La responsabilità dei Progetti Utili alla Collettività</i>	<i>186</i>
<i>Il coordinamento e il raccordo con gli altri servizi</i>	<i>186</i>
<i>La rendicontazione</i>	<i>188</i>
<i>I controlli anagrafici</i>	<i>188</i>
8.1.2 Le progettualità	191
<i>Gli esiti dell'analisi preliminare.....</i>	<i>191</i>
<i>Gli interventi e il sostegno del Fondo Povertà.....</i>	<i>194</i>
<i>Il rapporto con i servizi specialistici</i>	<i>195</i>
8.1.3 Che cosa aiuta le assistenti sociali dei Servizi RdC	197
8.1.3.1 Il supporto che deriva dall'organizzazione interna del Servizio RdC.....	197
<i>L'équipe interprofessionale</i>	<i>197</i>
<i>La supervisione</i>	<i>200</i>
8.1.3.2 Alcuni strumenti: la piattaforma GEPI, la modulistica e le linee guida.....	201
<i>La piattaforma GEPI.....</i>	<i>201</i>
<i>Modulistica e linee guida.....</i>	<i>202</i>
8.1.3.3 Principi professionali e motivazione personale.....	204
8.1.3.4 I rapporti con l'esterno.....	205

<i>Uno sguardo sovra territoriale</i>	206
<i>La relazione con il Terzo Settore</i>	207
8.1.4 Che cosa mette in difficoltà le assistenti sociali dei Servizi RdC.....	208
8.1.4.1 Turn over e carichi di lavoro.....	208
<i>Il turn over</i>	208
<i>Carico di lavoro e presenza su più servizi</i>	210
<i>Lavorare in un servizio esternalizzato</i>	213
8.1.4.2 Strumenti, condizionalità e cambiamenti normativi	214
<i>La Piattaforma GEPI e l'eccessiva burocratizzazione: i risvolti negativi</i>	215
<i>L'incertezza normativa</i>	216
<i>Le condizionalità: un aspetto controverso</i>	217
8.1.4.3 La comunicazione sul Reddito di Cittadinanza	219
8.1.4.4 I rapporti con altri enti e organizzazioni	221
<i>INPS, servizi specialistici e servizi sociali di base: interlocutori assenti</i>	221
8.1.5 La relazione con le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza.....	223
<i>Una relazione di "alti e bassi"</i>	224
<i>"Stare al fianco": la relazione oltre le procedure</i>	227
8.1.6 La formazione sul tema.....	231
8.1.7 Tra ipotesi di sviluppi futuri e l'influenza della politica	233
8.1.8 Esperienze e vissuti.....	236
<i>Tra frustrazione e spaesamento</i>	236
<i>Lo stigma vissuto dalle professioniste: essere considerata "un'assistente sociale non di serie B, ma addirittura di serie Z"</i>	237
8.2 La voce delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza.....	241
8.2.1 La presentazione della domanda di Reddito di Cittadinanza e l'aggancio al Servizio RdC	241
<i>Il primo colloquio: la confusione sul processo</i>	244
8.2.2 Il lavoro dell'assistente sociale in un Servizio RdC	245
<i>Quando un'assistente sociale lavora bene</i>	245
<i>Quando un'assistente sociale lavora male</i>	248
<i>In che cosa sono state di aiuto le assistenti sociali dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza: pratiche e azioni</i>	249
8.2.3 La relazione con l'assistente sociale: dalla preoccupazione iniziale allo "stare al fianco"	252
8.2.4 Esperienze e vissuti.....	254
<i>Tra l'incertezza, il turn over delle assistenti sociali e la complessità delle procedure: le fatiche vissute delle persone</i>	254

<i>Lo stigma vissuto dalle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza: “essere colpevoli della propria situazione”</i>	256
8.2.5 Suggerimenti per il futuro	258

Capitolo 9

Discussione dei risultati e conclusioni 259

9.1 L'implementazione del Reddito di Cittadinanza e l'influenza sulle pratiche professionali delle assistenti sociali	259
9.2 L'impatto mediatico del Reddito di Cittadinanza	263
9.3 Stigma: una condizione comune.....	265
9.4 La relazione tra assistenti sociali e persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza: tra elementi di difficoltà e aspetti di comunanza	269
9.5 Assistenti sociali come guide relazionali	273
9.6 Assistenti sociali e persone come alleati nella lotta alla povertà	275
9.7 Implicazioni per la pratica e prospettive di ricerca	276

Bibliografia 279

Appendice metodologica..... 300

Introduzione

Negli ultimi anni, anche l'Italia si è adeguata alla richiesta della Commissione Europea¹ di sostenere i cittadini più vulnerabili, introducendo così nel sistema socioassistenziale delle misure di sostegno al reddito per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, le quali hanno previsto, a fianco dell'erogazione di un sussidio economico, la costruzione di un progetto personalizzato di reinserimento sociale e lavorativo.

Tuttavia, a seguito di varie sperimentazioni sul territorio, il panorama italiano rispetto a questo tema porta con sé una forte complessità, legata non solo ad una ridefinizione continua delle stesse misure di sostegno al reddito (dapprima Sostegno per l'Inclusione Attiva, poi Reddito di Inclusione, Reddito di Cittadinanza e a partire da gennaio 2024 Assegno di Inclusione), ma anche alla modalità di diffusione delle informazioni, alla comunicazione mediatica effettuata sul tema, ai differenti criteri di accesso o ai servizi coinvolti nella gestione del sistema a livello territoriale. Ciò ha comportato da un lato, un profondo rallentamento nei servizi connesso alla riorganizzazione degli stessi e, dall'altro, diffidenza e frustrazione da parte delle persone che potrebbero usufruirne, oltre che un significativo aumento di pregiudizi nei confronti dei beneficiari stessi (Panciroli, 2020). Anche Caritas Italiana, nel monitoraggio plurale sul Reddito di Cittadinanza presentato a luglio 2021, sottolinea come dal 2016 ad oggi, le tecnostrutture nazionali, regionali e territoriali abbiano dovuto pianificare, realizzare, gestire e supportare risorse umane e finanziarie, strumenti tecnologici, processi amministrativi e un numero di persone beneficiarie mai così rilevante nella storia del welfare italiano.

Inoltre, come assistente sociale impegnata da diversi anni in un servizio che si occupa di contrasto alla povertà ho vissuto in prima persona questi cambiamenti e ciò mi ha portata ad interrogarmi spesso sulle sfide e sul ruolo del servizio sociale nella lotta alla povertà. L'interesse per questo tema nasce dunque dall'esperienza diretta di lavoro sul campo della scrivente ed è alla luce delle considerazioni sopracitate che prende forma la ricerca qui presentata.

L'indagine si configura come uno studio che intende esplorare e approfondire le pratiche professionali delle assistenti sociali che lavorano all'interno dei servizi competenti per il

¹ Commissione Europea, EUROPA 2020. Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, COM (2010), 2020, Bruxelles, 03.03.2010.

contrasto alla povertà e all'esclusione sociale in Lombardia (al 31 dicembre 2023 – Servizi per il Reddito di Cittadinanza) ed è supportata dalla Cooperativa Sociale Solidarietà e Servizi, operante da oltre quarant'anni in questa regione e con un interesse crescente rispetto alla tematica della povertà e dell'esclusione sociale.

Si tratta di un disegno di ricerca articolato, che si è realizzato attraverso la combinazione da un lato, di un'indagine preliminare e un questionario telefonico, volti a rilevare i Servizi per il Reddito di Cittadinanza in Lombardia e a comprenderne la loro composizione e organizzazione e, dall'altro, di un approfondimento sull'oggetto di indagine specifico, ovvero le pratiche professionali delle assistenti sociali, tramite la somministrazione di interviste semi – strutturate alle assistenti sociali e alle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza. In modo particolare, le prime azioni sono state propedeutiche alle seconde. Queste due rilevazioni, l'una quantitativa e l'altra qualitativa, hanno permesso di descrivere ed esplorare l'oggetto di ricerca in maniera estesa, prendendo in considerazione non solo l'organizzazione e la strutturazione dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza, ma anche il punto di vista di professioniste e persone beneficiarie.

Il lavoro qui presentato si articola in due parti: nella **prima parte** viene presentato un inquadramento teorico della ricerca, con un'analisi dei principali riferimenti di letteratura nazionale e internazionale sul tema della povertà, delle misure di contrasto ad essa e dei percorsi di inclusione sociale previsti dalla normativa nazionale.

Entrando nello specifico, il primo capitolo si concentra sul carattere multidimensionale della povertà, connettendo il concetto con il tema della violazione dei diritti umani fondamentali ed evidenziando non solo le privazioni vissute dalle persone in povertà, ma anche i loro quotidiani atti di resistenza ad essa.

Il secondo capitolo approfondisce il ruolo del Social Work nella lotta alla povertà. Al suo interno, verranno proposti due approcci di lavoro con le persone che si trovano in condizioni di povertà, che si ha avuto l'opportunità di studiare in questi anni: il Poverty Aware Social Work Paradigm, approfondito durante un'esperienza di visiting presso l'Università Ben Gurion del Negev, a Be'er Sheva, in Israele, e il Relational Social Work.

Il terzo capitolo affronta il tema delle misure di sostegno al reddito per il contrasto alla povertà, allargando lo sguardo al contesto europeo per poi focalizzarsi sul panorama italiano ed entrare nello specifico del Reddito di Cittadinanza e della riforma 48/2023 che

ha introdotto a partire dal 1° gennaio 2024 l'Assegno di Inclusione e il Supporto per la Formazione e il Lavoro.

Il quarto capitolo è interamente dedicato ad un approfondimento sui percorsi di inclusione sociale del Reddito di Cittadinanza dal punto di vista di assistenti sociali e persone beneficiarie, evidenziando – sulla base di quanto presente in letteratura – sfide e vissuti di entrambi.

A partire da quanto esplicitato nei riferimenti teorici, nella **seconda parte** vengono presentati il processo di ricerca e l'analisi dei dati raccolti.

Il quinto capitolo illustra l'impianto metodologico della ricerca, dettagliandone il disegno e presentando gli strumenti utilizzati per la rilevazione dei dati.

Il capitolo 6 e il capitolo 7 sono dedicati alla presentazione dei risultati derivanti dalla prima parte di ricerca svolta utilizzando un metodo quantitativo.

Nel capitolo 8 vengono invece presentati i dati raccolti dalle interviste semi – strutturate somministrate ad assistenti sociali e persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza secondo la suddivisione tematica utilizzata per l'analisi dei dati. Per ciascun tema si propongono, infatti, alcune citazioni ritenute significative tratte dall'attività di rilevazione.

Infine, nel capitolo 9 si discutono i dati presentati, mettendo in evidenza il legame tra i risultati e la letteratura presente sul tema e fornendo, in conclusione, alcune considerazioni circa le implicazioni per la pratica professionale e le future prospettive di ricerca.

Dal momento che la doppia declinazione al maschile e al femminile avrebbe appesantito il testo, si specifica che nella stesura del presente documento le diciture "assistente sociale", "operatrice", "social worker", "professionista" sono declinate al femminile, ma vengono in esse ricompresi tutti i generi.

PRIMA PARTE – I RIFERIMENTI TEORICI

Capitolo 1

Povert : un concetto multidimensionale

La povert    come una rete che ti intrappola, dalla quale non puoi mai scappare.

Persona in condizione di povert 
(ATD Fourth World)

1.1 Povert  ed esclusione sociale

Il concetto di povert    complesso e di difficile definizione (Backwith, 2015; Feldman, 2019). Esso   mutato nel corso del tempo e ha assunto innumerevoli sfumature in base al contesto storico, sociale, politico ed economico di riferimento (Morlicchio, 2020). In letteratura si evidenzia infatti come la povert  non abbia avuto una concettualizzazione univoca nel corso della storia e viene sottolineato che

«this is because each theory of poverty not only proposes different definitions of poverty, but also conceals clashing understandings and assumptions about human nature and social life as well as fundamentally opposing political outlooks about the role of the state in issues of social policy, economy and social justice»

(Strier and Binyamin, 2010, pag. 2).

La povert , quindi, non   mai neutrale e ciascuna definizione – assoluta o relativa, oggettiva o soggettiva, statica o dinamica, unidimensionale o multidimensionale (Chiappero Martinetti, 2006) –   parziale e riflette diverse concezioni, mostrando particolari punti di forza e limiti (Walker, 2014).

A titolo esemplificativo, in Italia, le stime ufficiali della povert  vengono redatte utilizzando i concetti di povert  assoluta e relativa e facendo riferimento ad indicatori quali il reddito o la spesa sostenuta dalle famiglie per i consumi (ISTAT, 2023).

Tuttavia, le riflessioni contemporanee sul tema (Caritas, 2020; 2021; 2023; Morlicchio, 2020) la designano come un fenomeno multidimensionale, profondamente legato al

concetto di esclusione sociale e comprendente sia la scarsità di reddito, sia la mancanza delle opportunità di base (educazione, lavoro, condizioni di salute, accesso ai servizi) per condurre una vita dignitosa (Rovati, 2003; Accolla, 2007; Tuorto, 2017).

Anche il concetto di esclusione sociale presenta un'ampiezza rilevante di significati (Panciroli, 2020). Provando a ridurre la complessità, si potrebbe definire come quel processo attraverso cui un soggetto, pur vivendo in una determinata società e volendo partecipare alle sue attività, non riesce a farlo e ne risulta escluso per ragioni indipendenti dalla sua volontà (Tuorto, 2017). Alle persone viene negato, quindi, l'accesso a risorse, servizi, beni e diritti fondamentali per esprimere le loro capacità e potenzialità (Tuorto, 2017). Ciò provoca uno sgretolamento delle relazioni sociali e un allontanamento progressivo delle persone dalle reti comunitarie, incrementando sempre di più la percezione e la convinzione di non avere alcun potere o alcuna capacità di controllo sulle decisioni che riguardano la loro vita (Levitas et al, 2007).

Da un punto di vista internazionale, questo inestricabile collegamento tra povertà ed esclusione sociale viene ribadito anche all'interno dell'European Social Charter (COE, 1996), che, all'articolo 30, sottolinea il diritto di tutte le persone ad essere protette dal rischio di incorrere in questi due fenomeni. Dunque, il concetto di esclusione sociale sembra essere stato introdotto a fianco di quello di povertà per andare oltre l'idea riduttiva della sola mancanza di risorse economiche (Panciroli, 2019) e per aggiungere un carattere di multidimensionalità al fenomeno (Gorrieri, 2002).

In questa direzione, Amartya Sen (1999) ha fornito un contributo importante alla lettura della povertà in termini multidimensionali (Panciroli, 2020). Infatti, lo studioso evidenzia che la povertà non andrebbe considerata unicamente come una scarsità di reddito, ma piuttosto come *incapacitazione* fondamentale, ovvero l'impossibilità di vivere la vita che si vorrebbe a causa di una mancanza di libertà sostanziale. Infatti, le risorse economiche, i beni, il reddito di cui si dispone sono mezzi importanti, ma la valutazione del benessere non può limitarsi a considerare l'ammontare complessivo di tali risorse, in quanto l'aspetto rilevante è costituito da quanto le persone riescono effettivamente a fare con le risorse a loro disposizione (Sen, 2005). Diventano centrali quindi i concetti di *functionings* e di *capabilities*: mentre i funzionamenti riguardano le acquisizioni effettive degli individui negli ambiti fondamentali della vita, e vanno quindi a costituire il senso di benessere, le abilità permettono di raggiungere i funzionamenti desiderati e sono

costitutive della libertà di «*essere e fare nella propria vita*» (Sen, 2000, pag. 31). Ne deriva dunque una concezione di povertà variegata e complessa, che deve necessariamente tenere in considerazione una numerosità di dimensioni: le condizioni psico fisiche, le istituzioni, le politiche, il luogo in cui si vive, ecc.

Questi ragionamenti hanno quindi spinto i ricercatori e le istituzioni ad elaborare un approccio multidimensionale alla povertà, in grado di andare oltre ad una considerazione del fenomeno a partire da una dimensione unicamente economica che si focalizza sulle condizioni materiali di vita e si concentra sulla povertà di reddito o di consumi.

Come sottolineano diversi studiosi (Kakwani e Silber, 2008; Walker, 2014; Tuorto, 2017), l'adozione di un approccio multidimensionale rappresenta una sfida significativa nello studio della povertà. Infatti, se da un lato si ha la possibilità di portare alla luce le varie forme di svantaggio connesse alla deprivazione (Townsend, 1979)² e focalizzarsi su tutte le dimensioni della povertà che altrimenti rimarrebbero invisibili; dall'altro si rendono più difficoltose le comparazioni, dal momento che gli indicatori utilizzati spesso non hanno lo stesso significato. Tuttavia, ciò permette di porre il focus non tanto sulla mancanza di risorse, quanto sulle opportunità concrete che le persone hanno di invertire questa rotta, cioè di scegliere e avere potere sulle decisioni che riguardano la loro vita (Morlicchio, 2020).

1.2 «Poverty has no voice and no power»³

Il tema dell'assenza di voce, connesso alla mancanza di potere, e all'incapacità della società di ascoltare a pieno le esperienze e i vissuti delle persone in povertà ricorre spesso nelle attuali riflessioni su questo fenomeno (Narayan, 2000; Krumer – Nevo, 2002; 2005; 2008; 2021; Lister, 2013; 2021).

In modo particolare, esso viene associato al diritto di partecipare alle scelte che riguardano la propria vita (Warren, 2007; Adams, 2008). Le persone in povertà, infatti, sono spesso escluse dalla partecipazione civica per una serie complessa di ragioni, tra cui

² Townsend (1979) ha cercato di misurare direttamente il concetto di deprivazione stilando elenchi di beni e attività a cui le persone potrebbero essere costrette a rinunciare a causa del basso reddito. Cercò di trovare un livello di reddito rispetto al quale un numero sproporzionato di persone fosse escluso. Questo tentativo venne ripreso dall'International Labour Organization (ILO) per provare a definire la povertà in termini di accesso alla sanità, all'istruzione e ad altri servizi, piuttosto che semplicemente in termini di mancanza di reddito. Questo tentativo è stato ulteriormente esteso con il lavoro di Robert Chambers (1994), cercando di includere nella definizione concetti quali l'impotenza, l'isolamento e la partecipazione.

³ ATD Fourth World, 2014.

anche i vincoli derivanti dalla necessità di dover far fronte alle sfide e difficoltà della vita con una serie di risorse limitate (Pantazis et al, 2006).

Adottando uno sguardo più ampio, il diritto alla partecipazione è incastonato nel tessuto dei diritti umani fondamentali delle persone (Adams, 2008; Donald e Mottershaw, 2009) e rispetto a ciò le Nazioni Unite affermano che

«un approccio basato sui diritti umani e orientato alla riduzione della povertà richiede la partecipazione attiva e informata dei poveri alla formulazione, attuazione e monitoraggio delle strategie di riduzione della povertà. Il diritto alla partecipazione è un diritto umano cruciale e complesso, indissolubilmente legato ai principi democratici fondamentali del diritto internazionale dei diritti umani»

(OHCHR, 2014, pag. 18).

Warren (2007) sottolinea come risulti di fondamentale importanza riflettere criticamente sulle diverse possibilità di partecipazione poiché ci permette di riconoscere le disuguaglianze presenti nella società, che impediscono ad alcuni gruppi di partecipare pienamente ed attivamente alla vita della comunità.

Infatti, le persone in condizioni di povertà che quotidianamente vivono esperienze di oppressione, molto spesso non sono consapevoli di avere il diritto di esprimersi sulle decisioni che riguardano le loro vite e che incidono su di esse e, soprattutto, non pensano di poter essere in grado di portare un contributo rilevante alla pianificazione e allo sviluppo dei servizi stessi (ATD Fourth World, 1996). In realtà, i potenziali benefici derivanti dalla partecipazione delle persone possono portare non solo a dei miglioramenti intrinseci per i soggetti stessi, ma anche a dei significativi cambiamenti per i servizi (ATD Fourth World, 2000; 2005; 2014; Warren, 2007).

In aggiunta, all'interno del ventaglio di potenziali benefici derivanti dalla partecipazione di utenti e caregiver ritroviamo, ad esempio, l'opportunità per le persone di avere voce in capitolo in ciò che direttamente influenza le loro vite e, di conseguenza, condizionare la fornitura di servizi, l'aumento di fiducia e stima in sé stessi (Danso et al, 2003), lo sviluppo di reti di auto – mutuo aiuto tra gli individui, l'aumento delle loro conoscenze e capacità,

lo sviluppo di nuove strategie di fronteggiamento (Folgheraiter, 2011) o, ancora, la promozione dei loro diritti.

Creare spazi di partecipazione non significa, quindi, promuovere momenti di coinvolgimento fini a sé stessi (Danso et al, 2003), ma consentire alle persone di acquisire potere rispetto alle loro vite e alle scelte che le riguardano e diventare promotrici di un cambiamento (Carr, 2004). È bene ricordare, infatti, che la partecipazione delle persone che vivono in povertà non può essere un'azione meramente consultiva (Arnstein, 1969; Sepúlveda, 2013), ma deve rappresentare un processo di *empowerment* (Folgheraiter, 2011) in cui sperimentare senso di appartenenza e acquisire potere decisionale (Boone et al, 2018; 2019; Krumer – Nevo, 2005; 2021; Shahrock e Wheeler, 2014; Walker, 2014). Tuttavia, le persone in povertà identificano nell'assenza di voce un aspetto fondamentale per comprendere la loro situazione, che riflette e rafforza la sensazione di impotenza connessa ad essa (Lister, 2021). Inoltre, Walker (2014) sottolinea come le persone che vivono questa condizione possano sentirsi bloccate non solo nell'influenzare la propria vita, ma anche nello sfidare le strutture burocratiche e le ingiustizie a cui sono esposte. Il diritto alla partecipazione rappresenta quindi un mezzo importante per riconoscere la dignità delle persone in povertà, poiché contribuisce a ribadire che la loro voce conta e che possono offrire qualcosa di importante al dibattito pubblico e alla società (Sepúlveda, 2013).

Alcuni importanti studiosi (Beresford et al, 1999; 2001; 2005; Beresford; 2000; Krumer – Nevo, 2021) aggiungono alla riflessione sul tema dell'assenza di voce l'importanza di trasformare questo concetto nel termine "sapere". Ciò significa che

«pensare alle persone in povertà come portatrici di un sapere esperienziale⁴, e non solo di una voce, riduce il divario intrinseco nei rapporti di potere presenti nelle interazioni professionali e ci obbliga a sviluppare dei modi nuovi di ascoltare e un nuovo tipo di dialogo. Se adottiamo il concetto di voce, lo scopo della relazione di aiuto è percepito come accompagnare l'utente nel far sentire la propria voce. Invece, quando usiamo il concetto di sapere, l'implicazione è che

⁴ Il concetto di sapere esperienziale verrà poi ripreso all'interno del paragrafo dedicato agli approcci di Lavoro sociale con le persone in povertà, in cui verrà approfondito il metodo Relational Social Work (Folgheraiter, 1998; 2011).

le persone possiedono delle conoscenze fatte di prospettive, teorie, atteggiamenti ed esperienze, proprio come i professionisti»

(Krumer – Nevo, 2021, pag. 69).

Come sottolinea l'European Anti Poverty Network (EAPN, 2022a; 2022b; 2022c) i cittadini che vivono una situazione di povertà devono essere riconosciuti come esperti, questa richiesta infatti riflette la frustrazione di essere trattati come oggetti della conoscenza di altre persone o come problemi, piuttosto che autori della propria esistenza (Beresford e Croft, 1995; Boone et al, 2019b).

Questa attenzione al sapere delle persone in povertà ha guadagnato uno spazio anche nella produzione di conoscenza e nel coinvolgimento nel campo della ricerca di persone che si trovano in condizione di povertà ed esclusione sociale attraverso l'adozione di approcci partecipativi (Narayan, 1996; 2000; Healy, 2001; Narayan et al, 2001; Aldridge, 2015).

Come sostiene Appadurai (2006) il diritto alla ricerca rappresenta uno di quei diritti che l'insieme delle persone in povertà può e dovrebbe rivendicare. In modo particolare, lo studioso si riferisce agli strumenti attraverso i quali ogni cittadino può aumentare sistematicamente quel patrimonio di conoscenze che considera fondamentale per la propria sopravvivenza come esseri umani e per le proprie pretese come cittadini.

La partecipazione delle persone in povertà al processo di ricerca può quindi contribuire fornire un nuovo punto di vista alla conoscenza sul fenomeno della povertà e, allo stesso tempo, può aumentare le possibilità di fuoriuscita dalla condizione di fragilità, contrastando gli squilibri di potere (Narayan et al, 2000; Panciroli, 2019). In modo particolare, nei processi di ricerca partecipativa le persone, tradizionalmente intese come oggetti di ricerca, assumono il ruolo di co – ricercatori e lavorano con i ricercatori in ogni fase del percorso (Lushey e Munro, 2015), attuando processi dialogici e di empowerment (Folgheraiter, 2011). Adottando il punto di vista del *social work*, inoltre, i principi e gli obiettivi che la ricerca partecipativa si prefiggono trovano una profonda connessione con il social work antioppressivo (Dominelli, 2002; Thompson, 2016) e i movimenti degli utenti dei servizi di welfare e dei loro familiari (Beresford, 1994; Barnes, 1999;).

Nel panorama nazionale e internazionale si è quindi assistito ad una diffusione di ricerche che seguono questo approccio. A titolo esemplificativo si citano la ricerca condotta dalla

Fondazione Emanuela Zancan in collaborazione con l'Albero della Vita (2015), che cerca di comprendere la povertà dal punto di vista delle famiglie in sette città italiane, la ricerca di Panciroli (2019) orientata ad esplorare le reti di aiuto delle persone in difficoltà economica e le loro storie a Reggio Emilia, oppure la recente ricerca di Caritas Italiana (2023) con i *working poors* o, ancora, la ricerca internazionale di ATD Fourth World (2019) sulle dimensioni nascoste della povertà (Bray et al, 2019).

Come abbiamo esplicitato inizialmente, la povertà compromette qualsiasi possibilità di avere un'influenza sulle scelte e sulle questioni che riguardano la propria vita (Lister, 2021). La povertà viene infatti concettualizzata anche come uno stato di impotenza in cui le persone non sono in grado di esercitare i propri diritti o di avere un controllo su qualsiasi aspetto della propria vita (Hocking, 2003). L'assenza di voce è quindi sia un sintomo che una causa dei sentimenti di impotenza che si generano nelle persone e che trovano uno spazio molto ampio nelle loro narrazioni (Narayan, 2000; ATD Fourth World, 2019). In modo particolare questa sensazione di impotenza riguarda diversi aspetti del potere: il potere "di", ovvero la possibilità di raggiungere i propri obiettivi e desideri; il potere "su", cioè la capacità di esercitare la propria volontà e un ultimo aspetto che corrisponde all'esclusione dalla definizione di un'agenda politica in grado di contrastare la povertà (Hocking, 2003; Bray et al, 2019).

Queste dinamiche definiscono l'esperienza quotidiana delle persone in povertà generando effetti pericolosi: non solo limita ciò che possono o vogliono fare, ma ha un peso anche su ciò che pensano e sentono, ostacolando qualsiasi possibilità di partecipazione e di aspirazione verso il futuro, sia da un punto di vista individuale che collettivo (Lister, 2013; 2021).

1.3 Povertà tra rappresentazioni sociali, *othering*, stigma e vergogna

In un mondo come quello attuale in cui i media detengono un ruolo cruciale nel definire le questioni e nell'influenzare ciò che diventa di interesse pubblico, il significato e l'importanza della rappresentazione delle persone in povertà non può essere sottovalutato (Walker, 2014; Cummins, 2018).

La ricostruzione dei processi in cui il dibattito sulla povertà ha luogo risulta di fondamentale importanza per comprendere anche le scelte politiche orientate a contrastarla (Bosco, 2002; Morlicchio, 2016). In modo particolare, le dinamiche che

sottendono le rappresentazioni della povertà riguardano sia fattori macro (trasformazioni nell'ambito socioeconomico o il progresso della conoscenza sui processi di impoverimento), sia fattori micro (l'interazione diretta con le persone) e concorrono in egual misura alla costruzione spesso stereotipata di immagini riguardanti le persone in povertà (Cozzarelli et al, 2001). Alcuni studiosi (Morlicchio, 2016; Busso et al, 2018) hanno individuato tre rappresentazioni predominanti nel corso della storia. La prima riguarda lo stereotipo della persona in povertà considerata come buona, ovvero non colpevole della propria situazione e riconoscente dell'aiuto fornito dalla società e dai servizi. Questa dinamica richiama l'idea secondo cui tanto più le persone assomiglieranno a noi, tanto più verranno considerate meritevoli di aiuto (Van Oorshot, 2000). La seconda rappresentazione si rifà all'idea della persona in povertà associata spesso a situazioni di squallore e degrado, in cui le immagini, gli odori e i rumori richiamano sensazioni di repulsione in chi guarda (Busso et al, 2018) e danno vita a politiche fondate sul decoro urbano. Significativa rispetto a questa seconda rappresentazione è la riflessione di Bauman, secondo cui:

«un tratto che li accomuna è la discriminazione di cui sono oggetto, in quanto gli altri li ritengono inutili e sono convinti che starebbero molto meglio se gente come loro non esistesse. Proprio per tale motivo finiscono rigettati. Sono in effetti un pugno nell'occhio in un paesaggio per altri versi gradevole, un'erba gramigna proliferante, che guasta l'armoniosa bellezza del giardino e sottrae linfa a tante altre piante. Se scomparissero, sarebbe un bene per tutti»

(Bauman, 2018, pag. 105).

Infine, la terza rappresentazione riguarda l'immagine delle persone in povertà come cattive, ovvero associate allo status di deviante (Busso et al, 2018), sulla base di una condizione come, ad esempio, la mancanza di reddito, di una casa o la disoccupazione o di un'identità e non sulla base dell'accertamento di un reato (Morlicchio, 2016).

A queste rappresentazioni si aggiungono le immagini delle persone in povertà come fannulloni o parassiti, che vivono sulle spalle dell'assistenza pubblica e che non riescono a sfruttare nella maniera migliore l'aiuto che viene dato loro, o che pretendono supporti che non spettano loro, magari mettendo in campo azioni disoneste (Romano, 2017). Busso

(2018) sottolinea come questa raffigurazione non investa solamente le persone che vivono in condizioni di grave emarginazione, ma coinvolga anche individui che, pur lavorando, non dispongono di un reddito sufficientemente adeguato a far fronte alle esigenze della vita (Caritas, 2021).

Come scrive Saraceno (2015), infatti,

«solo dai poveri ci si aspetta che siano disponibili a fare qualsiasi lavoro, a prescindere dalle loro competenze. Ciò avviene anche in alcuni regimi di welfare [...] perché prevedono un reddito minimo per i poveri, allorchè in cambio dell'assistenza economica si richiede a chi la riceve la disponibilità ad accettare qualsiasi lavoro, anche se molto al di sotto delle loro qualifiche e delle loro aspettative»

(Saraceno, 2015, pag. 32).

Ricerche condotte in Gran Bretagna e negli Stati Uniti sottolineano come rappresentazioni negative delle persone in povertà fornite dai media contribuiscano a sviluppare atteggiamenti e politiche stigmatizzanti e punitive (Baumberg et al, 2012; Larsen e Dejgaard, 2013; Lugo-Ocando; 2015; Reeves e de Vries, 2016; Curtice et al, 2019). Queste ricerche mettono in evidenza anche come le rappresentazioni mediatiche rafforzino le rappresentazioni passive delle persone in povertà, dal momento che vengono raffigurate come oggetti. Inoltre, questa visibilità condizionata contribuisce a consolidare l'idea secondo cui la povertà sia una questione individuale e non legata a fattori strutturali, influenzando il modo in cui la società concepisce il fenomeno nel suo complesso (Bullock et al, 2001; McKendrick et al, 2008; Lugo-Ocando, 2015; O'Hara, 2020).

Il sociologo tedesco Georg Simmel sosteneva già nel 1906 che l'aspetto più terribile della povertà consiste nell'essere poveri e nient'altro che poveri, ovvero il fatto di non poter essere definiti dalla società se non per il fatto di incarnare quella specifica condizione che richiede necessariamente una dipendenza dalla società stessa. Le persone in povertà quindi, secondo la visione di Simmel (2013), devono convivere con l'immagine negativa che la società rinvia loro e che conseguentemente finiscono per interiorizzare – un'immagine che porta con sé l'etichetta di “*indesiderabili*” (Paugam, 2013).

Come ricorda Paugam (2008), infatti, sembra prevalere nella società una logica che porta la maggioranza della popolazione a prendere una distanza dai suoi soggetti ritenuti più problematici e poco raccomandabili. La distanza che viene quindi posta si trasforma in un vuoto in cui i legami sociali non esistono più e la possibilità di riconoscersi reciprocamente scompare (de Leonardis, 2013).

Tutte queste rappresentazioni, infatti, tratteggiano un aspetto comune: contribuiscono a diffondere la percezione che le persone in povertà siano “*altro da sé*” (Lister, 2021). Ciò fa riferimento ad uno specifico processo denominato alterizzazione (Pickering, 2001; Lister, 2013, 2021; Krumer – Nevo, 2021;), che si basa due dinamiche prevalenti: l’identificazione dell’altra persona come altro e l’etichettamento come altro.

Entrando nello specifico, l’alterizzazione può essere definita come quel processo di differenziazione e demarcazione nel quale vengono applicati codici morali differenziati per rendere diversi determinati gruppi sociali (Krumer – Nevo, 2008). Così facendo il “noi” sarà raffigurato in maniera migliore, mentre invece gli “altri, cioè coloro che vengono percepiti come differenti, verranno considerati come inferiori, con scarse capacità e una ridotta motivazione al cambiamento. L’alterizzazione, quindi, legittima la non equità e rende le disuguaglianze di potere normali e implicitamente accettate (Lister, 2021). L’etichettamento e la costruzione di stereotipi comportano inoltre disapprovazione, rifiuto e discriminazione (Cummins, 2018) e la messa in atto di dinamiche squalificanti e di *shaming* (Walker, 2014), che comportano la riaffermazione delle gerarchie di potere.

Le immagini e le parole stigmatizzanti rivolte alle persone in povertà influenzano il modo in cui la società li considera ed entra in relazione con loro (Pemberton et al, 2016).

Goffman (1963) collega lo stigma all’identità sociale, al mix di ruoli e al senso di sé che definisce una persona; lo stigma è qualcosa che squalifica dalla piena accettazione sociale come persona. Per Goffman (1963) lo stigma è relazionale e intrinsecamente sociale: una persona stigmatizzata, infatti, non è accettata pienamente nella società e non riceve il rispetto che a qualsiasi altra persona viene destinato.

«[...] Noi normali riteniamo che una persona con uno stigma non sia del tutto umana. Partendo da questa premessa mettiamo in atto una varietà di discriminazioni, grazie alle quali di fatto, per quanto spesso inconsapevolmente, gli riduciamo le possibilità di vita. Elaboriamo una teoria dello stigma, una

ideologia per spiegare la sua inferiorità e dare conto del pericolo che essa rappresenta, talvolta razionalizzando un risentimento fondato su altre differenze, come quelle di classe sociale»

(Goffman, 1963, pag. 31).

Dunque, lo stigma è un processo attraverso il quale alcuni gruppi sociali vengono emarginati e svalutati dalla società poiché i loro valori, le loro caratteristiche differiscono dal gruppo culturale dominante e si concretizza attraverso una combinazione di stereotipi, pregiudizi e discriminazioni, alla presenza di uno squilibrio di potere tra gruppi differenti.

A livello individuale, lo stigma può essere interiorizzato (noto anche come self – stigma): in questo caso, la persona, consapevole degli atteggiamenti negativi altrui o esposto a situazioni denigratorie, assume nel proprio sistema di valori personali tali accezioni negative che lo inducono a ritenersi un soggetto di minor valore e, di conseguenza, ad attuare comportamenti in risposta a tali pregiudizi.

Studiosi del tema (Baumberg et al, 2012; Walker, 2014) evidenziano come lo stigma di cui le persone in povertà fanno esperienza nelle interazioni quotidiane viene definito stigma sociale, il quale consiste nella condivisione di stereotipi e comportamenti negativi da parte di buona parte della popolazione verso un determinato gruppo di persone che viene etichettato come differente.

Allo stesso tempo, lo stigma può operare anche ad un livello istituzionale, privando le persone dei loro diritti attraverso l'adozione di leggi, procedure o normative discriminatorie. Questa tipologia di stigma, inoltre, viene rinforzata nel momento in cui le persone che fanno richiesta di accesso a dei servizi, benefici o prestazioni vengono trattate in maniera disumanizzante, irrispettosa e giudicante (Darab e Hartman, 2011; Baumberg et al, 2012; Pemberton et al, 2013; Walker e Chase, 2014; Patrick e Simpson, 2020). Più in generale, la letteratura evidenzia come lo stigma venga sperimentato soprattutto quando le persone in povertà interagiscono con funzionari pubblici e professionisti impiegati nelle strutture statali, le quali hanno potere sulla vita di queste ultime (Payne, 2006; Chase e Walker, 2013; Patrick, 2017; Gupta et al, 2018).

Tuttavia, lo stigma può colpire anche chi è strettamente legato alla persona stigmatizzata, come ad esempio i membri della famiglia, gli amici o i professionisti che entrano in

relazione con il diretto interessato. Si parla in questo caso di *courtesy stigma* o *stigma by association* (Goffman, 1963).

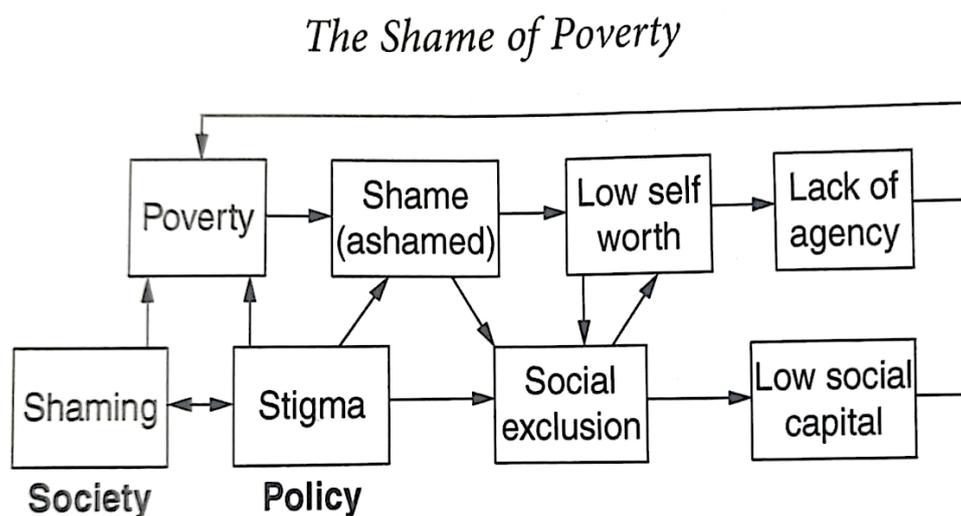
L'impatto dello stigma può essere profondo e le risposte ad esso possono essere diversificate (Lister, 2021). Tuttavia, quando la risposta allo stigma della povertà è l'interiorizzazione (Daly e Kelly, 2015), la vergogna è una probabile conseguenza (Walker, 2014, Pemberton et al, 2016; 2017; ATD Fourth World, 2019).

Goffman (1963) sottolinea che nel momento in cui la persona stigmatizzata riconosce, anche solo per pochi istanti, di non essere all'altezza della società, la vergogna diventa una possibilità reale.

Diversi studiosi (Chase e Walker, 2013; Jo, 2013; Walker, 2014), parlando di "nesso tra povertà e vergogna", hanno evidenziato che la vergogna rappresenta un aspetto concomitante della povertà e che l'esperienza di questo fenomeno è fortemente influenzata dalla vergogna a cui sono esposte le persone e dalle pratiche stigmatizzanti e discriminatorie a cui sono soggette. La vergogna è quindi stata descritta come una serie di elementi che si rafforzano a vicenda e si fonda sia su fattori culturali e sociali, che sulle relazioni di potere a livello di sistema (Roelen, 2017).

Vergogna e umiliazione giocano un ruolo importante nel mantenere le dinamiche di disuguaglianza e le gerarchie sociali (Thompson, 2020), negando l'identità di molte persone che sperimentano una condizione di povertà (Lister, 2021) con delle conseguenze significative che posso impattare non solo sulla possibilità delle persone in povertà di prendere parte ad un'azione politica di cambiamento, ma anche sulle dinamiche di solidarietà tra le stesse (Chase e Walker, 2013).

Fig. 1 Modello del nesso povertà – vergogna



Fonte: Walker, 2014

1.4 Atti di resistenza quotidiana

Come abbiamo evidenziato nei paragrafi precedenti, la povertà porta ad una mancanza di controllo sulla propria vita e, spesso, le opzioni e le scelte che le persone in povertà hanno a disposizione sono limitate e vincolate dalle condizioni in cui vivono.

Ciò emerge in maniera evidente dalle parole delle persone in povertà che hanno partecipato ad una ricerca di ATD Fourth World (2019):

«Non abbiamo scelta, dobbiamo fare il lavoro che gli altri non vogliono fare. I nostri figli non possono continuare gli studi perché non abbiamo abbastanza soldi»

(ATD Fourth World, pag. 25).

Le persone in povertà dispongono inoltre di un ridotto margine di errore nelle scelte che fanno, poiché le conseguenze che ne deriverebbero possono assumere un tratto di gravità importante (Chase e Walker, 2013; ATD Fourth World, 2019; Lister, 2021).

Tuttavia, in letteratura (Krumer – Nevo e Benjamin, 2010; Chase e Walker, 2013; Lister, 2013; 2021; Pemberton et al, 2016; Patrick, 2016; 2017; ATD Fourth World, 2019; Peterie et al, 2019a; 2019b Krumer – Nevo, 2021) emergono testimonianze degli sforzi compiuti

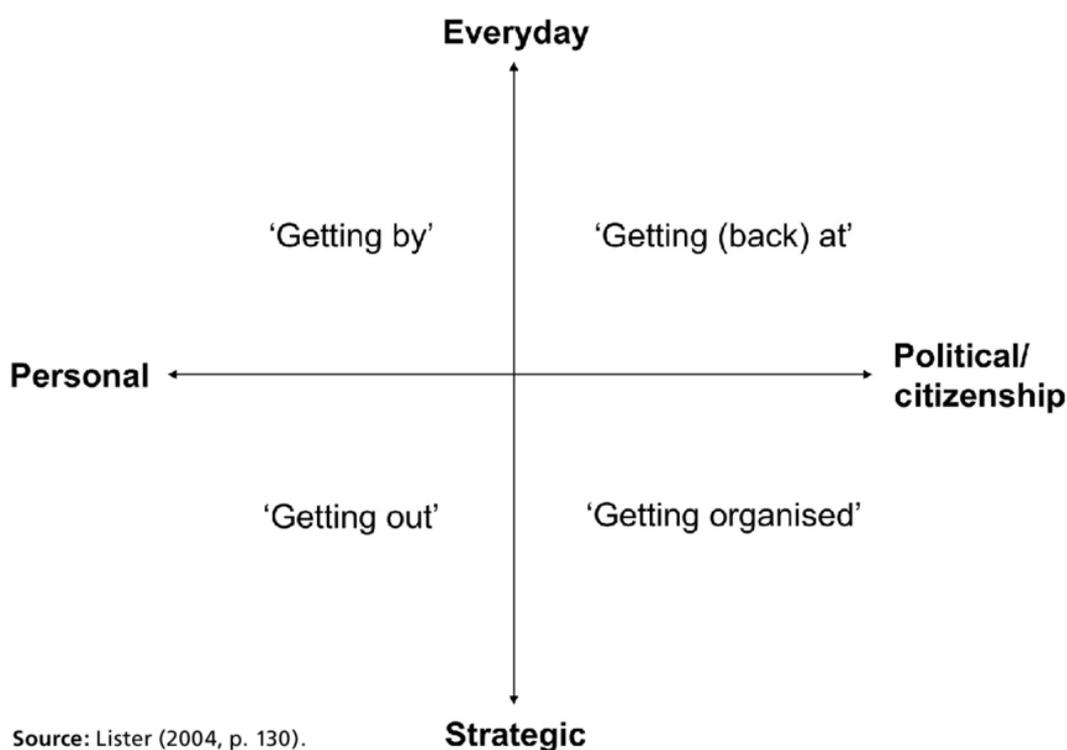
dalle persone in povertà per cercare di resistere alla condizione vissuta e alle esperienze di stigmatizzazione subita.

Alcune persone, ad esempio, possono deviare lo stigma subito verso altri, attraverso processi di distanziamento e alterizzazione secondaria (Lister, 2013; 2021): chi sperimenta la povertà può attuare quindi un processo di differenziazione tra chi merita l'aiuto e chi invece non ne avrebbe diritto, adottando giustificazioni per la posizione ricoperta (Chase e Walker, 2013; Fohrbeck et al, 2014; Patrick, 2016; 2017).

La lotta alla povertà può quindi assumere forme diverse, molte delle quali rimangono invisibili agli occhi della società.

Lister (2021) suggerisce quattro modalità di risposta alla povertà, definendole come forme di *agency*, ovvero quel concetto che si utilizza per concepire una persona come un individuo con obiettivi e una certa capacità di compiere scelte e adottare strategie creative.

Fig. 2 Forme di agency



Fonte: Lister, 2004

Le quattro forme di *agency* individuate da Lister (2021) sono:

- *getting by*, riguarda la lotta personale e tutto ciò che le persone fanno per affrontare la povertà e riuscire a sopravvivere, focalizzandosi su risorse personali quali la resilienza e l'intraprendenza, come ad esempio racimolare risorse, ridurre le spese al minimo e gestire lo stress derivante dalle ristrettezze;
- *getting back at*, si tratta di un sovvertimento delle norme che si può manifestare in lavori irregolari, nella sfida delle autorità sociali attraverso la violazione di leggi;
- *getting out*, comprende un mix di azioni strategiche volte a uscire dalla povertà quali la pianificazione e l'azione verso obiettivi a lungo termine, come ad esempio inserirsi nel mercato del lavoro o conseguire un titolo di studio;
- *getting organized*, si manifesta nell'ambito politico – strategico e viene esercitata attraverso l'azione politica e civica collettiva.

La studiosa (2021) adotta inoltre il concetto di *everyday resistance* per riferirsi a quei gesti che mettono in discussione la narrazione diffusa su povertà, passività e incapacità di azione, sottolineando come questi rappresentino un mezzo attraverso il quale le persone in povertà possono affermare il loro rifiuto rispetto ai vincoli imposti dalla società e dalle istituzioni.

Rispetto a ciò, in una ricerca americana (Kelly, 2009) sulle madri che vivono in contesti rurali e a basso reddito, il concetto di *everyday resistance* viene abbinato alle decisioni di abbandonare lavori oppressivi e poco retribuiti. Così facendo, la studiosa mette in evidenza come abbiano rifiutato un'identità imposta e ne abbiano creata una alternativa, rafforzando la loro autostima e creando nuovi modi di pensare alle donne e alle loro vite (Kelly, 2009). Inoltre, il coraggio dimostrato dalle persone che vivono in povertà è una fonte di energia spesso radicata nella loro speranza e nel loro desiderio di dare ai propri figli una vita migliore (Gillies, 2006; ATD Fourth World, 2019).

Esempi di questi atti di resistenza sono riscontrabili in diversi studi: in Finlandia (Tarkiaien, 2017), ad esempio, queste prese di posizione vengono descritte come atti di contestazione e come delle opportunità per gli individui di modellare delle categorizzazioni culturalmente negative che vengono imposte loro, o in Irlanda del Nord (Kent, 2016) un progetto di ricerca – azione ha consentito a dei cittadini con un basso

reddito di sfidare il discorso dominante di colpa e vergogna attraverso uno *storytelling* creativo.

Oppure ancora nel Regno Unito (Prest, 2000; ATD Fourth World, 2014; 2019) esempi di atti di resistenza collettiva vengono forniti da diversi progetti innovativi, quali raccolte di poesie basate su laboratori di scrittura creativa che coinvolgono persone in povertà, oppure una raccolta fotografica di ritratti scattati dalle stesse persone in povertà, le quali hanno tentato di contrastare gli stereotipi negativi ampiamente diffusi in società⁵. Dagli studi emerge inoltre una forte creatività (ATD Fourth World, 2019) che consente di soddisfare in modo ingegnoso i problemi quotidiani, acquisendo nuove abilità.

1.5 Povertà e diritti umani

«Poverty is the principal cause of human rights violation in the world. It also prevents people from assuming not only their duties as individuals, but also their collective duties as citizens, parents, workers and electors»

(OHCHR, 1999, pag. 7).

Nel 2001 la Commissione Europea per i diritti economici, sociali e culturali ha definito la povertà come una condizione umana caratterizzata da una privazione prolungata o cronica di risorse, opportunità, relazioni significative, scelte e potere necessari per il godimento di un adeguato tenore di vita e dei diritti culturali, economici, politici e sociali. Emerge quindi come, ad oggi, la povertà costituisca anche una grave preoccupazione per i diritti fondamentali delle persone (ONU, 2012).

Relativamente a ciò, diversi studi sottolineano (Warren, 2007; Krumer – Nevo, 2009a; 2009b; 2015; 2020; Strier e Binyamin, 2010; Walker, 2014; Boone, Roets e Roose, 2018; 2019; Lister, 2021) come le persone che vivono in condizioni di povertà ed esclusione sociale affrontino quotidianamente ostacoli di diverso tipo, che impediscono loro l'accesso a risorse, beni e servizi, subendo profonde negazioni nella loro dignità ed eguaglianza. Queste violazioni interagiscono e si rafforzano reciprocamente, generando effetti devastanti: privazioni, condizioni di lavoro pericolose, alloggi non sicuri, mancanza

⁵ Il progetto *The Roles We Play* (ATD, 2014) si è evoluto nel corso di dieci anni e ha assunto diverse forme: una mostra fotografica, una serie di workshop, un libro, un film che hanno consentito ai partecipanti di dialogare con la società più ampia sul tema della povertà. Questo progetto ha incoraggiato i partecipanti ad essere consapevoli e ad apprezzare i modi in cui sono riconosciuti e valorizzati all'interno delle proprie famiglie, quartieri o comunità.

di cibo, accesso non equo alla giustizia, mancanza di potere sulle decisioni che influenzano la loro vita. Di conseguenza, le persone che vivono in condizioni di povertà ed esclusione sociale fanno esperienza di un circolo vizioso di impotenza, stigmatizzazione e discriminazione (ONU, 2012).

Nel 2012, inoltre, l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Diritti Umani⁶ rinforza questa connessione tra povertà e diritti umani riaffermando gli impegni assunti dai capi di Stato e di governo, riguardanti lo sradicamento della povertà, e sottolineando come il rispetto di tutti i diritti risulti di fondamentale importanza per la promozione di politiche e programmi che affrontano in maniera specifica la situazione delle persone che vivono in condizioni di povertà ed esclusione sociale.

La povertà come questione connessa ai diritti umani⁷ richiede quindi un nuovo modo di pensare e un nuovo linguaggio (Lister, 2008; Donald e Mottershaw, 2009).

Infatti, il linguaggio dei diritti allarga il focus della povertà dall'inadeguatezza materiale alle relazioni sociali e di potere, e considera a pieno le esperienze quotidiane e i vissuti delle persone in povertà (Walker, 2014). L'esperienza della povertà, dunque, va oltre le misurazioni tipiche della povertà e si concentra sulle relazioni che corrodono la dignità umana e sul modo in cui le persone in povertà vengono narrate da politici, funzionari, professionisti, media e talvolta anche accademici (Lister, 2013).

Il legame tra una concettualizzazione relazionale della povertà e i diritti umani è proposto da Walsh (2006); la studiosa suggerisce che pensare ai diritti in connessione alle relazioni di potere aiuta a sfidare gli squilibri stessi che si ritrovano all'interno della società.

Inoltre, come sottolinea Lister (2008), incardinare il fenomeno della povertà nel quadro dei diritti umani permette di creare delle priorità di lavoro basate sulla dignità intrinseca di ogni persona e sul rispetto, riconoscendo quindi i principi di interdipendenza e di indivisibilità dei diritti (Ife et al, 2022) e sottolineando come l'obiettivo dell'adeguatezza finanziaria potrà essere raggiunto solo se le persone in povertà avranno accesso ai loro diritti politici e civili (ONU, 1948).

⁶ www.ohchr.org, L'ufficio dell'Alto Commissariato per i Diritti Umani è la principale entità delle Nazioni Unite per i diritti umani. L'Assemblea Generale ha affidato sia all'Alto Commissario che al suo Ufficio un mandato unico per promuovere e proteggere tutti i diritti umani di tutte le persone.

⁷ Questo framework ha favorito la nascita e lo sviluppo di una serie di organizzazioni di attivisti per la lotta a contrasto della povertà, i quali hanno cercato di basare le loro campagne a partire dal linguaggio dei diritti. Tra i tanti, emerge ATD Fourth World, il cui fondatore – Padre Wresinski – è stato determinante nella promozione di un approccio alla povertà estrema basato sui diritti umani all'interno di organizzazioni quali le Nazioni Unite o l'European Anti Poverty Network (EAPN).

Come dichiarava il fondatore di ATD Fourth World,

«When we speak of human rights, we often forget that fighting for human rights means fighting for the right to be human»

(Wresinski, 2020, pag. 189).

Una contestualizzazione di questo tipo riconosce inoltre l'importanza della dignità (Fraser, 2005; Krumer – Nevo, 2021; Lister, 2021) non solo nell'ambito della definizione delle soglie di povertà e dei sistemi di protezione sociale, ma anche nell'accesso a servizi e nella retorica presente nel dibattito pubblico, permettendo di dare voce alle persone in povertà e contrastando il linguaggio denigratorio di cui spesso fanno esperienza (Walker, 2014; Busso et al, 2018).

Riconoscere quindi la povertà come una violazione dei diritti umani permette anche alle persone che si trovano in quella condizione di riconoscersi e sentirsi parte di una stessa collettività:

«Proud to be poor is not a banner under which many want to march, but marching under the banner of human rights makes it easier to stand up and be counted as poor»

(Lister, 2013, pag. 115).

L'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Diritti Umani mette in evidenza, inoltre, una connessione tra l'approccio basato sui diritti umani (OHCHR, 2004)⁸ e l'approccio delle capacità di Sen (1999). Riprendendo brevemente quanto esplicitato nel paragrafo precedente, secondo Sen (1999) la povertà rappresenta l'incapacità, o la mancanza di libertà, delle persone nel raggiungere un livello minimo compatibile con le *capabilities* di base che garantiscono loro dignità. La preoccupazione per la dignità umana motiva e sostiene anche l'approccio dei diritti umani (OHCHR, 2004), che concepisce la povertà come il mancato rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali di cui ognuno di noi è titolare in quanto persona, dovuto solo in parte a risorse economiche inadeguate.

⁸ <https://www.ohchr.org/en/publications/policy-and-methodological-publications/human-rights-and-poverty-reduction-conceptual>

Alcuni importanti studiosi (Fraser, 2005; Lister, 2008; 2021; Krumer – Nevo, 2021) sottolineano infatti come la scarsità di reddito e la mancanza di opportunità sociali, seppur cruciali nell'inquadramento della povertà, debba essere presa in considerazione con altri elementi simbolico – relazionali che vanno a formare l'esperienza di questo fenomeno: l'assenza di voce, la vergogna, la mancanza di rispetto, le umiliazioni, lo stigma, la negazione dei diritti e della propria dignità, *l'othering* (Lister, 2021) – dimensioni che emergono nella vita quotidiana delle persone e nel modo in cui interagiscono con la società, ma anche nel modo in cui vengono narrate dai media o all'interno del dibattito pubblico (Walker, 2014). Infatti, le persone che vivono in condizione di povertà fanno esperienza di discriminazioni e micro – aggressioni quotidiane (Krumer – Nevo, 2021), che negano la loro dignità e annullano ogni possibilità di partecipazione alla definizione di ciò che è meglio per loro.

Le micro-aggressioni vengono definite in letteratura (Lister, 2013; 2021; Krumer – Nevo, 2021) come esperienze di vergogna, umiliazione e stigma che consistono in comportamenti sottili, a volte poco visibili e apparentemente innocui, messi in atto da professionisti e dalla società in generale nelle loro interazioni con le persone in povertà. Questi atteggiamenti contribuiscono a potenziare l'oppressione (Dominelli, 2002) in cui le persone in situazione di povertà vivono, contribuendo ad aumentare il divario di potere e impotenza percepito da esse e alimentando il senso di umiliazione di cui fanno quotidianamente esperienza (Frost, 2016). Il concetto di oppressione torna spesso nei contributi sul tema della povertà (Adams et al, 2009; Beresford et al, 1999; Strier e Binyamin, 2010) e può essere definito come quel trattamento inumano o degradante di individui o gruppi in cui le ingiustizie hanno portato al predominio di un gruppo sull'altro e ad un esercizio negativo ed umiliante del potere (Thompson, 2016). Spesso l'oppressione comporta il mancato rispetto dei diritti di un soggetto o di un gruppo e si traduce in processi di esclusione e discriminazione, che negano la possibilità di partecipare pienamente alla società.

Thompson (2016) sottolinea inoltre come le persone in povertà subiscano questa esperienza di oppressione su diversi livelli: individuale, culturale e istituzionale.

Le persone, infatti, sono particolarmente vulnerabili alle micro-aggressioni e alla conseguente oppressione che ne deriva soprattutto durante le interazioni con i funzionari pubblici (Krumer – Nevo, 2021), in parte per via del loro bisogno di affidarsi alle

istituzioni e in parte perché si ritrovano ad essere spesso abbinati all'immagine sociale che li associa ad un'idea di « *approfittatori, bugiardi o manipolatori*» (Morlicchio, 2016; Busso et al, 2018).

Ciò ha delle ripercussioni significative nell'accesso ai servizi e nell'ottenimento dei diritti delle persone che si trovano in condizione di povertà. Alcuni autori (Janssens e Van Mechelen, 2017; Krumer – Nevo, 2021) rilevano, infatti, tre modalità di non esercizio dei diritti che impediscono alle persone di ottenere benefici, sussidi o altre prestazioni: una prima tipologia, definita come “non esercizio primario”, si rifà a quando non si rivendica un proprio diritto perché non lo si conosce; una seconda tipologia, definita come “non esercizio secondario”, si riferisce invece ad una situazione in cui la persona detiene tutti i requisiti per poter ricevere un servizio ma non lo ottiene per ragioni connesse alle procedure amministrative o al modo in cui queste procedure vengono gestite dai funzionari (tra cui a titolo esemplificativo ritroviamo comportamenti offensivi o umilianti, barriere linguistiche, geografiche, o digitali). Infine, l'ultima tipologia viene chiamata “non esercizio terziario” e si riferisce invece alle normative che regolano il sistema degli aiuti e che generano quindi requisiti stringenti, comportando l'esclusione delle persone che si trovano in particolari condizioni di vulnerabilità (ad esempio, criteri di residenza o condizionalità legate ai programmi di inserimento sociale e lavorativo)⁹.

Peleg (2013) sottolinea inoltre come, spesso, le persone in povertà non rivendichino i propri diritti perché necessitano dell'aiuto fornito per lunghi periodi di tempo, o perché spesso questi riguardano i bisogni più elementari, oppure per via della condizione di vulnerabilità in cui si ritrovano che li fa dipendere in maniera simultanea da servizi o sussidi forniti da vari enti.

Le dimensioni relazionali – simboliche assumono quindi un peso significativo nell'esperienza quotidiana delle persone in povertà e nella definizione della loro dignità e alcuni studiosi (Fraser, 2003; Fraser e Honneth, 2007; Boone et al, 2018; Krumer – Nevo, 2021) sottolineano la necessità di adottare politiche di redistribuzione (Fraser, 2003) – intese come strumento per ottenere giustizia economica – e politiche di riconoscimento e rispetto (Lister, 2021) – intese come strumento per ottenere giustizia culturale – , in grado così di inquadrare e fronteggiare il problema della povertà non solo in termini di

⁹ Il tema dell'accesso ai servizi verrà ripreso e approfondito all'interno del capitolo 2, in cui ci si focalizzerà sugli schemi di reddito minimo e i relativi criteri di accesso.

ingiustizie sociali a livello macro, ma anche di discriminazioni sul piano micro, riconoscendo i vissuti delle persone in povertà.

Capitolo 2

Social work e povertà

Solo in un processo democratico nel quale i destinatari siano presi sul serio, invece di essere automaticamente delegittimati in quanto "bisognosi", i bisogni possono essere valutati compatibilmente con un'etica della cura.

Joan Tronto

2.1 L'approccio del Social Work alla povertà: il paradigma conservatore e il paradigma strutturale

Social Work e povertà risultano inestricabilmente connessi fin dagli esordi di questa professione (Feldman, 2019). La lotta alla povertà rappresenta infatti un punto centrale nella *core mission* del Social Work (Mantle e Backwith, 2010):

«In solidarity with those who are disadvantaged, the profession strives to alleviate poverty, liberate the vulnerable and oppressed, and promote social inclusion and social cohesion»

(IFSW, 2014).

Vari codici deontologici di riferimento (BASW, 2019; CNOAS, 2020) sottolineano come una delle finalità del Social Work sia proprio quella di migliorare e salvaguardare il benessere delle persone, dei gruppi e delle comunità, e soprattutto di coloro che vivono in condizioni di fragilità, vulnerabilità o a rischio emarginazione¹⁰. Inoltre, l'International Federation of Social Workers – ribadendo quanto esplicitato all'interno della Risoluzione ONU del 21 novembre 2012 – ha affermato il ruolo centrale che la professione riveste nel contrasto alla povertà e nella promozione dell'inclusione e della coesione sociale e,

¹⁰ L'art. 39, titolo V, del Codice Deontologico degli Assistenti Sociali (2020) recita infatti: «L'assistente sociale contribuisce a promuovere, sviluppare e sostenere politiche sociali integrate, finalizzate al miglioramento del benessere sociale e della qualità di vita dei membri delle comunità, con particolare riferimento a coloro che sono maggiormente esposti a situazioni di fragilità, vulnerabilità o a rischio di emarginazione, tenuto conto del livello di responsabilità che egli ricopre e in funzione degli effetti che la propria attività può produrre».

attraverso un *policy statement*, ha sottolineato l'inevitabile connessione che esiste tra Social Work e povertà.

Oppure ancora, il Global Social Work Statement of Ethical Principles (IASSW, 2014), rimarca l'impegno e il posizionamento etico delle professioniste nel riconoscimento della dignità umana e dei diritti universali e inalienabili delle persone, contribuendo a considerare le persone in povertà come cittadini aventi diritti, responsabilità e un proprio sapere, e sostenendone la loro capacità di azione.

Tuttavia, come esplicitato precedentemente, le riflessioni sul fenomeno della povertà hanno dato vita a concettualizzazioni differenti che hanno conseguentemente generato varie letture e traduzioni operative nell'ambito del *social work*.

Infatti, si individuano in letteratura (Strier e Binyamin, 2010; Krumer – Nevo, 2015; 2021; Panciroli, 2020), alcuni filoni predominanti che hanno caratterizzato la pratica del Social Work per il contrasto alla povertà e che si rifanno a diverse concezioni di povertà: il paradigma conservatore e il paradigma strutturale.

Le teorie conservatrici (Lewis, 1966) si caratterizzano per una visione della persona in povertà come colpevole di quella stessa condizione, e la ritraggono in maniera statica e immutabile, legandola alle patologie, mancanze, debolezze o deficit degli individui stessi. La povertà viene quindi ricondotta ad una problematica del singolo soggetto, il quale contribuisce a protrarre nel tempo la sua condizione di deprivazione a causa di comportamenti privi di ragionevolezza o responsabilità (Panciroli, 2020). Alcuni studiosi (Handler e Hasenfeld, 2007; Baines, 2011; Krumer – Nevo, Weiss – Gal e Levin, 2011) sottolineano come un approccio di tipo conservatore influenzi significativamente la pratica professionale delle assistenti sociali, il cui obiettivo diventa quello di correggere i comportamenti delle persone attraverso la messa in campo di interventi di rieducazione e controllo. Un esempio del peso di questo approccio è riscontrabile nei vari schemi di reddito minimo attualmente presenti in Europa, basati sul concetto di attivazione e sui programmi *welfare to work*, in cui il sussidio economico è condizionato all'adesione ad un programma di reinserimento socio lavorativo, prevedendo accertamenti e sanzioni per coloro che non si mostrano collaborativi (Busso et al, 2015; 2018; Busso, 2020; Krumer – Nevo, 2021). L'obiettivo prioritario degli interventi di contrasto alla povertà diventa quindi il conseguimento di una posizione occupazionale (Noci, 2013). Le politiche sociali degli ultimi anni sono state interessate da un cambiamento sostanziale, che ha

comportato l'affermazione di vari programmi di contrasto alla povertà centrate sul concetto di attivazione delle persone, con traduzioni operative varie e diversificate (Van Berkel et al, 2002; Bolzoni e Granaglia, 2018). Nonostante questa ampia diffusione, il concetto di attivazione non risulta essere di facile definizione e presenta una platea di concettualizzazioni ampia e variegata. Tuttavia, ha assunto una significativa rilevanza soprattutto nell'ambito delle misure di sostegno al reddito e contrasto alla povertà e degli interventi di *social work* connessi a quest'area (Leone et al, 2017).

Rispetto a ciò, alcuni studiosi (Lorenz, 2005; Rossi, 2017; Burgalassi e Tilli, 2021) sottolineano come questo concetto abbia assunto un significato connesso al merito e alla responsabilità personale di riuscire ad uscire o meno da una situazione di povertà – condizione che viene attribuita unicamente ai meriti o ai demeriti della persona stessa. Ciononostante, la letteratura (Noci, 2013; Nothdurfter, 2017, Rossi, 2017) sembra concorde nell'affermare un utilizzo operativo variabile, contestualizzato ed eterogeneo delle logiche di attivazione nel social work, sottolineando un certo grado di discrezionalità che i professionisti hanno a disposizione nel loro agire tecnico – professionale e che dipende da molteplici circostanze (Burgalassi e Tilli, 2021).

In contrasto con le idee conservatrici, si è sviluppato il paradigma strutturale, il quale si distingue dal precedente approccio anzitutto per la concettualizzazione del fenomeno della povertà: secondo questa teoria, infatti, la povertà è da intendersi come una conseguenza diretta delle disuguaglianze sociali che limitano l'accesso a determinate opportunità (Royce, 2018). Questa combinazione di opportunità limitate (Rank, 2005; Royce, 2018) comporta la mancanza di reali alternative alla povertà, che si manifestano nell'assenza di condizioni abitative, lavorative, scolastiche e sanitarie adeguate, contribuendo a generare un circolo vizioso e stigmatizzante di svantaggio sociale (Fraser e Honneth, 2007). Secondo le teorie strutturali, dunque, la povertà è una conseguenza dell'oppressione politica, economica, di genere, e può essere sfidata solamente intervenendo sul sistema nel suo complesso (Strier e Binyamin, 2010).

La responsabilità di quanto esplicitato sopra viene quindi spostata sulle istituzioni sociali e non più sulle singole persone in povertà (Krumer – Nevo, 2015), facendo venire meno la distinzione tra poveri meritevoli e non meritevoli e sottolineando il ruolo dei *social workers* come agenti di cambiamento sociale e promotori dei diritti umani fondamentali delle persone (Dominelli, 2002).

Alcuni autori (Weiss, 2005; 2006; Weiss e Gal, 2006) hanno dimostrato che le assistenti sociali adottano interpretazioni e concettualizzazioni strutturali della povertà; tuttavia, emerge dalla letteratura che i tentativi di applicazione concreta e diretta di questo paradigma alla pratica professionale sono rimasti piuttosto marginali e limitati (Ferguson, 2008; Hill, Ferguson e Erickson, 2008; Kam, 2014). Come esplicitato precedentemente, le teorie conservatrici hanno infatti fondato la maggior parte dei programmi di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale (Figueira – McDonough, 2007; Ferguson, 2008; Kam, 2014).

2.2 Il ruolo dei *social workers* nella lotta alla povertà

L'International Federation of Social Workers (2012) sottolinea come le assistenti sociali svolgano una funzione fondamentale nello sradicamento della povertà. Essi, infatti, contribuiscono direttamente alla riduzione delle condizioni di povertà in cui vivono le persone agendo su diversi livelli: individuale, di gruppo e comunitario.

In modo particolare, in letteratura (IFSW, 2012; Boone et al, 2018; BASW, 2019; 2023; Feldman, 2019; Joseph Rowntree Foundation, 2023) si evidenziano i diversi ruoli che i *social workers* ricoprono in questi contesti.

Anzitutto, le assistenti sociali cercano di fronteggiare la povertà che incontrano lavorando in modo creativo e innovativo con le persone, i gruppi e le comunità al fine di promuovere un cambiamento (IFSW, 2012). Le assistenti sociali si impegnano a costruire relazioni di fiducia, focalizzando l'attenzione sui vissuti e le esperienze delle persone in povertà e ancorando la loro pratica ai valori fondanti della professione. Facendo ciò ascoltano attivamente, mostrando empatia e lavorando al fianco delle persone che quotidianamente fanno esperienza di povertà.

Si cita poi l'assistenza per i bisogni concreti come uno dei modi più importanti con cui i professionisti possono fornire aiuto a persone che si trovano in condizione di povertà (Krumer – Nevo, 2021).

I bisogni concreti, infatti, potrebbero includere generi di prima necessità quali cibo, vestiti e alloggi, ma anche benefici economici, assistenza sanitaria o servizi per l'infanzia. Di conseguenza, supportano le persone in povertà nella presentazione di richieste e istanze per i sussidi di cui hanno diritto.

Inoltre, la letteratura approfondisce il ruolo dei *social workers* come *street level bureaucrats* (Lipsky, 1980), i quali lavorano a stretto contatto con i cittadini ed esercitano un certo grado di discrezionalità, determinando di fatto la possibilità per gli stessi di accedere a eventuali benefici (Nothdurfter, 2016; Leonardi, 2019).

Come sottolinea Leonardi (2019),

“nell’attuare gli interventi, gli operatori prendono delle decisioni che influenzano in maniera significativa la vita delle persone: non sono dei semplici esecutori ma contribuiscono a costruire e ricostruire informalmente le politiche con il loro lavoro quotidiano”

(Leonardi, 2019, pag. 4).

Nella prospettiva del social work, la *street level bureaucracy* è stata presa in considerazione principalmente per quanto riguarda la fase di *assessment* e valutazione per l’accesso a determinate prestazioni di welfare (Ellis, 2007; Brodtkin, 2012) o per l’individuazione di pacchetti di aiuto nell’ottica del *case management* (Folgheraiter, 2003). Operando a questo livello, le professioniste svolgono un ruolo molto delicato, poiché sono tenute non solo a gestire le esigenze dell’organizzazione presso cui lavorano, ma anche quelle delle persone che incontrano e le risorse disponibili. In questo, le assistenti sociali – soprattutto coloro che operano nelle pubbliche amministrazioni – possono sperimentare l’insorgere di tensioni (Noci, 2013; Leonardi, 2019), a causa della convergenza di diversi elementi, tra cui: il rispetto dei criteri di accesso stabiliti dalla normativa di riferimento e la scarsità di risorse disponibili, rispettando allo stesso tempo i principi di trasparenza ed equità che stanno alla base degli interventi pubblici (Parker, 2017; Van Berkel et al, 2017) e del mandato deontologico delle *social workers*. In aggiunta, nel momento in cui la prestazione di welfare si aggancia alla messa in campo di interventi di aiuto che prevedono l’attivazione delle persone beneficiarie di una determinata misura, le assistenti sociali possono incorrere in dilemmi etici (Banks, 1999) che emergono dall’inevitabile bilanciamento tra i requisiti di accesso previsti dalla normativa, le aspettative o richieste dei cittadini e il rispetto dei principi fondanti della professione – spesso connessi al rispetto della libertà di scelta e alla promozione del principio di autodeterminazione (Saruis, 2013). Lipsky (1980), inoltre, sottolinea che spesso le

assistenti sociali non possono svolgere la loro professionalità in linea con i principi e gli ideali di cui si fanno portatori per via di vincoli imposti ed evidenza come i dilemmi a cui si trovano a far fronte influenzano le modalità con cui prendono le decisioni o si ingaggiano nella relazione con i diretti interessati. Ne deriva quindi che i fattori che influenzano i margini di manovra che le *social workers* hanno a disposizione sono plurimi (Saruis, 2013). Morgen (2001), infatti, ribadisce l'impegno costante delle assistenti sociali nel trovare un senso e una chiave di lettura tra i propri valori, quelli degli enti presso cui lavorano, dei cittadini che incontrano e dei policy makers. Gli spazi di discrezionalità dell'assistente sociale hanno quindi un impatto importante sull'andamento dei percorsi all'interno dei programmi di contrasto alla povertà (Van Berkel et al, 2017).

Infatti, per trovare una mediazione tra le tensioni sopracitate, le assistenti sociali dispongono di un certo potere discrezionale, che si manifesta nel momento in cui l'operatore è libero di scegliere tra varie modalità di azione o non - azione (Barberis, Paraciani e Sauris, 2019). Rispetto a questo tema, in letteratura si evidenziano diverse accezioni di discrezionalità (Kazepov e Barberis, 2012). Come sottolineano Barberis e colleghi (2019):

«la discrezionalità intra legem si ha quando gli strumenti di regolazione formale attribuiscono agli operatori la responsabilità di tradurre obiettivi generali in azioni specifiche; extra legem quando la responsabilità decisionale degli operatori di inserisce nei vuoti e nelle sovrapposizioni tra una norma formale e l'altra; contra legem quando l'autonomia dell'operatore va oltre i vincoli imposti dalla regolazione formale»

(Barberis, Paraciani e Saruis, 2019, pag. 390)

Più in generale, la letteratura (Van Berkel et al, 2012; Saruis, 2013; Leonardi, 2019) si sofferma sulle relazioni che si instaurano tra cittadini e *street - level workers* rilevando come atteggiamenti di accoglienza e cura della situazione da parte dei professionisti possano influenzare in maniera positiva l'esito dei percorsi di attivazione, a differenza di comportamenti standardizzati e con un approccio burocratico - amministrativo. L'attenzione viene posta quindi non tanto sull'oggetto del programma di intervento, ma

piuttosto sulle modalità accompagnamento delle persone beneficiarie di una determinata prestazione o contributo.

Proseguendo, come esplicitato nel capitolo 1, spesso le persone che si trovano in condizioni di povertà non riescono a far sentire la propria voce per via di barriere strutturali che impediscono loro l'accesso ai diritti di cui sono titolari e determinano negativamente la loro vita. Un altro ruolo fondamentale ricoperto dalle *social workers* in questi contesti è dunque quello di *advocacy* (Dalrymple e Boylan, 2013; Dominelli, 2017); ciò comporta supportare le persone nell'ottenimento dei loro diritti, tutelandoli o agendo come portavoci nei confronti della società, delle istituzioni o delle varie organizzazioni con cui si interfacciano. In generale, rientrano nell'*advocacy* quell'impegno e tutte quelle azioni intraprese a favore delle persone più vulnerabili e oppresse, finalizzate a soddisfare i loro bisogni e a far rispettare i loro diritti quando queste ultime, da sole, non riescono a farlo (Dominelli e Campling, 2002; Dalrymple e Burke, 2006).

Clarke (2003) rispetto a questo tema distingue due grandi categorie di *advocacy*: l'*advocacy* di caso, che prevede tutti quegli interventi di aiuto rivolti a una singola persona al fine di rappresentare il suo punto di vista rispetto a una specifica preoccupazione che la riguarda, perseguendo la finalità di migliorare le condizioni di vita di quel determinato soggetto; e l'*advocacy* di sistema, la quale comprende gli interventi a favore dei diritti e dei bisogni di gruppi minoritari o di intere comunità che vivono in condizioni di oppressione.

Tuttavia, queste due tipologie sono strettamente interconnesse, dal momento che gli interventi di *advocacy* nelle singole situazioni vanno ad incidere in maniera significativa anche sull'organizzazione dei servizi o delle istituzioni apportando dei miglioramenti, e viceversa, poiché le azioni a livello di sistema permettono ai singoli di ricevere servizi migliori (Boylan e Dalrymple, 2009).

Le *social workers* svolgono anche un ruolo importante a livello macro, operando per apportare cambiamenti sul piano delle politiche sociali. Nella prospettiva della *policy practice*, l'operatore sociale persegue l'obiettivo di influenzare i processi di definizione delle politiche partendo appunto da un'azione di campo al fine di tutelare una collettività più ampia (Gal e Weiss – Gal, 2013; De Corte e Roose, 2018). Le assistenti sociali si possono quindi unire a dei gruppi di cittadini interessati, a delle organizzazioni comunitarie, oppure possono lavorare direttamente con i funzionari pubblici e i politici

per discutere dei bisogni della comunità e suggerire possibili cambiamenti rispetto a determinate questioni che affliggono la vita delle persone in povertà (BASW, 2019). Rispetto a ciò, alcuni studi recenti riportano la possibilità di modificare e disegnare le politiche sociali a partire dal punto di vista dei cittadini direttamente interessati da questo tema (Gilboa e Weiss – Gal, 2022).

2.3 La relazione tra *social workers* e persone in povertà

Studiosi del tema sottolineano come nel mondo occidentale la professionalizzazione del *social work* si sia sviluppata principalmente attorno ad un'idea paternalistica e conservatrice dell'aiuto (Weiss – Gal et al, 2014).

Alla base di questo approccio vi è l'idea che solo le *social workers* siano in possesso di un sapere efficace, in grado di fornire letture adeguate e soluzioni adatte a situazioni complesse (Panciroli, 2019).

Tuttavia, la letteratura (Dominelli, 2002; Weiss – Gal et al, 2014; Krumer – Nevo, 2021) mette in evidenza come un'impostazione di questo tipo comporti la reiterazione di dinamiche oppressive e discriminatorie.

A fronte di ciò, diversi studi sul campo (Beresford et al, 1999; Davis e Wainwright, 2005; Krumer-Nevo, Slonim-Nevo e Hirshenzon-Segev, 2006) suggeriscono che le persone in povertà percepiscono di essere considerate da parte delle *social workers* come persone incapaci, inette o devianti e, quindi, responsabili in qualche modo della condizione in cui si trovano. Emergono inoltre sentimenti di impotenza e umiliazione nel momento in cui le persone in povertà percepiscono che i loro bisogni, punti di forza o desideri vengono ignorati (Krumer-Nevo, Slonim-Nevo e Hirshenzon-Segev, 2006; Krumer – Nevo e Barak, 2006; 2007; Brand – Levi et al, 2020).

Più in generale, le ricerche svolte in questo ambito mettono in luce il punto di vista dei diretti interessati, i quali identificano diverse problematiche connesse al rapporto con i servizi che si occupano di contrasto alla povertà, come ad esempio il frequente turn over delle assistenti sociali, l'iper – burocratizzazione degli stessi o la messa in campo da parte delle *social workers* di una pratica professionale meccanica e poco empatica (Krumer – Nevo e Barak, 2007).

Secondo diversi studi, infatti, le persone in povertà descrivono i servizi sociali come burocratizzati, disumanizzati e oppressivi (Dominelli, 1996; Nelson et al, 2001; Fook,

2002). Altri autori (Gal, 2017; Lavee e Strier, 2018; Brand – Levi et al, 2020) sostengono che ingenti carichi di lavoro, budget limitati e ridotte opportunità di supervisione professionale abbiano spostato il focus dei servizi sociali dalla relazione di aiuto ad una mera raccolta di informazioni e al controllo delle persone in povertà. Ad esempio, Krumer – Nevo (2021) sottolinea come la sorveglianza a cui sono sottoposte le persone in povertà possa sfociare nel condizionamento di vedere l'assistenza materiale che ricevono subordinata alla loro partecipazione attiva al mercato del lavoro, alla loro cooperazione in progetti calati dall'alto e poco aderenti alle loro reali esigenze, o nel peggiore dei casi, alla minaccia di togliere i figli alla custodia dei genitori.

Rispetto a questo tema, Thompson (2020) suggerisce che laddove le assistenti sociali entrano in contatto con persone che si rivolgono ai servizi il potere è sempre all'ordine del giorno, poiché rappresenta una parte fondamentale del modo in cui i professionisti entrano in relazione con i *service users* e può sollevare due problemi principali (Payne, 2006): il fatto che possa essere utilizzato in maniera oppressiva, oppure il fatto che non ci sia una sensibilità a questo tema. Il tema della scarsa consapevolezza sul potere e sull'impatto che questo porta con sé soprattutto nei contesti di povertà viene esplicitato in diverse riflessioni emergenti in letteratura (Mantle e Backwith, 2010; Parrott, 2014; Backwith, 2015; Cummins, 2018; Krumer – Nevo, 2021;).

Interessanti spunti di riflessione vengono proposti da alcuni autori che hanno concentrato i loro studi su come gli studenti di Social work e i *social workers* concettualizzano la povertà.

Monnickendam (2010) in un'analisi sulle ricerche condotte rispetto a questo argomento, ha rilevato forti somiglianze tra paesi come la Gran Bretagna e Israele rispetto alle preferenze e alle modalità di intervento degli studenti in social work: la maggior parte si mostra più propensa, infatti, a adottare interventi basati su visioni individualistiche della povertà (Delavega et al, 2017). Dalle indagini emerge anche una scarsa propensione da parte degli studenti in social work a lavorare in un futuro con persone in povertà (Weiss et al, 2004; Weiss, 2005; Monnickendam et al, 2010;). Davis e Wainwright (2005) mostrano inoltre come all'interno dei corsi di laurea in servizio sociale l'attenzione a questo tema sia molto ridotta. Tuttavia, Weiss – Dagan e Krumer – Nevo (2021) sottolineano come tra gli studenti e i professionisti emerga una discrepanza tra la comprensione delle cause strutturali della povertà e credenze personali riguardanti le

persone in povertà: sembra, infatti, che nonostante l'accettazione di un'eziologia strutturale della povertà – un dato che sembra emergere anche da altre ricerche condotte a livello internazionale in diversi paesi come Stati Uniti (Rosenthal, 1993; Sun, 2001; Clark, 2007; Hill et al, 2016), Finlandia (Blomberg et al, 2015) e Israele (Weiss – Gal et al, 2009; Weiss, 2003; Ron 2015)– i professionisti non siano in grado di tradurre questa visione nelle relazioni interpersonali che dominano la loro pratica professionale.

Allo stesso modo, altre ricerche condotte in Israele hanno messo in luce come anche i dirigenti dei servizi sociali mostrino una certa riluttanza a lavorare con persone in povertà e, conseguentemente, non riescano a mettere in campo interventi mirati e realmente efficaci (Monnickendam, 2010; Levin e Schwarz – Tari, 2016; Krumer – Nevo et al, 2019).

Tuttavia, gli atteggiamenti, le convinzioni e le teorie impiegate dalle *social workers* e dalle loro organizzazioni determinano la logica degli interventi nei contesti di povertà (Strier e Binyamin, 2010; Parrott, 2014). Ciò ha un impatto significativo sul senso di impotenza e stigmatizzazione percepito da chi si rivolge ai servizi e, contestualmente, sull'immagine delle assistenti sociali che le stesse persone in povertà costruiscono o tengono in considerazione quando hanno bisogno di aiuto (Parrott, 2014).

In letteratura si parla dunque di *povertyism* (Backwith, 2015) ovvero del profondo pregiudizio nei confronti delle persone in povertà, che nei servizi può assumere diverse forme, tra cui l'avere idee stereotipate, inquadrare i diretti interessati come inetti, irresponsabili o *scrounger* (Lister, 2021), ma anche incolpare le stesse persone per i problemi derivanti dal fatto di vivere in povertà. Gupta e McNeill – Mckinnell (2009) evidenziano come nel momento in cui i servizi hanno lunghe liste d'attesa e le persone sono costrette ad aspettare o a chiedere con insistenza aiuti e prestazioni di cui hanno bisogno, ciò può rafforzare la sensazione che le loro opinioni e i loro bisogni non siano presi in considerazione e che la loro voce non conti nulla.

Le persone in povertà che si rivolgono ai servizi spiegano inoltre la loro riluttanza nel rivolgersi alle *social workers* per via di atteggiamenti scoraggianti da parte dei professionisti, per la paura di essere giudicati, la vergogna oppure anche preoccupazioni circa le possibili interferenze delle assistenti sociali nella loro vita (Davis, 2008).

Dunque, la relazione con le *social workers* evoca frequentemente esperienze di vergogna, mancanza di rispetto, alienazione o discriminazione (Sharlin e Shamai, 2000; Krumer –

Nevo e Barak, 2007; Dupere, O'Neill e De – Konick, 2012; Gupta, 2015; Lavee, 2016; Lavee et al, 2018).

Tuttavia, in letteratura diversi studi evidenziano come una relazione di aiuto positiva tra *social workers* e *service users* abbia un impatto significativo sulla vita delle persone. Tilbury e Ramsay (2018), in un contributo che analizza cinquanta studi finalizzati ad approfondire i punti di vista dei genitori sui servizi di Child protection, mettono in evidenza come le attitudini, le competenze e le azioni delle *social workers* siano i principali fattori di influenza nella costruzione e nel mantenimento della relazione di aiuto. Inoltre, le persone considerano una relazione di aiuto positiva non solo quando si sentono rispettati dai professionisti (Fernandez, 2004; Turney, 2012), oppure quando percepiscono che il rapporto è basato sulla vicinanza, fiducia e ascolto reciproco (Knei – Paz, 2009; Sousa e Rodrigues, 2012; Tilbury e Ramsay, 2018), ma anche nel momento in cui vedono i loro bisogni materiali soddisfatti (Tilbury e Ramsay, 2018).

In letteratura emergono diversi studi che testimoniano i successi delle assistenti sociali nella relazione con le persone in povertà. Hopps e colleghi (1995) in una ricerca in cui hanno esaminato 178 interventi con famiglie in povertà nell'area di Boston, hanno scoperto che i fattori che influenzavano i risultati positivi erano collegati alle caratteristiche degli operatori e a un approccio di intervento a più livelli: individuale, familiare, di gruppo e comunitario. Sousa (2005) sottolinea l'importanza di costruire reti personali quando si interviene con famiglie in situazioni di povertà. Altri studiosi rimarcano come nella costruzione di una relazione di aiuto con persone in povertà siano fondamentali principi quali l'attenzione ai punti di forza dei clienti, la partnership, l'empatia, l'evitamento della colpa, la cooperazione e l'empowerment (Rosenfeld et al, 1995; 1998).

Krumer – Nevo e Barak (2007), in una ricerca partecipativa condotta in Israele sull'esperienza e i vissuti delle persone in povertà nei confronti dei servizi sociali di riferimento, evidenziano come dal punto di vista delle persone in povertà una relazione buona sia sinonimo della costruzione di un'alleanza con le assistenti sociali, cioè una relazione di aiuto in grado di trasmettere vicinanza emotiva, cura e rispetto e di produrre un cambiamento nella vita delle persone stesse. Gli stessi autori riportano che ciò si verifica quando le assistenti sociali si fidano delle persone che incontrano, accettano le loro valutazioni in merito alla profondità e gravità del problema che stanno vivendo e

lavorano con loro per migliorare la situazione. In modo particolare, secondo i partecipanti alla ricerca, si ha una relazione positiva con le assistenti sociali nel momento in cui queste ultime si battono per promuovere i diritti delle persone e cercano di soddisfare i loro bisogni materiali anche quando non hanno budget a disposizione o vi sono regolamenti molto rigidi, impegnandosi a volte nella promozione di un cambiamento a livello locale o nazionale e andando così oltre il mero aspetto formale.

Altri studiosi sottolineano come le persone in povertà apprezzano le professioniste che trovano il tempo per costruire una relazione duratura e di significato con loro (Morris, 2000; Morris e Shepherd, 2000; Ribner e Knei – Paz, 2002; Knei – Paz, 2005), assumendo una posizione non giudicante.

Sebbene vi sia un ampio consenso sull'importanza della relazione di aiuto (Howe, 2010; Barker e Thomson, 2015; Ruch et al, 2017), alcuni studiosi rilevano come nella costruzione di tali rapporti con persone e famiglie in povertà emergano diversi ostacoli, soprattutto nei contesti istituzionali e organizzativi dei servizi in cui le *social workers* operano (Brand – Levi et al, 2020).

Alcuni autori hanno cercato di trovare delle spiegazioni alle difficoltà connesse alla relazione di aiuto tra persone in povertà e *social workers*. Anzitutto, l'enfasi posta sulla responsabilità personale e sulla sorveglianza, piuttosto che sul sostegno e l'accompagnamento di persone e famiglie potrebbe generare delle difficoltà importanti nella costruzione di una relazione di aiuto autentica (Featherstone et al, 2018). In secondo luogo, questi ostacoli potrebbero provenire da un contesto organizzativo incapace di fornire le risorse necessarie (Schram, 2015), dalla percezione delle persone in povertà come individui non meritevoli (Schram, 2015; Lavee, 2016); dalla tendenza delle *social workers* di focalizzarsi sulle disfunzionalità delle persone piuttosto che sulle loro forze e risorse (Krumer – Nevo e Barak, 2007) o dalla mancanza di conoscenze e competenze specifiche per affrontare la complessità legata al fenomeno della povertà (Frank et al, 2019). Infine, un pregresso di relazioni fallite con i servizi sociali potrebbe influenzare negativamente la possibilità di instaurare un rapporto di aiuto significativo in futuro: Sharlin e Shamai (2000) affermano che tali relazioni si sviluppano nella cosiddetta *coalition of despair*, ovvero quella condizione in cui le stesse *social workers* tendono a sentirsi impotenti e senza speranza nei confronti delle persone che vivono una situazione

di povertà, riponendo di conseguenza poca fiducia nella loro stessa capacità di supportarli nel cambiamento.

Tuttavia, negli ultimi due decenni diversi studiosi di social work in tutto il mondo hanno contribuito alla riflessione sul tema, esplicitando la necessità di ri – costruire le relazioni di aiuto tra assistenti sociali e persone in condizione di povertà ed esclusione sociale, al fine di orientare la pratica professionale alla promozione dei diritti fondamentali di ogni individuo (Craig, 2002; Davis e Wainwright, 2005; Krumer – Nevo, 2009a; 2009b; 2015; 2017; Mantle e Backwith, 2010; Strier e Binyamin, 2010; Boone et al, 2018; 2019a; 2019b; Gupta e Blumhardt, 2018; Ife et al, 2022).

Inoltre, prominenti in questa tendenza risultano essere le prospettive che riconoscono la natura politica della professione sociale (Reisch e Jani, 2012), così come gli approcci critici (Fook, 2002; Forde e Lynch, 2013); anti-oppressivi (Dominelli, 2002; 2017; Strier e Binyamin, 2010) o le riflessioni proposte dal Poverty Aware Social Work Paradigm (Krumer – Nevo, 2021) e dal metodo Relational Social Work (Folgheraiter, 1998; 2007a; 2011; 2017; 2022), che verranno approfondite successivamente.

In questa direzione si colloca infatti il tentativo portato avanti da un'importante studiosa israeliana, Michal Krumer – Nevo, di concettualizzare un nuovo paradigma – che verrà analizzato nel paragrafo successivo – capace di *“essere consapevole della povertà”* (Krumer – Nevo, 2021) e di ricomprendere al suo interno non solo gli aspetti strutturali di questo fenomeno, ma anche le esperienze quotidiane di oppressione e stigma che gravano sulla vita delle persone. Partendo da questi presupposti, Krumer – Nevo e colleghi (Strier e Binyamin, 2010; Boone, Roets e Roose, 2018; Krumer – Nevo, 2021) ribadiscono come la povertà rappresenti una violazione della dignità delle persone e mettono in risalto il ruolo delle assistenti sociali, le quali coerentemente con i loro valori professionali, hanno non solo la responsabilità di garantire che le condizioni sociali che contribuiscono alla creazione di disuguaglianze economiche e a pratiche professionali ingiuste siano messe in discussione e abolite, ma anche il dovere morale di stare al fianco di tutte quelle persone che ogni giorno lottano contro questa deprivazione (Lavee e Strier 2018; Schiettecat et al. 2018; BASW, 2019; Feldman 2019;).

2.4 Il Poverty – Aware Social Work Paradigm (PAP)

A fronte delle riflessioni proposte precedentemente, la ricercatrice israeliana Michal Krumer – Nevo (2015; 2021), ha sviluppato negli anni un paradigma di Social Work in grado di comprendere la povertà e capace di tenere in considerazione l'impatto che ha sulle persone a diversi livelli: individuale, organizzativo e sociale (Davis e Wainwright, 2005; Thompson, 2016).

Un paradigma può essere definito come

«un insieme di assunti di base che si occupa di principi fondamentali e collega idee sulla natura del mondo (premessa ontologica), sulle conoscenze considerate valide e il modo per acquisirle (premessa epistemologica) e sull'etica (premessa assiologica). La premessa ontologica risponde alla domanda "Che cos'è il mondo?". Nel nostro caso, la domanda diventa: "Qual è la natura della povertà?" e "Quali sono le caratteristiche delle persone in povertà?". L'aspetto epistemologico riguarda la domanda "Come acquisiamo il sapere?". Nel nostro caso specifico: "Che tipo di conoscenze occorrono quando lavoriamo con persone in povertà?". Infine, l'aspetto assiologico solleva la questione del perché, o a che scopo. Nel nostro caso: "Qual è la finalità etica della pratica rivolta a persona in povertà?»

(Krumer – Nevo, 2021, p. 36).

Ogni componente, sia essa ontologica, epistemologica o assiologica, si influenza a vicenda con l'altra: insieme, infatti, formano il modo in cui la pratica professionale si attua, la quale, a sua volta, condiziona e plasma questi aspetti (Krumer – Nevo, 2015). La ricercatrice (2020) sottolinea, inoltre, come l'adozione di una mentalità paradigmatica nel campo della povertà e dell'esclusione sociale permetta di portare avanti un costante esame riflessivo relativamente ai principi teorici ed etici che si nascondono dietro ad ogni intervento, facilitando allo stesso tempo lo sviluppo di una consapevolezza critica (Fook e Gardner, 2007) rispetto alle azioni professionali che le assistenti sociali mettono in campo.

Il Poverty Aware Paradigm (PAP), quindi, nasce con l'obiettivo di fornire ai professionisti che lavorano con persone in povertà gli strumenti necessari per comprendere le

disuguaglianze strutturali all'interno della dimensione micro – sociale delle relazioni, affiancando così alla concezione strutturale della povertà un'analisi simbolica e relazionale (Krumer – Nevo, 2015; Lister, 2021). Krumer – Nevo, nella concettualizzazione di questo paradigma integra quindi questa tipologia di analisi all'interno di un framework basato sulla promozione dei diritti umani fondamentali.

Secondo la studiosa, dal momento che i diritti umani e l'etica nella pratica del Social Work sono inseparabili (Banks, 1999; 2012; Banks e Nøhr, 2014), il ruolo delle assistenti sociali nella lotta alla povertà risulta essere di fondamentale importanza. Infatti, uno dei principi etici fondamentali del Social Work richiede che alla base della professione ci sia la considerazione del valore, della dignità e dell'unicità di ogni persona (IFSW e IASSW, 2014; CNOAS, 2020; Biffi e Pasini, 2022), rispettando tutti quei diritti umani fondamentali sanciti all'interno della Dichiarazione Universale (ONU, 1948).

All'interno di questo paradigma la povertà viene quindi definita come una grave violazione dei diritti umani fondamentali delle persone che comprende al suo interno non solo la mancanza di risorse materiali e opportunità sociali, ma anche una mancanza di capitale simbolico, che si manifesta nella stigmatizzazione, nella discriminazione, nel non avere voce in capitolo.

Inoltre, Krumer – Nevo fa propri i ragionamenti di Lister (2013), la quale sottolinea come i diritti umani dovrebbero essere intesi prima di tutto in termini etici piuttosto che giuridici (Tardieu e Tonglet, 2020), esplicitando come una pratica di *social work* incardinata sulla promozione dei diritti umani e della giustizia sociale non possa prescindere da una funzione di *advocacy* e di *policy practice* (Darlymple e Boylan, 2013; Dominelli, 2017) come parte integrante dell'azione professionale quotidiana (Hermans e Roets, 2020) e a tutela dei gruppi più oppressi e vulnerabili.

Dunque, il Poverty Aware Social Work Paradigm¹¹ vede la realtà come un insieme di relazioni e non come una questione statica comprensibile solo da chi possiede un sapere professionale; e pone il focus sulle dinamiche di potere esistenti (Krumer – Nevo, 2015). Si orienta quindi verso una conoscenza professionale basata sulle relazioni interpersonali, che attribuisce un ruolo centrale al sapere esperienziale delle persone in povertà e si basa su un'ermeneutica della fiducia (Josselson, 2004), valorizzando così le loro narrazioni di

¹¹ Dove non specificato la fonte utilizzata per la stesura di questo paragrafo è il testo di Krumer-Nevo (2021), *Speranza Radicale. Lavoro Sociale e povertà*, Trento, Erickson.

resistenza alla povertà stessa (Lister, 2004; Regev – Messalem, 2014, Saar – Heiman et al, 2016; 2019; 2020).

2.4.1 Assistenti sociali come «compagni di sofferenza»

Partendo da questi presupposti, questo paradigma vede le assistenti sociali a fianco delle persone, in una posizione denominata da Krumer – Nevo (2020) di etica della solidarietà, in grado, quindi, di riconoscere le differenze di potere, superare il fenomeno dell'alterizzazione ed immaginarsi «compagni di sofferenza» (Rorty, 1989) nella loro lotta quotidiana di resistenza alla povertà. Il PAP, inoltre, fa propri i concetti esplicitati nei paragrafi precedenti e connette una politica di redistribuzione con una politica di riconoscimento e rispetto (Fraser e Honneth, 2003; Lister, 2021) attraverso cui la pratica professionale può concretizzarsi come reale veicolo di giustizia sociale (Krumer – Nevo, 2021), sfidando i processi di alterizzazione (Lister, 2013; 2021).

Come sottolinea la studiosa, infatti

«la pratica professionale del PAP che prevede il riconoscimento attivo dei diritti è un buon esempio di questa fusione, in quanto è un modo per attualizzare i diritti della persona in base a una conoscenza profonda delle esperienze di micro – aggressione che costituiscono una parte degli ostacoli che inducono le persone a rinunciare ai propri diritti fin dal principio»

(Krumer – Nevo, 2021, pag. 62).

In modo particolare, la pratica del PAP si fonda su un profondo riconoscimento del dolore che le persone in povertà portano, sul riconoscimento delle micro – aggressioni di cui fanno esperienza e su una modalità operativa denominata esercizio attivo dei diritti.

Questa pratica si fonda su una solida presa di posizione etica e si articola in tre fasi principali:

- Definire i problemi in termini di diritti, ascoltando le testimonianze delle persone e aiutandole a identificare le esperienze che vivono come ingiuste, traducendo i problemi nel linguaggio dei diritti;

- Stare al fianco delle persone, scoprendo da loro il tipo di aiuto che vogliono ricevere e come lo vogliono ricevere;
- Passare dal problema individuale alla *policy practice*, ovvero affiancare all'advocacy individuale il riconoscimento delle persone come cittadini attivi in grado di influenzare il dibattito sui diritti nella società, promuovendo un cambiamento collettivo. Come abbiamo richiamato più volte precedentemente, la promozione della giustizia sociale è uno degli obiettivi fondanti della professione (Craig, 2002; Reisch, 2002; Hare, 2004) e in letteratura si rileva ampio accordo rispetto alla necessità che le *social workers* si impegnino in questo ruolo (Saxena e Chandrapal, 2021).

Questa pratica rappresenta un elemento costitutivo della proposta metodologica fornita dal PAP e si sostanzia nella creazione di un ruolo professionale ad hoc, denominato *right exercising social worker*. Questo operatore svolge la funzione di supportare e assistere altre *social workers* nell'introduzione della pratica dell'esercizio attivo dei diritti nella loro quotidianità lavorativa. In modo particolare, questa figura opera in tre ambiti principali: la sfera dei servizi sociali, in cui aiuta le assistenti sociali ad accedere ad una serie di conoscenze utili alla pratica dell'esercizio attivo dei diritti; la sfera locale, in cui crea reti di collaborazione vantaggiose tra servizi, enti pubblici e realtà del territorio; la sfera nazionale, in cui coordina le attività finalizzate a produrre cambiamenti a livello delle politiche sociali.

Il PAP chiede quindi alle *social workers* di prendere posizione, adottare un approccio di resistenza alla povertà, stare dalla parte delle persone nelle loro lotte quotidiane, impegnandosi con dedizione a riformulare la pratica professionale come veicolo di giustizia sociale. Inoltre, nel PAP il concetto di *agency* assume una rilevanza significativa: il punto di partenza di un Social Work in grado di comprendere a pieno la povertà è riconoscere che le persone dispongono sempre di un'*agency* e si oppongono sistematicamente alla povertà. L'obiettivo delle *social workers* è quindi riconoscere gli atti di resistenza delle persone in povertà, anche quelli meno visibili ed espliciti, poiché ciò consente di stare al loro fianco nel tentativo di contrastarne gli effetti.

A fronte di ciò, si rileva una particolare connessione con il Relational Social Work (Folgheraiter e Raineri; 2017), di cui faremo un approfondimento nel paragrafo successivo, che si fonda sulla reciprocità e sulla partecipazione attiva delle persone, le quali attraverso la messa in campo delle loro conoscenze esperienziali, sviluppatasi e consolidatasi nel corso del tempo, contribuiscono alla pari con le conoscenze delle assistenti sociali al fronteggiamento delle situazioni di difficoltà. La valorizzazione del sapere esperienziale delle persone rappresenta la chiave di volta nel fronteggiamento dei problemi sociali (Raineri, 2011): l'aiuto efficace, infatti, emerge dalla relazione e si manifesta a partire dal reciproco scambio tra saperi tecnico – metodologici e saperi di vita (Folgheraiter, 2017).

2.5 Relational Social Work (RSW) e povertà

Il Relational Social Work (RSW) (Folgheraiter, 1998; 2007; 2011; 2017a; 2017b; 2022) è un paradigma da cui si origina una chiara metodologia di lavoro per l'assistente sociale. In modo particolare, un operatore che lavora relazionalmente coinvolge e si impegna con le persone interessate per migliorare il benessere e la capacità di azione di quelle stesse persone impegnate a fronteggiare problemi di vita. Persegue questa finalità mobilitando e sviluppando relazioni tra persone fisiche, sia a supporto della naturale azione di resistenza alle difficoltà che a fronteggiamento dei problemi identificati. Queste reti di relazioni possono includere familiari, amici, volontari e altri soggetti importanti che percepiscono il senso di un comune problema, definito come sociale o di vita, e sono sinergici, ovvero motivati a fare qualcosa per migliorare la situazione e portare avanti un'azione comune (Folgheraiter, 2017). Il nodo centrale viene fissato, quindi, all'interno delle comunità umane, dove le persone vivono e si ritrovano (Folgheraiter, 2013). In questa prospettiva, dunque, il benessere viene concepito come un bene che emerge dalle relazioni sociali delle persone motivate a raggiungerlo e assume una dimensione intersoggettiva (Folgheraiter, 2017a).

2.5.1 Problemi sociali e fronteggiamento

L'approccio relazionale fornisce una spiegazione esaustiva di come le soluzioni ai problemi sociali possano emergere all'interno di essi.

Affermare ciò non significa negare che i problemi sociali spesso abbiano cause esterne, come ad esempio le caratteristiche strutturali della società, le quali possono portare alla creazione di disuguaglianze. Significa invece porre l'attenzione sulla necessità che i professionisti del sociale prendano in considerazione *l'agency* delle persone coinvolte (Folgheraiter, 2007). Per *agency* si intende la capacità di azione dei soggetti, ovvero ciò che le persone sono disposte o desiderano fare. È una scelta relativamente libera e dipende sia da fattori intrapsichici (ad esempio, la nostra dotazione cognitiva e i nostri valori di riferimento), sia da fattori ambientali e strutturali (Folgheraiter, 1998). Quindi, si potrebbero definire i problemi sociali come delle difficoltà connesse all'esistenza umana, ovvero un insieme di disagi intersoggettivi, legati cioè alle attribuzioni di significato delle persone coinvolte. Un problema sociale è tale per due motivi: perché interessa non una singola persona, ma una serie di persone in relazione tra loro e perché presuppone un'insufficienza di azione di queste persone interessate.

L'azione, come sottolinea Folgheraiter (1998; 2011), è la tensione di un soggetto verso una meta che vuole o deve raggiungere e diventa efficace nel momento in cui il senso di dover fare (stato psichico) si connette la concreta possibilità di fare una determinata cosa (stato di fatto).

Il problema sociale, quindi, si manifesta quando l'azione si blocca e ciò può avvenire secondo due modalità prevalenti:

- Per carenza di stati di fatto, ovvero quando non vi sono le risorse oggettive per portare al compimento determinati compiti o progetti e la conseguente motivazione.
- Per carenza di stati psichici, ovvero quando manca l'interiorizzazione dei compiti o dei progetti, indipendentemente da quei vincoli oggettivi che possono frenarne la realizzazione.

Ne deriva che, relativamente ai problemi sociali, il miglioramento della situazione dipende anche e soprattutto dall'*agency* degli interessati. Questi, infatti, a differenza dei problemi tecnici - che possono essere intesi come difficoltà o disfunzioni relativamente oggettive, definibili secondo parametri codificati e quindi risolvibili tramite l'applicazione di procedure standard - si fronteggiano e non ammettono una soluzione predeterminata. I problemi di vita non possono essere mai risolti, quindi nessun operatore sociale può

eliminarli in modo unilaterale, applicando semplicemente le sue competenze tecniche e il suo sapere professionale. Tuttavia, possono essere alleggeriti o semplificati e quindi resi maggiormente gestibili nel momento in cui le persone coinvolte, sia professionisti che non, entrano in *rel - azione* tra di loro, cioè si impegnano sinergicamente e reciprocamente verso il miglioramento condiviso di una determinata situazione. Chiamiamo fronteggiamento (o *coping*), quindi, quell'attività indefinita finalizzata a far fronte a problemi interconnessi, con un apprendimento continuo di cosa e come fare nel mentre lo si fa (Folgheraiter, 2011; 2017; 2022). Significa mettere in campo un atteggiamento di resilienza, che permette di gestire situazioni di vita difficoltose secondo una modalità aperta e condivisa (Folgheraiter, 2011).

Fondamento del Relational Social Work è, infatti, il principio di indeterminazione positiva (Folgheraiter, 1998), secondo cui ogni problema di vita ammette una pluralità di soluzioni possibili; quindi, vi è indeterminazione proprio perché potenzialmente ci sono molte soluzioni ammissibili e non perché non ne esiste nemmeno una.

Infatti, le persone non sanno esattamente cosa devono o possono fare, ma si orientano nelle loro azioni individuali e nelle relazioni secondo quelle competenze che si sono sviluppate e consolidate nel corso del tempo, in base alla situazione che vivono, a ciò che hanno già provato a mettere in atto o a ciò che ritengono sia utile fare. Queste competenze vengono chiamate "esperienziali" proprio perché nascono dall'esperienza diretta che le persone hanno o hanno avuto con la specifica situazione di vita che vivono o hanno vissuto (Raineri, 2004).

Il ruolo di un operatore sociale relazionale è quello di riconoscere e potenziare la volontà e le competenze delle persone interessate, promuovendo e accompagnando la riflessione congiunta, con la finalità di individuare le strategie necessarie per migliorare una determinata situazione di vita di una singola persona, famiglia, gruppo o comunità.

Il Relational Social Work invita, quindi, ad assumere un atteggiamento fiducioso nei confronti dell'azione incerta e indeterminata delle persone interessate, in modo tale che esse possano percepirsi come protagoniste attive nella definizione di ciò che è meglio per loro, con pari dignità e competenza delle assistenti sociali coinvolte. Di conseguenza, l'operatore sociale relazionale diviene facilitatore di relazioni umane (o *guida relazionale*) e non tende ad analizzare e riportare alla luce le cause delle problematiche presenti, ma

guarda al futuro in maniera positiva e accompagna le persone all'interno della rete a fare la stessa cosa (Calcaterra e Raineri, 2016).

L'intervento di aiuto relazionale si attua, quindi, nell'azione della rete, che viene definita di fronteggiamento nel momento in cui le persone in coinvolte in essa connettono intenzionalmente le loro azioni in maniera riflessiva al fine di raggiungere una comune finalità di benessere (Calcaterra, 2013).

La rete di fronteggiamento è dinamica e può essere di due tipi: formale, se l'operatore contribuisce a catalizzarla, oppure naturale, se nasce spontaneamente e l'operatore si occupa di riunire fisicamente attorno ad un tavolo le persone interessate.

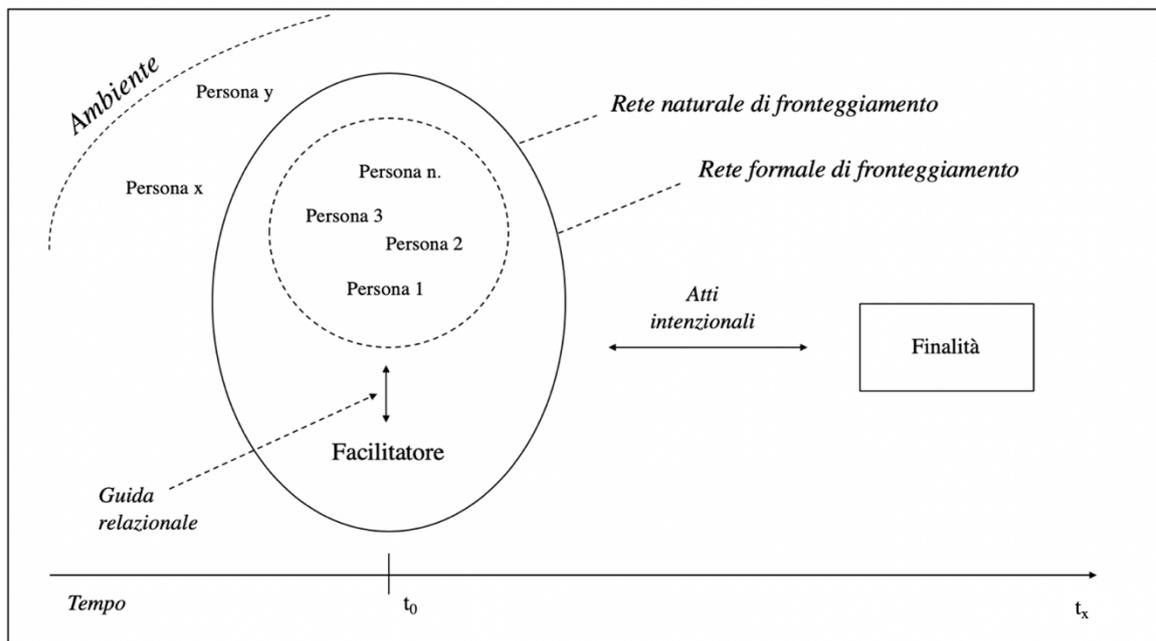
Esistono anche diversi tipi di fronteggiatori (Folgheraiter, 2016):

- esecutivi, se il loro contributo al fronteggiamento c'è ma si limita ad azioni specifiche;
- tecnici, se il loro contributo al fronteggiamento si circoscrive ad attività connesse alla loro specificità professionale;
- riflessivi, se oltre a contribuire al fronteggiamento, sono disposti a ragionare in maniera aperta insieme alla rete. I fronteggiatori riflessivi sono tali in quanto si riconoscono a pieno nella finalità e tengono conto degli altri membri e delle loro opinioni, senza focalizzarsi solo sul loro contributo o sulla loro competenza professionale.

2.5.2 Il pentagramma sociale: una rappresentazione grafica del fronteggiamento relazionale

Folgheraiter (2011) individua cinque elementi logici reciprocamente coordinati su cui si fonda la rete di fronteggiamento, individuabili all'interno di uno schema concettuale, denominato "pentagramma sociale".

Fig. 3 Il pentagramma sociale



Fonte: Folgheraiter, 2011

Il primo elemento fondamentale è il tempo, rappresentato graficamente attraverso l'asse che individua in t_0 il momento in cui prende avvio la relazione tra il facilitatore e la rete di fronteggiamento. La freccia che corre verso destra sottolinea come l'azione di *coping* sia tendente al futuro e non riconducibile ad una serie prefissata di date o incontri entro cui questo si esaurirà, ma è per definizione indeterminata.

Il secondo elemento si rifà alla finalità: perno centrale su cui si costruirà il percorso di aiuto, incentrato sulla necessità di promuovere la massima libertà di espressione delle persone e dare vita a processi creativi.

Proprio per questo la finalità deve essere:

- aperta, ovvero non deve contenere soluzioni predefinite. Non si conosce esattamente quale sarà la strada da intraprendere, ma si deve avere una sorta di ignoranza fiduciosa, secondo cui si ha speranza che dalla collaborazione tra le persone coinvolte si potrà trovare la migliore strategia di intervento;
- realistica, non si tende infatti all'estinzione del problema, ma a rendere maggiormente dignitosa la vita delle persone interessate;
- proattiva, deve fare da richiamo e mettere in moto le persone;
- volta al positivo, si tende al bene;

- rivolta al noi, il problema di vita non riguarda una sola persona ma coinvolge tutta la rete.

Il terzo elemento è costituito dalla rete di fronteggiamento delle persone motivate, cioè l'insieme dei soggetti in relazione tra di loro che percepiscono la stessa preoccupazione e, allo stesso tempo, sono orientate a perseguire una finalità condivisa. Infatti, la rete di fronteggiamento è guidata da logiche di reciprocità, è in costante movimento e, quindi, comporta uno «*sforzo di azione congiunta*» (Folgheraiter, 2017). All'interno di essa, l'operatore sociale relazionale, dal momento che osserva interagendo con le altre persone presenti deve essere considerato come parte della stessa.

Il principio di reciprocità rappresenta il fulcro dell'approccio relazionale e si sostanzia nell'idea secondo cui l'aiuto emerge dalla relazione, cioè dallo scambio e dalla sinergia tra due persone parimenti impegnate nel raggiungimento di finalità di benessere precedentemente condivise (Folgheraiter, 2007a).

Il quarto elemento è costituito dall'ambiente circostante, il quale si trova per definizione all'esterno della rete vera e propria di fronteggiamento relazionale e comprende tutte quelle persone che in quel momento non sono coinvolte nel perseguimento della finalità, ma sono comunque legate al problema.

Il facilitatore o guida relazionale rappresenta il quinto elemento fondamentale del Pentagonama sociale e porta con sé una funzione rilevante, ovvero quella di facilitare le condizioni affinché le persone coinvolte dialoghino e mettano in campo sinergicamente riflessioni condivise e strategie orientate al miglioramento della situazione.

In modo particolare, la guida relazionale promuove la condivisione dei diversi punti di vista, mettendo in evidenza come in realtà il problema di vita presentato riguardi tutti coloro che si sono riuniti per parlarne e, quindi, come la responsabilità del fronteggiamento stesso non sia in capo solamente ai professionisti, ma a tutti i membri della rete (Calcaterra e Raineri, 2016). Inoltre, le strategie di fronteggiamento sono maggiormente efficaci se scaturiscono dal dialogo e dal ragionamento condiviso delle persone coinvolte e permettono di dare loro voce all'interno dei processi decisionali, rispettando così il principio di autodeterminazione, fondamento del Lavoro sociale relazionale (Folgheraiter, 2000).

Ciò che distingue la rete di fronteggiamento da altre esperienze di collaborazione o lavoro tra le persone (équipe professionali, gruppi di formazione, tavoli tecnici, ecc) sono quindi le sue caratteristiche: parità di status, autonomia e volontarietà dei membri (Folgheraiter, 2007).

2.5.3 Le funzioni di guida relazionale

«Abbiamo chiamato relazione di osservazione e guida relazionale quella struttura di legame e quello stile di interazione paritario e reciproco che si instaura tra quell'operatore e quelle relazioni sparse che sono tutte dello stesso ordine, in quanto tutte appaiono correlate alla medesima finalità»

(Folgheraiter, 2007, pag. 485).

La guida relazionale svolge, quindi, un lavoro di rete (Folgheraiter, 2011). Risulta importante distinguere a questo punto i concetti di lavoro *in* rete e lavoro *di* rete.

Il lavoro *in* rete si sostanzia nell'azione consapevolmente coordinata dei singoli membri della rete con l'azione di altre persone, al fine di perseguire una finalità comune. Il lavoro *di* rete, invece, può essere definito come un'attività intenzionalmente rivolta a facilitare l'azione comune di un insieme di persone verso una finalità condivisa (Folgheraiter, 1998). Il lavoro di rete (denominato anche facilitazione di rete o guida relazionale di rete) consiste dunque nell'accompagnamento e nel supporto alla riflessione condivisa da parte del facilitatore verso una rete preesistente (naturale) o da lui catalizzata.

Infatti, una prima importante funzione della guida relazionale consiste nell'identificare e catalizzare le persone motivate a prendere parte al fronteggiamento, al fine di iniziare un ragionamento condiviso rispetto alla possibilità di lavorare in maniera sinergica per raggiungere una comune finalità. Questa funzione si connette alla preliminare capacità della guida relazionale di cogliere e attivare l'azione delle persone motivate a cambiare la situazione, la quale si pone in una posizione di *"osservazione relazionale"* (Calcaterra, 2013), in modo tale da individuare le persone che si sono già attivate per fronteggiare la situazione, in connessione con l'agire di altri. Come esplicitato nei paragrafi precedenti, ciascun soggetto che compone la rete è portatore di uno specifico punto di vista e di una propria motivazione all'azione. Facilitare significa quindi riconoscere queste diversità e,

allo stesso tempo, trovare delle modalità per far sì che possano coesistere ed essere valorizzate, sostenendo la partecipazione effettiva di ogni soggetto.

Un'altra funzione della guida relazionale consiste nell'aiutare le persone motivate a ritrovarsi assieme, per poi individuare una comune finalità verso cui tendere l'azione congiunta. Nel fare ciò, la guida relazionale non impone una visione o un pensiero, ma favorisce la circolarità delle idee e dei punti di vista, promuovendo la costruzione di relazioni e garantendo che le strategie individuate siano orientate verso quel benessere definito dagli stessi membri della rete.

Proprio perché anche l'operatore percepisce il problema così come definito dalla rete, la funzione di guida relazionale non può essere separata da quella di membro della rete stessa e, in quanto tale, all'operatore è richiesto di portare il proprio contributo e di esprimere il proprio punto di vista, prestando attenzione al fatto che ciò non prevalga sulla primaria responsabilità metodologica di accompagnamento degli altri agenti.

Infine, la guida relazionale è capace di fornire feedback, esplicitare al meglio dubbi che potrebbero insorgere, rilanciare ciò che emerge utilizzando la tecnica della riformulazione (Carkhuff, 1993; Mucchielli, 1996).

Nel Lavoro sociale di rete la guida relazionale riformula ciò che osserva e accade all'interno della rete, promuovendo quindi l'identificazione del problema e della finalità come di comune interesse. Nel fare ciò, non propone soluzioni e non dà ordini, ma piuttosto pone attenzione ai timori o ai sentimenti che affiorano, riformulandoli per dare loro maggiore spessore e visibilità; sostiene poi la riflessione condivisa rimettendo in circolo le idee e i diversi punti di vista e ripropone ciò che emerge sotto forma di strategie di azione o nuove difficoltà da affrontare (Raineri, 2004). La guida relazionale, dunque, svolge un'importante funzione di accompagnamento: restituisce alla rete ciò che osserva, la rinforza e ne stimola l'azione congiunta, in modo tale che, così facendo, il percorso migliore verso la finalità da raggiungere possa essere definito e individuato in maniera condivisa da tutte le persone coinvolte.

Dunque, un intervento di aiuto è di rete quando l'operatore, agganciandosi alla motivazione di un insieme di persone che stanno già facendo qualcosa o sono potenzialmente interessate, catalizza una rete di fronteggiamento e facilita l'individuazione di una finalità condivisa, al fine di migliorare condizione di benessere (Calcaterra, 2013). Gli interventi di rete possono essere definiti come tali in presenza sia

di caratteristiche strutturali (la presenza di più persone che decidono di avviare l'iniziativa di rete, la presenza di più persone che agiscono in rete per la realizzazione di azione condivise, la flessibilità di poter cambiare rotta lungo la strada e definire le strategie sulla base di ciò che emerge), sia di caratteristiche che definiscono in senso relazionale l'intervento (il coinvolgimento dei diretti interessati nella definizione della finalità e la formazione di legami tra i membri della rete) (Folgheraiter, 2000).

L'azione di promozione di un processo reticolare portata avanti da chi svolge le funzioni di facilitatore è dunque ciò che definisce un intervento di aiuto in senso relazionale e non unidirezionale.

2.5.4 Sapere esperto e sapere esperienziale

La dimensione relazionale del Lavoro sociale implica, quindi, il coinvolgimento attivo delle persone interessate, le quali attraverso la messa in campo delle loro conoscenze ed esperienze personali hanno la possibilità di sentirsi riconosciute e valorizzate come soggetti capaci e portatori di risorse positive, in grado di contribuire alla pari con le competenze esperte delle professioniste presenti all'interno della rete. Infatti, le persone possiedono il senso intersoggettivo della situazione, sanno cioè cosa significa essere in quella condizione, i sentimenti che provano in quel momento, cosa ha già funzionato in quella circostanza e cosa no, cosa ritengono sia utile mettere in campo, cosa sono disposti a fare, se lo sono, in che modo e con che motivazione, se vogliono o possono coinvolgere altri soggetti (Calcaterra e Raineri, 2016).

Se le conoscenze esperienziali stanno ad indicare, quindi, quel sapere soggettivo che ogni persona possiede in quanto essere umano che si sperimenta nel corso della propria vita, il sapere esperto potrebbe essere definito, invece, come quel sapere tendenzialmente oggettivo, tecnico - scientifico, che non è legato alle attribuzioni di significato delle persone, ma è universalmente valido e, quindi, generalizzabile. Proprio per questa sua ultima caratteristica, si potrebbe erroneamente dedurre che il sapere esperto sia di un livello superiore rispetto a quello esperienziale (Raineri, 2011); in realtà, un operatore sociale non può prescindere dalla valorizzazione delle competenze esperienziali delle persone, in quanto rappresentano la chiave di volta nel fronteggiamento dei problemi sociali e permettono di riconoscere la centralità della persona destinataria dell'aiuto stesso.

Dare valore alle conoscenze esperienziali delle persone coinvolte e sostenere la loro partecipazione alla rete di fronteggiamento permette di creare spazi concreti in cui promuovere *l'empowerment relazionale* (Bortoli e Folgheraiter, 2002), inteso come quell'ottica per cui le assistenti sociali cercano di realizzare un reciproco potenziamento tra conoscenze esperienziali e conoscenze esperte.

L'aiuto efficace, infatti, si ha solo dallo scambio e dal reciproco miglioramento tra punti di forza e punti di debolezza dell'operatore e dell'interessato. Il reciproco miglioramento si attua proprio perché vi è una combinazione di saperi tecnici – metodologici e saperi di vita, che entrano in relazione sinergicamente tra di loro e producono un circolo virtuoso di possibili soluzioni.

Lo scambio di questi due saperi da un lato, permette alle assistenti sociali di apprendere cosa significa per le persone vivere quella determinata situazione e di conseguenza capire come aiutarli nel miglior modo possibile; dall'altro, consente agli interessati di imparare dai professionisti come relazionarsi, come esplicitare le proprie riflessioni rispettando i ragionamenti degli altri, come fare proprie le dinamiche della rete, definire una finalità condivisa e, quindi, come collaborare alla ricerca di una soluzione comune (Raineri, 2011). Infatti, come sottolinea Dominelli (2022) la reciprocità tra professionisti e persone che si rivolgono ai servizi è ciò che distingue il Social Work da altre professioni.

Nei contesti di povertà quanto descritto fino ad ora risulta ancora più rilevante, dal momento che le persone in povertà non vengono considerate come capaci di possedere un sapere e, spesso, le strategie messe in atto sono orientate a cambiarle per renderle adeguate alla società in cui vivono (Krumer – Nevo, 2008). Le persone che vivono in situazioni di povertà sono infatti portatrici di conoscenze preziose: non solo conoscono a fondo la povertà perché la vivono quotidianamente, ma possiedono informazioni sui limiti e su ciò che non funziona nelle istituzioni, nei servizi, nelle politiche sociali (Krumer – Nevo, 2005; Lister, 2021). La valorizzazione di voci, pensieri e punti di vista diversi permette anche di andare oltre l'idea superficiale e apparentemente innocua, secondo cui le persone in povertà rappresentano un gruppo uniforme, senza alcuna distinzione di aspirazioni, obiettivi o opinioni (Raineri, 2011) Il Relational Social Work e la sua azioni volta al lavoro *con* le persone in povertà (Folgheraiter, 2016), piuttosto che per le persone in povertà, sfida quindi il fenomeno dell'alterizzazione (Krumer – Nevo, 2021) e contribuisce a contrastarlo. Le persone in povertà vengono prese in considerazione non

come poveri in sé, ma come cittadini con una propria conoscenza riguardo la tematica e riguardo la società in generale.

Inoltre, essendo un approccio profondamente orientato al coinvolgimento e alla diretta partecipazione degli interessati (Folgheraiter, 2011) offre la possibilità di accompagnare il corpus di conoscenze condivise, tra esperti ed interessati, ad un'azione politica congiunta, volta a sfidare quei meccanismi istituzionali discriminatori che acuiscono il vissuto di povertà (Schiettecat et al, 2018; Krumer – Nevo, 2021).

Capitolo 3

Le misure di sostegno al reddito per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale

Abbiamo delle competenze serie per guadagnare denaro, sappiamo lavorare a maglia, sappiamo fare tante cose, ma nessuno attribuisce valore a queste competenze. Nessuno dice veramente: "Stanno compiendo uno sforzo." Tutto ciò è reso invisibile.

Persona in condizioni di povertà
(ATD Fourth World)

3.1 Le persone in condizione di povertà ed esclusione sociale: alcuni dati

Risulta utile a questo punto fornire un quadro rispetto alla situazione attuale delle persone che vivono in condizioni di povertà ed esclusione sociale, partendo dal contesto europeo per poi focalizzarsi sulla dimensione nazionale.

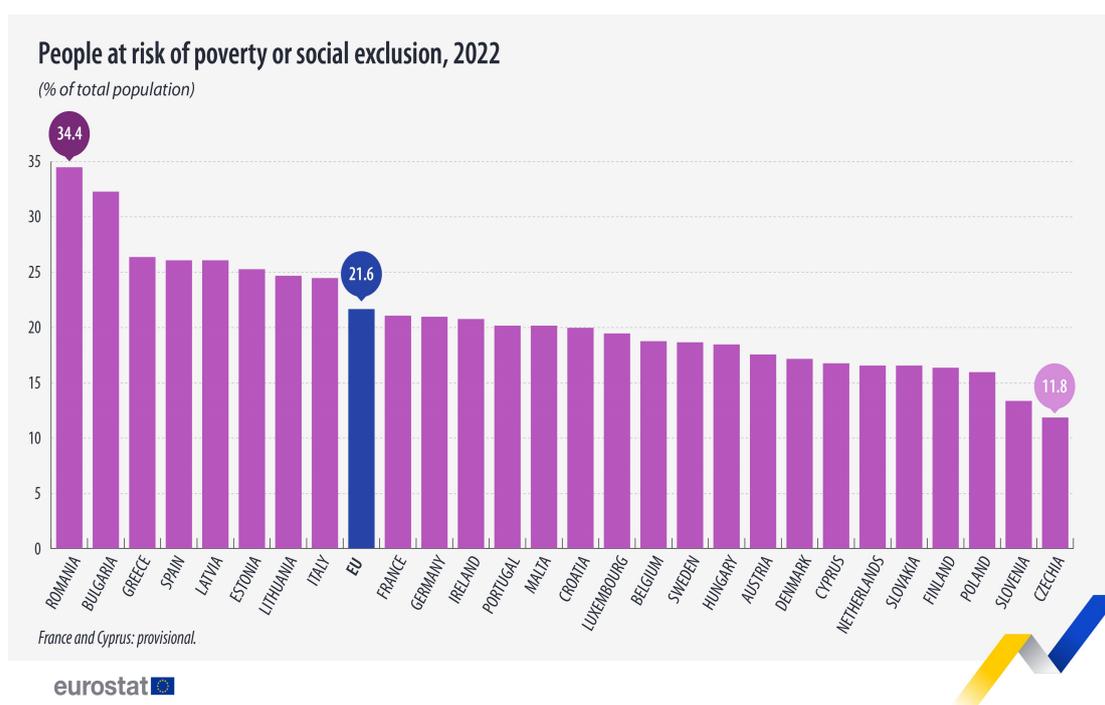
Nel 2022, in Unione Europea, secondo i dati Eurostat, il 21,6% della popolazione era a rischio di povertà ed esclusione sociale. Il rischio di povertà ed esclusione sociale non dipende strettamente dal livello di reddito di una famiglia, poiché può anche riflettere la disoccupazione, la bassa intensità di lavoro, lo stato occupazionale o una serie di altre caratteristiche socioeconomiche.

Per calcolare il numero o la percentuale di persone a rischio di povertà o esclusione sociale (AROPE¹²) vengono combinate tre misure separate che riguardano le persone che si trovano in almeno una di queste tre situazioni:

¹² Il termine AROPE, ovvero "at risk of poverty or social exclusion", si riferisce alla somma delle persone che sono a rischio di povertà, o gravemente deprivate materialmente e socialmente o che vivono in una famiglia con un'intensità di lavoro molto bassa. Le persone vengono incluse una sola volta anche se si trovano in più di una delle situazioni sopra menzionate. Il tasso AROPE rappresenta quindi la percentuale della popolazione totale a rischio di povertà o esclusione sociale. È l'indicatore principale per monitorare l'obiettivo UE 2030 sulla povertà e l'esclusione sociale ed è stato l'indicatore principale per monitorare l'obiettivo povertà della strategia UE 2020, di cui si parlerà nel capitolo 2.

- persone a rischio povertà, ovvero con un reddito disponibile equivalente inferiore alla soglia di rischio povertà¹³;
- persone che soffrono di grave deprivazione materiale e sociale, cioè coloro che non possono permettersi almeno sette dei tredici elementi di deprivazione (sei relativi all'individuo e sette relativi alla famiglia) considerati come i più desiderabili o addirittura necessari per condurre una qualità di vita adeguata;
- persone (di età inferiore a 65 anni) che vivono in una famiglia con un'intensità di lavoro molto bassa, ovvero coloro che vivono in famiglie in cui gli adulti hanno lavorato per il 20% o meno del loro potenziale lavorativo totale combinato nei dodici mesi precedenti.

Fig. 4 Percentuale di persone a rischio di povertà o esclusione sociale



Fonte: Eurostat, 2022

La Fig. 4 mostra la percentuale delle persone a rischio di povertà o esclusione sociale negli Stati membri UE. In modo particolare, risulta opportuno evidenziare come l'Italia si

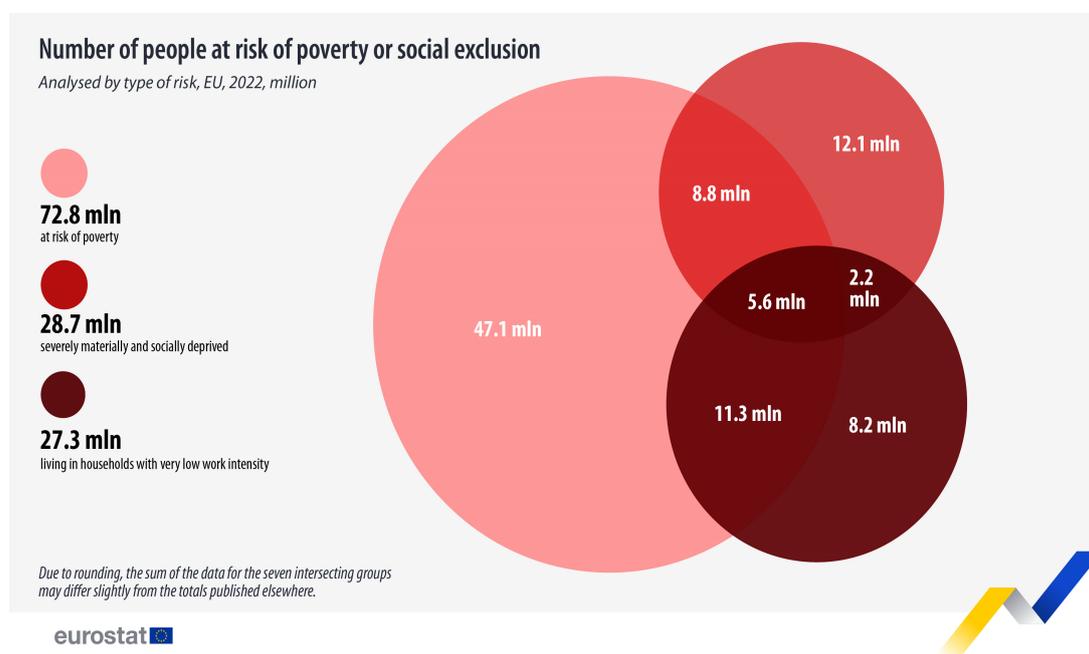
¹³ Percentuale di persone che vivono in famiglie con un reddito netto equivalente inferiore a una soglia di rischio di povertà, fissata al 60% della mediana della distribuzione individuale del reddito netto equivalente.

collochi tra i Paesi in cui oltre il 20% della popolazione nel 2022 era a rischio di povertà o esclusione sociale.

Di conseguenza, ciò significa che 95,3 milioni di persone si trovavano almeno in una delle tre condizioni sopra citate. La Figura 5 fornisce un quadro rispetto al numero di persone a rischio di povertà ed esclusione sociale suddivise secondo la tipologia di situazione a rischio in cui si trovavano.

Tra i 95,3 milioni di abitanti dell'UE che hanno dovuto affrontare il rischio di povertà o esclusione sociale nel 2022, circa 5,6 milioni vivevano in famiglie che si trovavano in tutte e tre le condizioni sopra citate. 11,3 milioni di persone, oltre ad essere a rischio di povertà, vivevano in famiglie con un'intensità di lavoro molto bassa, mentre 8,8 milioni erano, allo stesso tempo, a rischio di povertà e in una condizione di grave deprivazione materiale e sociale.

Fig. 5 Numero di persone a rischio di povertà o esclusione sociale analizzate secondo la tipologia di rischio

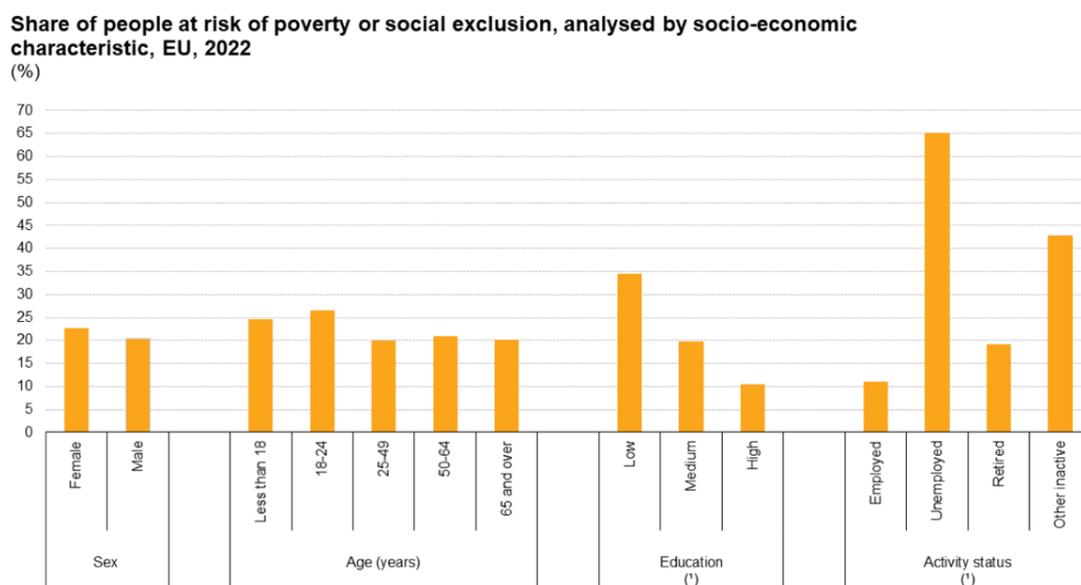


Fonte: Eurostat, 2022

Se analizzato per genere (Fig. 6), il rischio di povertà o di esclusione sociale nell'UE era più elevato per le donne che per gli uomini (22,7% rispetto al 20,4%). Per quanto riguarda l'età, invece, il rischio più elevato di povertà o esclusione sociale nell'UE è stato registrato

per i giovani adulti di età compresa tra 18 e 24 anni (26,5%), mentre il rischio più basso è stato registrato per gli adulti di età compresa tra 25 e 49 anni (19,9%). Tra questi due gruppi di età, il rischio di povertà o di esclusione sociale era del 20,2% per le persone di età pari o superiore a 65 anni e del 21,0% tra la popolazione di età compresa tra 50 e 64 anni. Anche la fascia di età più giovane, quella delle persone di età inferiore a 18 anni, presentava un rischio relativamente elevato (24,7%). Oltre all'età, anche il livello di istruzione ha avuto un impatto considerevole sul rischio di povertà o di esclusione sociale (Fig. 5). Secondo i dati Eurostat (2022), infatti, più di un terzo (34,5%) di tutte le persone di età pari o superiore a 18 anni con un basso livello di istruzione (livelli ISCED 0-2) erano a rischio di povertà o esclusione sociale, rispetto al 10,5% delle persone nella stessa fascia di età con un livello di istruzione terziario (alto) (livelli ISCED 5-8). La percentuale corrispondente per le persone con un livello di istruzione medio (livelli ISCED 3-4) era del 19,8%. Infine, nel 2022, quasi due terzi (65,2 %) delle persone disoccupate di età pari o superiore a 18 anni erano a rischio di povertà o di esclusione sociale.

Fig. 6 Persone a rischio di povertà o esclusione sociale, analizzato secondo caratteristiche socioeconomiche



(*) Population aged 18 years and over.
Source: Eurostat (online data codes: ilc_peps01n, ilc_peps02n, ilc_peps04)

3.1.1 La povertà in Italia

Osservando il contesto specificatamente italiano, l'ISTAT fornisce ulteriori informazioni rispetto al rischio di povertà ed esclusione sociale. Infatti, il rapporto sulle condizioni di vita e reddito delle famiglie (ISTAT, 2022) mette in evidenza come la percentuale di popolazione a rischio di povertà o esclusione sociale sia pari al 24,4% (circa 14 milioni e 304mila persone), un dato in riduzione rispetto all'anno 2021 (25,2%) e che interessa tutte le ripartizioni geografiche ad eccezione del Sud, in cui invece si ha la percentuale di individui più a rischio: il 40,6%.

Inoltre, le statistiche di ISTAT relative alla povertà assoluta¹⁴ nell'ultimo report (2023)¹⁵ evidenziano come nel 2022 le famiglie in questa condizione siano oltre 2 milioni, per un totale di oltre 5,6 milioni di individui – un dato che mostra un aumento rispetto all'anno precedente (Fig. 7). L'istituto di statistica sottolinea come questo aumento sia connesso alla significativa accelerazione dell'inflazione registrata nel 2022, la quale ha avuto un forte impatto soprattutto sulle famiglie con meno disponibilità economiche che si stavano ancora riprendendo dall'impatto ingente della pandemia.

Nei vari rapporti Caritas (2020; 2021; 2022; 2023) si mette in luce il carattere trasversale della povertà e si sottolinea come questo fenomeno non sia ascrivibile unicamente a condizioni grave miseria economica o a determinate fasce di popolazione. Secondo Cellini e Bianciardi (2022), inoltre, la pandemia ha contribuito a rendere maggiormente visibile questo dato, colpendo nuclei familiari senza pregressi di fragilità o vulnerabilità.

Il fenomeno della povertà in Italia può essere inquadrato secondo alcuni tratti principali (Gori, 2017; Morlicchio, 2020). Anzitutto, il carattere familiare: l'incidenza di povertà assoluta si conferma inoltre più elevata nelle famiglie numerose: si parla del 22,5% nelle famiglie con cinque o più componenti o del 11% in quelle con quattro (ISTAT, 2023). La

¹⁴ Sono classificate come assolutamente povere le famiglie con una spesa mensile pari o inferiore al valore della soglia di povertà assoluta, che si differenzia per dimensione e composizione per età della famiglia, per regione e per tipo di comune di residenza (ISTAT, 2023).

¹⁵ Dove non specificato diversamente, all'interno del paragrafo, i dati fanno riferimento all'ultimo rapporto di ISTAT sulla povertà, pubblicato il 25 ottobre 2023. Le stime diffuse sono il frutto dell'aggiornamento della metodologia di calcolo della povertà assoluta definito nell'ambito di un'apposita commissione nazionale di studio. I dati 2021 presenti nel recente report Istat differiscono da quelli che sono stati pubblicati il 15 giugno 2022 sempre da Istat in riferimento al 2021. I nuovi dati 2021 sono stati ricostruiti tenendo conto dell'aggiornamento metodologico e incorporano sia le novità introdotte dalla più recente versione della classificazione dei consumi delle famiglie (COICOP 2018) sia la ricostruzione della popolazione rilasciata sulla base degli esiti del censimento permanente della popolazione Istat. Dal momento che le modifiche introdotte hanno reso necessario ricostruire le serie storiche dei principali indicatori i confronti temporali possono essere fatti esclusivamente con i dati in serie storica ricostruiti e non con quelli precedentemente pubblicati.

probabilità quindi di cadere in una situazione di povertà aumenta al crescere del numero dei figli (Barberis e Catena, 2022).

Fig. 7 Povertà assoluta: stime in migliaia di unità e valori percentuali (anni 2021 - 2022)

PRINCIPALI INDICATORI	Ripartizione geografica										Italia	
	Nord-ovest		Nord-est		Centro		Sud		Isole		2021	2022
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022		
Famiglie povere (valori assoluti)	495	531	366	408	318	342	585	630	258	276	2.022	2.187
Persone povere (valori assoluti)	1.183	1.295	924	1.003	857	874	1.711	1.780	642	722	5.317	5.674
Incidenza della povertà assoluta familiare (%)	6,8	7,2	7,1	7,9	6,0	6,4	10,5	11,2	9,2	9,8	7,7	8,3
Incidenza della povertà assoluta individuale (%)	7,5	8,3	8,1	8,8	7,3	7,5	12,7	13,3	10,0	11,3	9,1	9,7
Intensità della povertà assoluta familiare (%)	18,3	18,5	15,9	16,5	18,2	17,1	21,3	19,0	19,2	20,0	18,9	18,2

Fonte: ISTAT, 2023, pag. 2

In secondo luogo, la disoccupazione viene considerata tradizionalmente un fattore che genera un significativo scivolamento verso una condizione di povertà (Gori, 2022). Tuttavia, risulta essere in crescita il fenomeno dei *working poor* (Saraceno, 2020): nella metà delle famiglie in povertà almeno un membro ha un'occupazione lavorativa che però non permette la conduzione di una vita dignitosa (ISTAT, 2023).

Secondo la definizione di Eurofound (2010), viene considerato *working poor* o *in - work poor* colui che è occupato almeno sette mesi nell'anno di riferimento e vive in un nucleo con un reddito equivalente disponibile inferiore al 60% del reddito mediano nazionale.

In modo particolare, ISTAT (2023) evidenzia valori elevati di incidenza di povertà per le famiglie in cui almeno un membro svolge una professione operaia o un lavoro autonomo. Saraceno (2020) sottolinea infatti come i rischi di povertà lavorativa siano strettamente collegati alla forma contrattuale. L'aumento della diffusione di forme contrattuali precarie e la frammentazione dei rapporti di lavoro hanno un impatto diretto sull'aumento della disuguaglianza salariale, un divario che si allarga sempre di più tra uomini e donne (Bovini et al, 2023). Un'indagine portata avanti dall'Area Lavoro delle ACLI Nazionali (2022) sottolinea come il lavoro povero sia una prerogativa femminile: infatti, tra i lavoratori/trici saltuari/e coloro i quali hanno un reddito annuo complessivo fino a 15.000 euro sono il 68,1% tra le donne, percentuale che scende al 51,5% tra gli uomini.

Ma anche tra i/le lavoratori/trici stabili i valori registrati per quella fascia di reddito sono rispettivamente del 24,6% contro il 7,8%. È interessante notare come il divario con gli uomini sia indifferente alla condizione lavorativa e alla continuità lavorativa, poichè si conserva sia che si disponga di un lavoro retribuito, sia nel caso opposto (ACLI, 2022).

I lavoratori autonomi citati precedentemente sono professionisti e artigiani, o lavoratori manuali e impiegati costretti ad aprire la partita IVA pur di guadagnare qualcosa. Appartengono a questo gruppo anche i lavoratori autonomi che Eurofound (2017) ha definito vulnerabili e nascosti, una condizione che coinvolge principalmente persone giovani (Bovini et al, 2023), che svolgono attività nel settore delle consegne (*riders*), dell'edilizia, della salute e dei servizi di cura o del turismo.

Una recente ricerca partecipativa di Caritas Italiana (2023) realizzata con *working poor*, operatrici e volontari mette in evidenza come spesso queste persone inizino a lavorare molto presto e abbiano una carriera lavorativa costellata da una molteplicità di mansioni e tipologie di lavoro. Nella stessa indagine è stato raccolto anche il punto di vista degli *stakeholders* del mondo del lavoro, secondo i quali il fenomeno del lavoro povero è dovuto a tre dimensioni principali: la debolezza contrattuale, la trasformazione del mercato del lavoro caratterizzato da una forte precarietà e i fenomeni storico-economici di sfondo (lavoro grigio, nero e irregolare, aumento del costo della vita).

Infatti, nell'analisi delle famiglie in povertà con membri occupati risulta fondamentale tenere in considerazione il tema del lavoro irregolare, che in Italia ha storicamente rappresentato un'opportunità per aumentare il reddito di partenza e far fronte alla situazione di crisi (Saraceno, 2015; 2020). I dati attualmente disponibili (Caritas, 2023) rilevano 2,7 milioni di lavoratori in povertà in Italia: l'11,5% degli occupati rispetto a una media europea dell'8,9%; questa incidenza aumenta rispettivamente al 20,3% e al 21,9% nel Sud e nelle Isole.

Infatti, un altro aspetto riguarda la differenza territoriale: si conferma nell'ultimo rapporto di ISTAT, il divario tra Nord e Sud. L'incidenza delle famiglie in povertà assoluta al Sud (10,7%) risulta essere infatti più alta rispetto alle regioni del Nord - est e Nord - ovest e in aumento rispetto agli anni precedenti (10,1%).

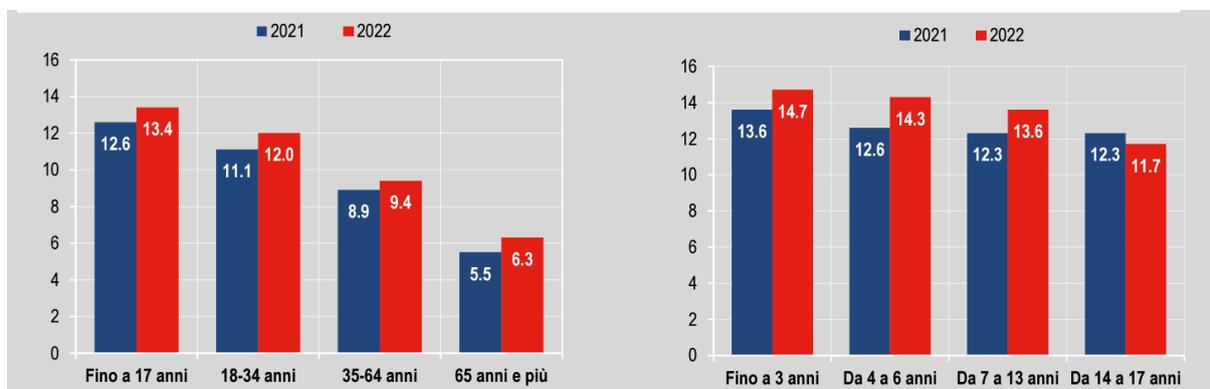
Tuttavia, come sottolineano Barberis e Catena (2022), se al Sud vi è la più alta concentrazione di povertà, le regioni settentrionali hanno visto una crescita relativa più marcata di questo fenomeno.

Proseguendo, le persone minorenni rappresentano le “vittime esemplari” (Saraceno, 2020, pag. 139) del regime di povertà italiano, in quanto crescere in una condizione di povertà compromette non solo l’accesso ai servizi pubblici, ma anche le opportunità di vita, andando ad incrementare il rischio di trasmissione intergenerazionale della disuguaglianza e della povertà (Caritas, 2022) – dato che per l’Italia risulta essere significativamente maggiore rispetto ad altri paesi OECD (OECD, 2018).

Infatti, secondo uno studio OECD (2018) per chi proviene da una famiglia in condizioni di povertà servono in media 4,5 generazioni per raggiungere un livello di reddito medio; in Italia questo dato sale a 5.

Nel 2022, le persone minorenni in condizione di povertà assoluta sono oltre un milione (Fig. 8), un dato pressoché stabile rispetto all’anno precedente, ma che evidenzia anche un peggioramento per la fascia 4 – 6 anni nel centro Italia e per la fascia 7 – 13 anni nel Sud (ISTAT, 2023).

Fig. 8 Incidenza di povertà assoluta tra gli individui per classe di età e tra i soli minori per classe di età



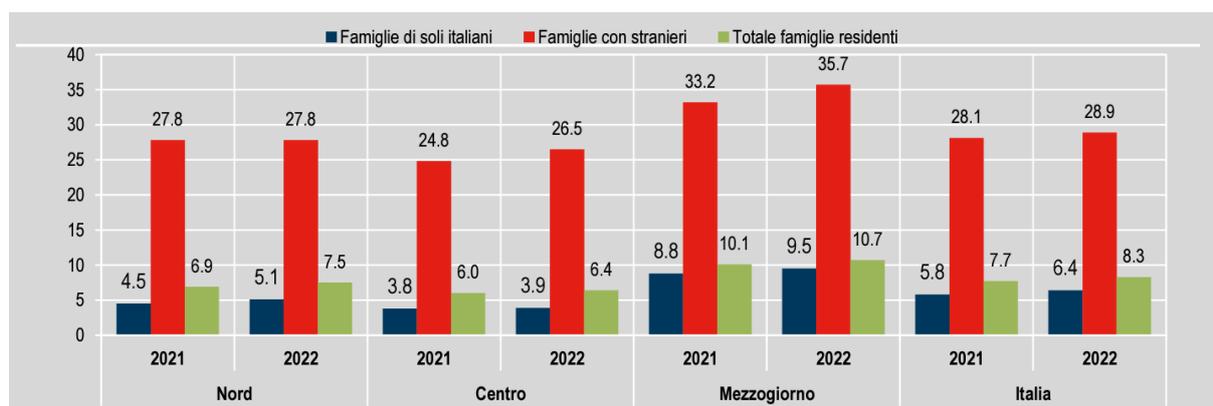
Fonte: ISTAT, 2023, pag. 4

Il rapporto sottolinea inoltre come l’istruzione rappresenti un fattore di protezione molto importante: l’incidenza della povertà assoluta diminuisce infatti al crescere del titolo di studio, si attesta al 4% per chi ha conseguito il diploma di scuola secondaria superiore, mentre invece raggiunge il 12,5% per chi possiede la licenza media.

Anche l’essere persone con un background migratorio rappresenta un fattore di caduta in povertà (Fig. 9): le persone straniere in povertà assoluta sono oltre un milione e 700mila, con un’incidenza pari al 34% - un dato che supera di ben quattro volte e mezzo quella

degli italiani (7,4%). L'esposizione al rischio di povertà risulta essere più alta a causa di posizioni inferiori nel mercato del lavoro (Morlicchio, 2020) e, in aggiunta, non dispongono di reti familiari su cui contare sul territorio, pur mantenendo spesso obblighi nei confronti dei membri della famiglia estesa (Saraceno et al, 2020).

Fig. 9 Incidenza di povertà assoluta familiare per cittadinanza dei componenti e ripartizione geografica



Fonte: ISTAT, 2023, pag. 5

Un ultimo aspetto che risulta importante sottolineare riguarda la povertà legata all'abitare: l'incidenza di povertà assoluta varia, infatti, anche a seconda del titolo di godimento dell'abitazione in cui si vive. Si contano oltre 983mila famiglie povere in affitto, che rappresentano il 45% di tutte le famiglie povere, con un'incidenza di povertà assoluta del 21,2% contro il 4,8% di quelle che vivono in abitazioni di proprietà. Entrambi i valori sono in crescita rispetto al 2021, quando l'incidenza era 19,1% per le famiglie in affitto e 4,3% per quelle in proprietà (ISTAT, 2023).

In conclusione, parlando di povertà non ci si può esimere dal citare il fenomeno della povertà estrema: come sottolinea Tuorto (2017), la condizione di povertà estrema riguarda diversi aspetti della vita di un soggetto. Infatti, il denominatore comune è rappresentato da una condizione di problematicità multifattoriale, legata ad esempio alla presenza di malattie croniche, dipendenze, isolamento dalle reti sociali, esclusione dalle prestazioni socioassistenziali, deprivazioni (Caritas, 2018).

L'International Federation of Social Workers (2012) sottolinea come la povertà estrema sia il risultato di gravi forme di precarietà, permanenti o durature, che minacciano e

compromettono le capacità di individui, famiglie o comunità di far valere i propri diritti fondamentali sanciti dalla legge internazionale sui diritti umani. Comunemente, la povertà estrema viene identificata con la condizione di coloro che vivono senza una fissa dimora, dove il termine “dimora” sta ad indicare un concetto più ampio: non solo un’abitazione adeguata e dignitosa, ma un ambiente di vita valorizzante per la persona in questione, dove costruire relazioni positive (Tuorto, 2017).

Proprio per queste sue caratteristiche, la povertà estrema è difficilmente rappresentata all’interno delle statistiche territoriali, che non riescono a raccogliere in maniera completa e accurata le informazioni per tracciarne i confini. Anche la strategia, in genere adottata dai ricercatori, di individuare le persone in condizione di povertà estrema all’interno delle strutture di assistenza, non risulta essere sempre valida: spesso, infatti, non tutte le persone in questa situazione si rivolgono ai servizi in questione (Leonardi, 2021). I dati più recenti disponibili a livello europeo (FEANTSA e The Foundation Abbé Pierre, 2020) stimano che le persone senza dimora in Unione Europea, che dormono in strada o in alloggi temporanei o di emergenza sono circa 700.000.

Per quanto riguarda il contesto italiano, la principale indagine che ha tentato di studiare la povertà estrema è la rilevazione ISTAT sulle persone senza fissa dimora (2015). Questa indagine è stata realizzata prima nel 2011 e poi nel 2014, a seguito di una convenzione tra ISTAT, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, la Federazione Italiana degli organismi per le persone senza fissa dimora e Caritas Italiana. Questa rilevazione ha raccolto il numero di persone senza dimora che, nei mesi di novembre e dicembre 2014, hanno utilizzato almeno un servizio mensa o accoglienza notturna nei 158 comuni italiani in cui è stata condotta l’indagine. Queste persone sono state 50 mila 724 (ISTAT, 2015).

Un ulteriore dato può essere tratto dall’aggiornamento del Censimento permanente della popolazione svolto da ISTAT nel 2021. In modo particolare, nell’indagine svolta, viene censita la popolazione italiana, che al 31 dicembre 2021 ammontava a 59.030.133 residenti, di cui 96.000 persone senza fissa dimora iscritte alle anagrafi comunali. Tra queste quasi il 38% è di nazionalità straniera e la componente maschile è decisamente prevalente (212,4 uomini ogni 100 donne). L’età media totale è di 41,6 anni, per gli italiani si innalza a 45,5 anni mentre per gli stranieri si abbassa a 35,2 anni.

La stima dell’ISTAT, come abbiamo sottolineato in precedenza, non prende in considerazione le persone senza fissa dimora che nei mesi di rilevazione non hanno mai

usufruito di un servizio, le persone minorenni, e tutte le persone che, pur non avendo una dimora, sono ospiti presso alloggi privati. Tuttavia, nonostante le criticità relative alla misurazione, il fenomeno della povertà estrema appare in crescita in tutti i paesi europei e sembra stia riguardando nuove fasce della popolazione prima mai toccate da questo fenomeno: famiglie con minori, donne, giovani, famiglie monoparentali (Consoli e Meo, 2020; FEANTSA e The Foundation Abbé Pierre, 2020).

3.2 Uno sguardo più ampio: il richiamo alla normativa europea

Tra il 1975 e il 1994 la Comunità Economica Europea ha condotto una serie di programmi e progetti pilota volti a combattere la povertà e l'esclusione sociale. Data la mancanza di una base giuridica, l'azione della Comunità in questo settore è stata oggetto di continue contestazioni. Tuttavia, nel 1992 il Consiglio delle Comunità Europee approva una Raccomandazione¹⁶ in cui vengono definiti i criteri comuni in materia di risorse e prestazioni sufficienti nei sistemi di protezione sociale dei Paesi membri, identificando così negli schemi di reddito minimo garantito e di minimo sociale il fondamento di una rete di sicurezza per le persone in povertà, per garantire loro un effettivo reinserimento sociale. Ciò rappresenta uno strumento di riferimento per l'azione comunitaria in materia di povertà ed esclusione sociale e un significativo passo verso il riconoscimento del diritto fondamentale delle persone ad

«accedere a risorse e prestazioni sufficienti per vivere conformemente alla dignità umana»

(Council of the European Communities, 1992, pag. 2).

Proseguendo, nel 1999, l'entrata in vigore del trattato di Amsterdam, iscrive l'eradicazione dell'esclusione sociale tra gli obiettivi della politica sociale comunitaria. Nel 2000 viene poi istituito il comitato per la protezione sociale al fine di promuovere la cooperazione tra gli Stati membri e con la Commissione (articolo 160 TFUE).

¹⁶ Raccomandazione del Consiglio delle Comunità Europee, del 24 giugno 1992, 92/441/CEE, - <https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/9953c2cf-a4f8-4d31-aeed-6bf88a5407f3>

In aggiunta, risulta utile richiamare la Raccomandazione della Commissione Europea del 3 ottobre 2008¹⁷ relativa all'inclusione attiva delle persone escluse dal mercato del lavoro, che invita i Paesi europei a

«elaborare e applicare una strategia globale e integrata a favore dell'inclusione attiva delle persone escluse dal mercato del lavoro, combinando un adeguato sostegno al reddito, mercati del lavoro in grado di favorire l'inserimento e l'accesso a servizi di qualità»

(European Commission, 2008, pag. 12).

Successivamente, con l'entrata in vigore il 1° dicembre 2009 del Trattato di Lisbona, la lotta all'esclusione sociale è stata integrata tra gli obiettivi dell'Unione Europea. Pur confermandosi primaria la competenza nazionale, è stata rafforzata la base giuridica che consente all'Unione di porre degli obiettivi comuni verso cui far convergere le politiche nazionali. Nel 2010, con la Strategia Europa 2020¹⁸ la Commissione Europea ha posto al centro della sua agenda la lotta alla povertà e all'esclusione sociale.

In modo particolare, la Strategia Europa 2020 si basa su tre priorità che si rafforzano a vicenda:

- una crescita intelligente, cioè promuovere lo sviluppo di un'economia fondata sulla conoscenza e sull'innovazione;
- una crescita sostenibile, cioè promuovere un'economia più efficiente dal punto di vista delle risorse, più verde e più competitiva;
- una crescita inclusiva, cioè promuovere un'economia con un alto tasso di occupazione che favorisca la coesione sociale e territoriale.

Per quanto riguarda la crescita inclusiva, con questo documento, l'Unione Europea si è impegnata a rafforzare la partecipazione delle persone attraverso il potenziamento dei livelli di occupazione, l'investimento delle competenze e la lotta alla povertà,

¹⁷ Raccomandazione della Commissione Europea del 3 ottobre 2008 relativa all'inclusione attiva delle persone escluse dal mercato del lavoro [notificata con il numero C (2008) 5737], 2008/867/CE - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008H0867>

¹⁸ Commissione Europea, EUROPA 2020. *Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva*, COM (2010) 2020, Bruxelles, 03.03.2010.

prefissandosi come obiettivo comune di far uscire dalla condizione di povertà ed esclusione sociale almeno 20 milioni di persone nei successivi dieci anni.

Come sottolinea la Commissione Europea, l'UE e gli Stati membri devono agire sinergicamente ed efficacemente per sostenere i cittadini più vulnerabili, dal momento che la lotta alla povertà e all'esclusione sociale e la promozione della giustizia sociale rappresentano da tempo gli obiettivi cardine dell'Unione Europea, la quale, a sua volta, si fonda sul rispetto della dignità umana e della solidarietà. Per questo, è stata istituita una Piattaforma europea contro la povertà e l'esclusione sociale, con l'obiettivo di promuovere una maggiore consapevolezza su questa tematica e riconoscere i diritti fondamentali delle persone in condizione di povertà ed esclusione sociale. In quest'ottica, la Commissione Europea si è assunta l'impegno di adottare misure concrete, anche attraverso un sostegno mirato dei fondi strutturali, in particolare del Fondo Sociale Europeo, e di elaborare e realizzare programmi orientati a promuovere l'innovazione sociale per le categorie più vulnerabili. A livello nazionale, inoltre, gli Stati membri avevano l'obbligo di promuovere la responsabilità collettiva e individuale nella lotta alla povertà e all'esclusione sociale e attuare misure volte a proteggere le categorie particolarmente a rischio. La Strategia Europa 2020, quindi, ha messo in evidenza come la principale risorsa dell'UE siano proprio i suoi cittadini e ha posto l'attenzione sulla costruzione di un impegno comune da parte degli Stati membri, delle istituzioni dell'UE e dei principali soggetti interessati a combattere la povertà e l'esclusione sociale.

Nel 2017, a fronte di una più ampia riflessione sulla dimensione sociale dell'Europa, viene proclamato il Pilastro Europeo dei Diritti Sociali, che ribadisce i principi guida che gli Stati membri devono seguire, al fine di promuovere una modernizzazione dei sistemi di welfare e assicurare una crescita equa, potenziando così le opportunità di partecipazione dei cittadini alla vita economica e sociale:

«Il Parlamento europeo ha chiesto un solido pilastro europeo dei diritti sociali per rafforzare i diritti sociali e produrre effetti positivi sulla vita delle persone nel breve e medio termine, nonché per sostenere la costruzione europea nel 21° secolo. I leader dei 27 Stati membri hanno sottolineato che è prioritario affrontare l'insicurezza economica e sociale e hanno chiesto che venga costruito un futuro economico promettente per tutti, che vengano stabilite garanzie volte

a tutelare il nostro modo di vivere e che vengano offerte opportunità migliori per i giovani. I leader dei 27 Stati membri e del Consiglio europeo, del Parlamento europeo e della Commissione europea si sono impegnati nel programma di Roma a lavorare per un'Europa sociale. L'impegno si basa sui principi di crescita sostenibile, di promozione del progresso sociale ed economico, di coesione e di convergenza, rispettando al contempo l'integrità del mercato interno; un'Unione che tenga conto della diversità dei sistemi nazionali e del ruolo fondamentale delle parti sociali; un'Unione che promuova la parità tra donne e uomini e diritti e pari opportunità per tutti; un'Unione che lotti contro la disoccupazione, la discriminazione, l'esclusione sociale e la povertà; un'Unione in cui i giovani ricevano l'istruzione e la formazione migliori e possano studiare e trovare un lavoro in tutto il continente; un'Unione che preservi il nostro patrimonio culturale e promuova la diversità culturale. Le parti sociali hanno preso l'impegno di continuare a contribuire a un'Europa favorevole ai suoi lavoratori e alle sue imprese».¹⁹

Inoltre, nel sopracitato documento, al capo III – dedicato al tema della protezione sociale e dell'inclusione –, l'art. 14 sottolinea il diritto ad essere titolare di un reddito minimo nel momento in cui non si dispone di risorse sufficienti:

«Chiunque non disponga di risorse sufficienti ha diritto a un adeguato reddito minimo che garantisca una vita dignitosa in tutte le fasi della vita e l'accesso a beni e servizi. Per chi può lavorare, il reddito minimo dovrebbe essere combinato con incentivi alla (re)integrazione nel mercato del lavoro».²⁰

Tuttavia, l'obiettivo della Strategia Europa 2020 di far uscire dalla condizione di povertà ed esclusione sociale almeno 20 milioni di persone nei dieci anni successivi non è stato raggiunto e nel 2021 il vertice sociale, composto da leader dell'UE, istituzioni europee,

¹⁹ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017C1213\(01\)&from=HR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017C1213(01)&from=HR) - Proclamazione interistituzionale sul pilastro europeo dei diritti sociali (2017/C 428/09).

²⁰ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017C1213\(01\)&from=HR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017C1213(01)&from=HR) - Proclamazione interistituzionale sul pilastro europeo dei diritti sociali (2017/C 428/09).

parti sociali e rappresentanti della società civile si è riunito a Porto per rafforzare l'impegno a favore dell'attuazione del pilastro europeo dei diritti sociali.

In quell'occasione è stato adottato il piano di azione che, oltre a prevedere una serie di iniziative orientate ad ottenere un'Europa sociale più equa, inclusiva e ricca di opportunità, ha formalizzato la definizione di nuovi obiettivi per il 2030, in continuità con quelli previsti dalla precedente strategia Europa 2020, ovvero:

1. la riduzione del tasso di disoccupazione, con almeno il 78% della popolazione di età compresa tra i 20 e i 64 anni con un lavoro, dimezzando il divario di genere a livello occupazionale e il tasso di giovani NEET;
2. un'ulteriore riduzione dell'abbandono scolastico precoce;
3. la riduzione di almeno 15 milioni di persone a rischio di povertà ed esclusione sociale, di cui almeno 5 milioni bambini.

Rispetto a quest'ultimo punto, un importante traguardo relativo al piano di attuazione del Pilastro riguarda l'istituzione del sistema di garanzia per i bambini vulnerabili (European Child Guarantee), ovvero il primo strumento diretto a contrastare il rischio di povertà ed esclusione sociale delle persone minorenni.

Infine, le posizioni prese con l'approvazione del Pilastro Europeo sono state recentemente ribadite da parte del Consiglio dell'Unione Europea attraverso la Raccomandazione del 30 gennaio 2023²¹, relativa a un reddito minimo adeguato che garantisca l'inclusione attiva e un accesso effettivo ai servizi essenziali per le persone che non dispongono di risorse sufficienti per condurre una vita dignitosa. In modo particolare, all'interno della Raccomandazione si esplicita come il reddito minimo rappresenti una strategia fondamentale per uscire dalla situazione di povertà ed esclusione sociale, contribuendo a favorire una ripresa sostenibile ed inclusiva. Allo stesso tempo, viene confermata la validità dell'approccio di inclusione attiva e vengono messe in luce le sfide che gli Stati membri devono affrontare, connesse principalmente alla scarsa adeguatezza, al limitato utilizzo e alla ridotta copertura del reddito minimo, ai potenziali effettivi dissuasivi derivanti dai sistemi fiscali e previdenziali e all'accesso problematico a servizi di qualità

²¹ Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea. Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea relativa a un adeguato reddito minimo che garantisca l'inclusione attiva (2023/C 41/01). Brussels, 30.01.2023 - [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023H0203\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023H0203(01)&from=EN)

in grado di promuovere inclusione sociale e integrazione nel mercato del lavoro. Si invitano, inoltre, gli Stati membri a individuare un sostegno adeguato a tutte quelle persone che non sono in grado di lavorare, al fine di promuovere un'effettiva inclusione sociale.

3.3 Gli schemi di reddito minimo in Europa

Prima di addentrarci in una panoramica generale rispetto ai principali schemi di reddito minimo presenti in Europa, risulta fondamentale specificare che non esiste una definizione comune di ciò che costituisce un regime di reddito minimo²² (*minimum income*). Infatti, sebbene questi siano generalmente intesi come delle reti di sicurezza sociale, potrebbero non essere definiti come tali negli stati membri o, viceversa, quello che viene definito come regime di reddito minimo negli stati membri potrebbe non essere aderente alle definizioni comunemente diffuse. Emerge quindi come uno schema di reddito minimo possa assumere forme diverse, ovvero possa ad esempio essere un beneficio singolo oppure una combinazione di più misure per sostenere chi ha un reddito basso o nullo (Baldini et al, 2018; Baldini e Gallo, 2021; Crepaldi et al, 2017; Van Oorschot, 2002). Inoltre, è importante considerare e inquadrare queste forme di sostegno al reddito per il contrasto alla povertà all'interno del più ampio contesto di sistema di sicurezza sociale, che in alcuni casi può fornire altri benefici complementari, come ad esempio benefici per i figli, per l'alloggio, per il pagamento delle utenze (Salmieri, 2021).

In linea generale, si potrebbe dire che per reddito minimo si intende

«un programma destinato alle famiglie prive delle risorse necessarie ad assicurare uno standard di vita minimamente accettabile (definito diversamente da ciascun paese), che si compone di due elementi: un trasferimento monetario e percorsi di inclusione sociale e/o lavorativa»

(Pacifico, 2021, pag. 303).

Il tratto distintivo degli schemi di reddito minimo riguarda il fatto che il principale criterio per definire il diritto e l'ammontare della prestazione sono le condizioni economiche dei

²² European Commission. Council recommendation on adequate minimum income ensuring active inclusion. COM (2022) 490 final. Brussels, 28.09.2022 - <https://ec.europa.eu/social>

richiedenti e non i contributi sociali versati in passato. Rappresentano, quindi, interventi di natura non contributiva, ma finanziati dalla fiscalità generale (Salmieri, 2021). Inoltre, generalmente sono integrati da un'assistenza personalizzata e incentivi per l'accesso al mercato del lavoro, supportando le persone con servizi e promuovendo l'inclusione sociale (Heidenreich et al. 2014; Marchal et al. 2017; Natili 2019). In questo modo, come sottolinea la Commissione Europea nel documento *"On adequate Minimum Income ensuring active inclusion"* (2022), gli schemi di reddito minimo non dovrebbero costituire uno strumento passivo ma fungere, per quanto possibile, da trampolino di lancio per migliorare, appunto, inclusione e prospettive occupazionali.

Nell'ambito di questo approccio, i servizi sociali hanno assunto un ruolo molto più specifico nel contrasto alla povertà, diventando protagonisti nella presa in carico e nell'accompagnamento delle persone che beneficiano di programmi di questo tipo (Peris Cancio, 2022). Da un punto di vista più ampio, inoltre, sulla base dei requisiti posti dai vari schemi di reddito minimo presenti in Europa, i servizi sociali possono essere titolari di una maggiore o minore discrezionalità, che può avere un impatto nella concessione stessa del beneficio o, in alcuni casi, anche della determinazione dell'importo (Busilacchi, 2013; Busilacchi et al, 2021).

Come sottolinea Salmieri (2021), gli schemi di reddito minimo possono essere ripartiti in cinque categorie diverse, pur mantenendo una certa flessibilità tra queste tipologie:

- schemi di intervento diretti e completi, aperte a tutte le persone che si trovano in situazioni tali da non avere mezzi sufficienti per il proprio sostentamento personale e familiare; è il caso di Paesi come Belgio, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Islanda, Norvegia;
- schemi di intervento diretti non categoriali, ma comunque con ammissibilità e coperture limitate; ritrovabili in Stati come Austria, Croazia, Grecia, Lituana, Portogallo. Anche l'Italia potrebbe essere collocata in questa tipologia;
- misure generali di ultima istanza dedicate a specifiche categorie di persone; come in Germania, Lettonia, Polonia;
- strutture complesse e stratificate di interventi che in alcuni casi si sovrappongono e che coprono tendenzialmente ampie fasce della popolazione; è il caso di Francia, Irlanda e Romania;

- schemi di intervento limitati, parziali o frammentari dedicati a categorie ridotte di persone che lasciano scoperte diverse fasce della popolazione (Bulgaria).

Adottando uno sguardo più ampio si potrebbe dire che i criteri più comuni di ammissibilità ai vari schemi di reddito minimo europei si basano anzitutto sulla scarsa o nulla entrata di risorse finanziarie e fanno riferimento a indicatori che tengono in considerazione la composizione dei nuclei familiari, seppur con scale di equivalenza differenti, e al patrimonio mobiliare o immobiliare. In generale, nella maggior parte dei Paesi, i criteri vengono definiti rigorosamente dalle legislazioni nazionali; tuttavia, in alcuni casi vi è una forte discrezionalità che orienta la valutazione all'accesso ai vari schemi di intervento. Inoltre, l'ammontare dei diversi contributi può variare in base alla presenza e combinazione con programmi di varia natura. Ad esempio, la cifra finale destinata alle persone può includere, oltre all'ammontare del reddito minimo, anche un beneficio di altro tipo, come ad esempio gli assegni familiari, andando così a ridurne l'importo finale. La residenza, inoltre, costituisce un criterio diffuso: in 14 paesi dell'Unione Europea vengono applicati dei requisiti sul numero minimo di anni di residenza per le persone straniere (Pacífico, 2021). Tra questi, l'Italia applica il requisito più stringente: nel Reddito di Cittadinanza, infatti, è necessario essere residenti sul territorio da dieci anni, di cui gli ultimi due in maniera continuativa.

Un aspetto ricorrente nei vari regimi di reddito minimo europei riguarda senza dubbio la presenza di condizionalità rigide per chi beneficia di questi sussidi, a titolo esemplificativo: obbligo di iscriversi ai Centri per l'Impiego, sottoscrivere progetti personalizzati in ambito lavorativo o sociale, partecipazione ad attività di formazione e ricerca attiva del lavoro o a progetti di pubblica utilità o aggiornare costantemente i servizi di riferimento rispetto alla propria posizione (ESPN, 2017). Salmieri (2021) sottolinea come sia fortemente ridotto il numero di Paesi in cui queste condizioni sono limitate e mette in evidenza l'inasprimento di queste ultime a fronte della crisi economica e delle politiche di austerità (Pantazis, 2016; Bode, 2017; Cummins, 2018). Questa dinamica viene descritta come paradossale, dal momento che

«le condizioni di crisi economica dovrebbero stimolare gli sforzi ad incrementare i finanziamenti strutturali destinati alla lotta contro la povertà. Invece

assistiamo spesso a tagli e riduzione degli investimenti giustificati dalla logica dell'austerità a protezione dei bilanci pubblici»

(Salmieri, 2021, pag. 28).

Pacifico (2021), in un'analisi sulle misure di reddito minimo nei Paesi OCSE, sottolinea come la somma dei trasferimenti di natura non contributiva consente di raggiungere la soglia di povertà relativa solo in pochi paesi e che non tutte le persone in età lavorativa e a rischio di povertà vengono coperte dalla cosiddetta rete di protezione sociale.

Inoltre, la partecipazione delle persone che si trovano in condizione di povertà estrema è ostacolata dalla presenza di forti condizionalità, sanzioni molto severe e da prove dei mezzi particolarmente complesse (Crepaldi et al, 2017). Rispetto a ciò, il *take - up rate* fa riferimento al rapporto in termini percentuali tra i beneficiari effettivi dei programmi di reddito minimo e i potenziali aventi diritto e costituisce uno dei parametri fondamentali per valutarne l'efficacia. In modo particolare, più il programma è in grado di coinvolgere tutti i potenziali beneficiari, più il *take - up rate* si avvicina al valore uno, mentre invece valori bassi indicano una scarsa capacità di coinvolgimento del target di persone aventi diritto (Pacifico, 2021). Studi internazionali (Eurofound, 2015) in materia di *take - up* relativi agli schemi di reddito minimo hanno evidenziato valori molto bassi, che vanno ad indicare la presenza di barriere che ostacolano l'accesso ai vari programmi (Bruckmeier et al, 2021). Infatti, elementi come la difficoltà nel reperimento di informazioni (Janssens e Van Mechelen, 2017), la complessità delle procedure burocratiche, o gli effetti di stigma sociale sono aspetti che vengono spesso annoverati tra quelli volti a spiegare il mancato accesso alla misura (Watts et al, 2014; Eurofound, 2015; Janssens e Van Mechelen, 2017; Cromarty, 2018; Sgritta, 2020; Raitano et al, 2021). Diversi studi effettuati in Gran Bretagna sottolineano come le condizionalità stringenti e le sanzioni sono tra i principali fattori di riduzione del *take - up* e di allontanamento dal sistema di welfare, con delle ripercussioni negative sui livelli di stress e ansia percepiti da potenziali beneficiari (Waquant, 2009; Griggs e Evans, 2010; Leone et al, 2017; Dwyer, 2018).

Ulteriori dati relativi a Paesi Europei (Austria, Germania e Finlandia) mostrano che almeno metà delle famiglie che hanno diritto a determinati servizi e sussidi non ne usufruiscono (Finn e Goodship, 2014).

A titolo esemplificativo, l'Italia, secondo stime preliminari (OECD, 2020) effettuate a seguito dell'introduzione della prima misura di sostegno al reddito e di contrasto alla povertà (REI), veniva collocata tra le prime posizioni per i requisiti di attivazione più stringenti. Inoltre, Caritas Italiana (2022) nel rapporto 2022 sulla povertà esplicita come poco meno della metà delle persone in povertà ha avuto accesso al Reddito di Cittadinanza.

Rispetto a ciò, Pacifico (2021) riporta che la rigidità dei criteri di eleggibilità dei programmi di reddito minimo risponde a diverse ragioni, tra cui il rischio di incorrere in tassi di dipendenza elevanti e un aumento dei costi per la finanza pubblica nel caso in cui non vi fossero condizionalità e la maggiore accettabilità del beneficio da un punto di vista politico, sia per il singolo che per la collettività, attraverso l'adozione di un approccio di inclusione attiva (EC, 2008) che prevede quindi requisiti stringenti da rispettare per poter percepire il contributo economico.

La Commissione Europea (2022) ha poi recentemente sottolineato, con la pubblicazione di una raccomandazione²³, come le reti di sicurezza sociale contribuiscano a ridurre le disuguaglianze e le disparità sociali all'interno degli Stati membri, garantendo un livello sufficiente di risorse per assicurare una vita dignitosa alle persone e permettere loro di partecipare alla vita economica e sociale. Viene inoltre indicato come schemi di reddito minimo adeguatamente concepiti possano contribuire, in tempi di recessioni economiche, a sostenere una ripresa sostenibile ed inclusiva, contribuire a ridurre il calo dei redditi delle famiglie, contenere il numero delle persone a rischio povertà ed esclusione sociale e avere un effetto stabilizzante sulla domanda complessiva di beni e servizi. Sebbene ad oggi tutti gli Stati membri dispongano di reti di sicurezza sociale di varie forme, che riflettono le diverse legislazioni nazionali e la struttura complessiva dei sistemi di protezione sociale, il processo per renderli maggiormente accessibili e adeguati risulta essere particolarmente irregolare e i Paesi si trovano ad affrontare sfide simili, ovvero: garantire l'adeguatezza dell'importo economico, raggiungere un'idonea copertura della popolazione, ridurre i livelli di mancata fruizione del reddito minimo, assicurare l'accesso a servizi di inclusione efficaci e di qualità, promuovere una maggiore personalizzazione

²³ European Commission. Council recommendation on adequate minimum income ensuring active inclusion. COM (2022) 490 final. Brussels, 28.09.2022. - <https://ec.europa.eu/social>.

dei percorsi di inclusione sociale al fine di ridurre i molteplici ostacoli che le persone si trovano ad affrontare.

In questa direzione, all'interno della raccomandazione, la Commissione Europea (2022) fornisce agli Stati membri delle linee guida da seguire al fine di proteggere le persone più vulnerabili e aumentare l'efficacia dei rispettivi programmi di reddito minimo:

- migliorare l'adeguatezza, la copertura e l'utilizzo del sostegno al reddito, attraverso l'utilizzo di una metodologia solida e trasparente, l'aumento dei livelli economici del sostegno economico, l'introduzione di criteri di ammissibilità non discriminatori per consentire l'accesso al numero maggiore di persone; la diffusione di informazioni di facile consultazione per incoraggiarne l'adozione;
- migliorare l'accesso al mercato del lavoro per coloro che possono lavorare, fornendo sostegno tramite iniziative di formazione e istruzione e facilitando la transizione verso l'occupazione attraverso l'offerta di misure incentivanti ai datori di lavoro;
- migliorare l'accesso a servizi di qualità, promuovendo la personalizzazione dei percorsi di inclusione e valutando i bisogni individuali delle persone;
- aumentare l'efficacia della governance delle reti di sicurezza sociale in Unione Europea, a livello nazionale, regionale e locale, e i meccanismi di monitoraggio e rendicontazione.

Il paragrafo successivo contiene un approfondimento sul contesto italiano e mette in evidenza le tappe che hanno portato all'adozione del primo programma di reddito minimo (Reddito di Inclusione), per poi focalizzarsi sull'analisi del Reddito di Cittadinanza e sulle future misure previste a partire dal 2024.

3.4 Il contesto italiano: dalle prime sperimentazioni al Sostegno per l'Inclusione Attiva

Per consentire il raggiungimento del macro-obiettivo di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, è stato individuato uno specifico obiettivo tematico nella programmazione 2014 – 2020 dei fondi strutturali (PON Inclusione), ovvero la promozione dell'inclusione sociale e la lotta contro la povertà e qualsiasi discriminazione,

a cui è destinata una quota significativa del Fondo Sociale Europeo²⁴. Tuttavia, per l'Italia, l'UE aveva fissato una condizionalità *ex ante* per la gestione dei fondi strutturali che prevede anzitutto l'adozione di una strategia nazionale di lotta alla povertà.

Proveremo ora a delineare le principali tappe che hanno portato all'adozione di una misura nazionale di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale nel contesto italiano.

Nel 1998 si assiste in Italia alla prima sperimentazione di uno schema di reddito minimo, pensato per rispondere all'esigenza di introdurre una politica nazionale e denominato Reddito Minimo di Inserimento. L'istituto nasce anzitutto per porre fine all'utilizzo improprio di dispositivi che perseguivano altre finalità, quali a titolo esemplificativo le pensioni di invalidità o l'indennità di accompagnamento (Gori, 2023; Sacchi et al, 2023). Il Reddito Minimo di Inserimento è stato sperimentato tra il 1999 e il 2007 in 306 comuni diversi e possedeva i tratti comunemente noti degli schemi di reddito minimo: un trasferimento monetario e un progetto di reinserimento sociale e lavorativo, connesso ad una serie di obblighi e condizionalità.

Con l'entrata in vigore della L. 328/2000 il Reddito Minimo di Inserimento avrebbe dovuto essere esteso a tutto il territorio nazionale. Tuttavia, ciò non avvenne e, questo tentativo di introduzione di uno schema di reddito minimo nazionale venne completamente annullato con l'adozione di uno nuovo strumento, ovvero la Carta Acquisti (denominata anche *social card*).

Infatti, il Decreto-legge 112/2008 ha istituito la Carta acquisti ordinaria: un beneficio economico, pari a 40 euro mensili, erogato su una carta di pagamento elettronica ogni due mesi. Questa carta veniva riconosciuta agli anziani di età superiore o uguale ai 65 anni e ai bambini di età inferiore ai 3 anni, se in possesso di particolari requisiti economici. Inizialmente potevano usufruire di questo beneficio solo i cittadini italiani, ma con la Legge di stabilità 2014 (L. 147/2013) la platea dei beneficiari viene estesa anche ai cittadini dell'Unione Europea e ai cittadini extracomunitari titolari del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo. Con l'approvazione del Decreto-legge 5/2012 si apre una fase sperimentale della Carta acquisti ordinaria, che vede l'introduzione di un nuovo tipo di carta, chiamata inizialmente Carta per l'Inclusione e in seguito Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA).

²⁴ <https://ec.europa.eu/>, il Fondo Sociale Europeo (FSE) è il principale strumento utilizzato dall'Unione Europea per sostenere l'occupazione e assicurare opportunità lavorative più eque per tutti.

La relazione finale sulle proposte per le nuove misure di contrasto alla povertà (2013), sviluppata dal gruppo di studio istituito presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, mette in evidenza le motivazioni sottostanti alla necessità, per l'Italia, di avere una misura nazionale di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale.

Anzitutto la mancanza, a differenza della quasi totalità dei paesi europei, di un istituto omogeneo su tutto il territorio nazionale in grado di sostenere le persone in difficoltà e, in secondo luogo, l'aumento preoccupante del fenomeno legato alla povertà e all'esclusione sociale, che ha reso ancora più urgente la creazione di opportunità di vita dignitose per tutta la popolazione e ha rimarcato la poca incisività del sistema assistenziale italiano.

Dunque, il Decreto-legge 5/2012 ha previsto una fase di sperimentazione di questa nuova carta, della durata di un anno, nei comuni con più di 250.000 abitanti.

Successivamente, la legge di stabilità 2016 (L. 208/2015) ha previsto una serie di interventi per il contrasto alla povertà, tra cui:

- la definizione di un Piano nazionale triennale per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale;
- l'istituzione del Fondo per la lotta alla povertà e all'esclusione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, per l'attuazione del Piano nazionale triennale;
- l'avvio di una misura nazionale di contrasto alla povertà, ovvero il rafforzamento, l'estensione e il consolidamento del SIA, con un ampliamento dei requisiti dello stesso.

Il SIA, quindi, rappresentava una misura di contrasto alla povertà che prevedeva l'erogazione di un beneficio economico alle famiglie in condizione di povertà nei quali almeno un componente fosse minorenni, oppure fosse presente un figlio con disabilità o una donna in stato di gravidanza accertata. Era una prestazione economica sottoposta alla prova dei mezzi e presenta dei requisiti di residenza e soggiorno, economici e familiari.

Con il Decreto-legge 26 maggio 2016, e come previsto dalla legge di stabilità 2016, il SIA è stato esteso a tutto il territorio nazionale e, in più, è stata introdotta la valutazione multidimensionale del bisogno come soglia di accesso, fissando a 25 il punteggio minimo di ammissione. Il beneficio del SIA è legato all'adesione da parte della famiglia ad un patto

di inserimento con i servizi sociali del comune di residenza, i quali si assumono l'impegno di promuovere il processo di inclusione e attivazione sociale di tutti i membri del nucleo, potenziando il collegamento con i Centri per l'Impiego, per l'accesso al mercato del lavoro da parte degli adulti, e con il sistema scolastico e sanitario per quanto riguarda gli obblighi connessi ai minori (ad esempio, l'obbligo scolastico o le visite sanitarie pediatriche).

In seguito, la L. 33/2017, su sollecito da parte dell'Unione Europea, (Delega recante norme relative al contrasto della povertà, al riordino delle prestazioni e al sistema degli interventi e dei servizi sociali) ha delegato il Governo ad adottare, entro sei mesi uno o più decreti legislativi recanti:

- l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà, individuata come livello essenziale delle prestazioni da garantire in maniera uniforme su tutto il territorio nazionale (ReI – Reddito di Inclusione);
- il riordino delle prestazioni di natura assistenziale sottoposte alla prova dei mezzi e finalizzate al contrasto della povertà;
- il rafforzamento del coordinamento degli interventi in materia di servizi sociali, al fine di garantire, su tutto il territorio nazionale, i livelli essenziali delle prestazioni, così come sancito dai principi previsti all'interno della L. 328/2000.

Con il D.Lgs. 147/2017 (Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà) viene istituito, a decorrere dal 1° gennaio 2018, il Reddito di Inclusione (REI), quale misura unica a livello nazionale di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, che ha sostituito il SIA e l'ASDI²⁵. Per effetto della legge di bilancio 2018 (L. 205/2017) la platea dei beneficiari REI è stata estesa ed è stato incrementato il massimale annuo del beneficio economico collegato ad esso.

Successivamente, con il D.L. 4/2019 il Reddito di Inclusione è stato sostituito definitivamente dal Reddito di Cittadinanza (RDC), una misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale.

Nei paragrafi successivi prenderemo in considerazione nel dettaglio il Reddito di Inclusione, quale prima misura nazionale di contrasto alla povertà e il Reddito di Cittadinanza, approfondendone i requisiti di accesso e le modalità di accompagnamento

²⁵ Assegno di disoccupazione, introdotto dal D.Lgs. 4 marzo 2015, n. 22. Era una misura sperimentale attiva da marzo 2016, che dal 1° gennaio 2018 è stata sostituita dal Reddito di Inclusione.

all'inserimento lavorativo e all'inclusione sociale, per poi concentrarsi sulle novità introdotte dal D.L. 48/2023 riguardanti l'abolizione del RdC a partire dal 1° gennaio 2024 e l'istituzione del Supporto per la Formazione e il Lavoro e dell'Assegno di Inclusione.

3.5 La prima legge sul contrasto alla povertà e all'esclusione sociale: il D. Lgs. 147/2017 e l'introduzione del Reddito di Inclusione (REI)

Con la pubblicazione del D. Lgs. 147/2017 l'Italia ha per la prima volta nella sua storia una legge sul contrasto alla povertà e all'esclusione sociale. Il Reddito di Inclusione è stata una misura unica a livello nazionale e a carattere universale di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale. Era condizionata alla prova dei mezzi e all'adesione a un progetto personalizzato di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa finalizzato al fronteggiamento della condizione di povertà. Si componeva di due parti:

- un beneficio economico, erogato mensilmente attraverso una carta di pagamento elettronica (Carta REI);
- un progetto personalizzato di attivazione sociale e lavorativa, definito con il nucleo familiare in seguito alla valutazione multidimensionale del bisogno dello stesso e volto a fronteggiare la condizione di povertà ed esclusione sociale.

Il REI veniva riconosciuto in seguito all'accertamento di particolari requisiti di residenza e soggiorno, familiari (in essere solo fino al 1° luglio 2018) ed economici. I requisiti di residenza e soggiorno riguardavano il fatto che il richiedente doveva essere congiuntamente:

- cittadino dell'Unione Europea (o familiare di un cittadino dell'UE in possesso del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente), o cittadino di paesi terzi in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo o apolide in possesso di analogo permesso o titolare di protezione internazionale;
- residente in Italia, in via continuativa, da almeno due anni al momento di presentazione della domanda.

I requisiti familiari si rifacevano al fatto che il nucleo familiare, al momento della domanda, doveva trovarsi in una delle seguenti condizioni:

- con un componente di età minore di 18 anni;

- con una persona con disabilità e almeno un suo genitore o un suo tutore;
- con una donna in stato di gravidanza accertata;
- con un lavoratore di età pari o superiore ai 55 anni, che si trovi in stato di disoccupazione.

Tuttavia, con le risorse aggiuntive previste nella legge di bilancio 2018, dal 1° luglio 2018 il ReI è diventato universale; quindi, sono venuti meno i requisiti familiari e considera come nucleo beneficiario, il nucleo familiare del richiedente, così come definito ai fini ISEE e risultante nella DSU.

I requisiti economici, invece, riguardavano il possesso, per l'intera durata del beneficio, dei seguenti punti:

- un valore dell'ISEE, in corso di validità, non superiore ai 6.000,00 euro;
- un valore dell'ISRE ai fini REI non superiore ai 3.000,00 euro;
- un valore del patrimonio immobiliare, diverso dalla casa di abitazione, non superiore ai 20.000,00 euro;
- un valore del patrimonio mobiliare non superiore ad una soglia di 6.000,00 euro, accresciuta di 2.000,00 euro per ogni componente del nucleo familiare successivo al primo, fino ad un massimo di 10.000,00 euro.

Inoltre, per accedere al ReI era necessario che ciascun componente del nucleo non possedesse autoveicoli e/o motoveicoli immatricolati la prima volta nei 24 mesi antecedenti la richiesta (sono esclusi gli autoveicoli e i motoveicoli per cui è prevista una agevolazione fiscale in favore delle persone con disabilità), non possedesse navi o imbarcazioni da diporto, non percepisse già prestazioni di assicurazione sociale per l'impiego (NASpI) o altri ammortizzatori sociali di sostegno al reddito. Il REI era compatibile con lo svolgimento di un'attività lavorativa, sempre nel rispetto dei requisiti economici. Il beneficio economico decorreva dal mese successivo a quello di presentazione della domanda e veniva erogato per un periodo continuativo di 18 mesi. Superato il limite dei 18 mesi poteva essere rinnovato per non più di 12, dopo un blocco di 6 mesi.

Come sottolinea il D.Lgs. 147/2017, il Progetto personalizzato veniva definito dai servizi sociali del Comune di residenza del nucleo familiare con la partecipazione dello stesso,

lavorando in rete con i servizi per l'impiego, i servizi sanitari e scolastici e i soggetti privati attivi nell'ambito del contrasto alla povertà e all'esclusione sociale.

Il progetto, da sottoscrivere entro sei mesi dalla prima erogazione del beneficio pena la decadenza dello stesso, aveva uno sguardo globale su tutto il nucleo familiare e prevedeva una serie di obiettivi, sostegni ed impegni da parte dei componenti, stabiliti sulla base di una valutazione multidimensionale dei bisogni.

Questa valutazione multidimensionale, denominata all'interno del D.Lgs. 147/2017 analisi preliminare, prende in considerazione diverse aree che interessano il nucleo familiare, ovvero le condizioni personali e sociali, la situazione economica, la situazione lavorativa e il profilo di occupabilità, l'educazione, l'istruzione, la formazione, la condizione abitativa e le reti familiari, di prossimità e sociali.

Il D.Lgs. 147/2017 prevedeva inoltre la possibilità di avvalersi della collaborazione con il Centro per l'Impiego di riferimento. Infatti, se dall'analisi preliminare emergeva che la situazione di povertà ed esclusione sociale fosse esclusivamente connessa alla mancanza di lavoro, il Progetto personalizzato poteva essere sostituito dal Patto di servizio, sottoscritto con il Centro per l'Impiego di riferimento. Se, invece, a seguito dell'analisi preliminare, si rilevavano dei bisogni particolarmente complessi e la necessità di effettuare un quadro di analisi più approfondito, si poteva costituire una équipe multidisciplinare, composta dall'assistente sociale del servizio di riferimento e da tutte quelle operatrici che appartengono alla rete dei servizi territoriali, individuati sulla base dei bisogni raccolti.

Nel caso in cui, invece, dall'analisi preliminare non emergeva la necessità di sottoscrivere un Patto di servizio lavorativo o la presenza di bisogni complessi, era unicamente il servizio sociale competente ad elaborare il progetto personalizzato, con la partecipazione del nucleo familiare, in una versione che viene chiamata semplificata.

In modo particolare, il Progetto personalizzato prevedeva la seguente strutturazione:

- gli obiettivi generali e i risultati specifici;
- i sostegni, cioè specifici interventi e servizi, di cui il nucleo familiare necessita in aggiunta al beneficio del Rel;
- gli impegni che i componenti del nucleo familiare intendono assumersi per raggiungere gli obiettivi prefissati, a cui il beneficio economico è condizionato, pena la sospensione o la decadenza dello stesso.

Il Decreto legislativo sottolineava, inoltre, l'importanza di definire il Progetto attraverso la più ampia partecipazione del nucleo familiare, tenendo in considerazione desideri, aspettative e preferenze dello stesso e prevedendone il coinvolgimento anche nelle successive fasi di monitoraggio e valutazione del progetto stesso.

Dopo circa un anno di applicazione, questa misura di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale è stata sostituita da un altro istituto nazionale, con il doppio carattere di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà: il Reddito di Cittadinanza, che approfondiremo nel dettaglio nel paragrafo successivo. Tuttavia, questa introduzione ci permette di cogliere alcuni aspetti fondamentali che sono rimasti nell'implementazione della misura di contrasto alla povertà successiva.

3.6 Il Reddito di Cittadinanza

Il Decreto-legge 4/2019, convertito con modificazioni dalla L. 26 del 28 marzo 2019, ha istituito il Reddito di Cittadinanza (RdC) come unica misura nazionale, a carattere universale, di inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale. In modo particolare, l'art. 11 del D.L. 4/2019 ha abrogato quasi per intero il Capo II del D.Lgs. 147/2017 dedicato al Reddito di Inclusione. Restano in vigore il Capo III, dedicato al riordino delle prestazioni assistenziali finalizzate al contrasto alla povertà e il Capo IV, dedicato al rafforzamento del coordinamento degli interventi in materia di servizi sociali.

Dunque, il RdC ha sostituito definitivamente il REI a partire dal 6 marzo 2019, data di avvio della presentazione delle domande RdC. Il Reddito di Cittadinanza assume poi la denominazione di Pensione di Cittadinanza (PdC) per i nuclei familiari composti esclusivamente da uno o più componenti di età pari o superiore a 67 anni.

Il RdC si configura come una nuova misura nel sistema assistenziale italiano, per la quale è stato istituito un fondo strutturale ad hoc e costituisce un livello essenziale delle prestazioni, da garantire su tutto il territorio nazionale.

Gli attori coinvolti nell'attuazione del Reddito di Cittadinanza sono molti e diversificati: il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, le Regioni e le Province autonome, l'INPS, i Comuni, le Poste e i CAF, i Centri per l'Impiego e gli altri soggetti accreditati, l'ANPAL (Agenzia Nazionale Politiche Attive Lavoro), gli enti di formazione accreditati, gli enti di Terzo Settore e i servizi specialistici.

Come il REI, il Reddito di Cittadinanza si compone di due parti:

- un contributo economico, erogato mensilmente attraverso una carta di pagamento elettronica (Carta RdC), che varia in base al numero dei componenti del nucleo familiare e alle risorse economiche già possedute e, allo stesso tempo, prevede una componente aggiuntiva per i nuclei familiari residenti in abitazioni in locazione o per i residenti in abitazioni di proprietà con un mutuo da pagare;
- il Patto per il lavoro, predisposto dai Centri per l'Impiego, o il Patto per l'inclusione sociale, predisposto dai servizi sociali del Comune di residenza del nucleo familiare con la partecipazione dello stesso, lavorando in rete con i servizi per l'impiego, i servizi sanitari e scolastici e i soggetti privati attivi nell'ambito del contrasto alla povertà e all'esclusione sociale.

3.6.1 Destinatari e requisiti

Il Reddito di Cittadinanza è una misura condizionata al possesso di determinati requisiti, alla valutazione della condizione economica del nucleo e alla dichiarazione, da parte dei componenti maggiorenni non occupati e non frequentanti un regolare corso di studi, di disponibilità al lavoro e relativa adesione ad un patto di inserimento lavorativo o sociale. In modo particolare, dal punto di vista dei requisiti di residenza e di soggiorno, il richiedente deve essere congiuntamente:

- cittadino dell'Unione Europea, o un suo familiare che sia titolare del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente, oppure un cittadino di paesi terzi in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo, o titolare di protezione internazionale;
- residente in Italia, in via continuativa, da almeno due anni al momento della presentazione della domanda e, anche in modo non continuativo, residente in Italia per almeno dieci anni.

I requisiti economici comprendono:

- un valore ISEE, in corso di validità, non superiore a 9.360,00 euro;
- un valore del patrimonio immobiliare, diverso dalla casa di abitazione, non superiore a 30.000,00 euro;

- un valore del patrimonio mobiliare non superiore a 10.000,00 euro. Tale valore è incrementato di 1.000,00 euro per ogni figlio successivo al secondo, di 5.000,00 euro per ogni componente con disabilità e di 7.500,00 euro per ogni componente in condizioni di disabilità grave o non autosufficiente;
- un valore del reddito familiare inferiore ad una soglia di 6.000,00 euro annui, moltiplicata per il corrispondente parametro della specifica scala di equivalenza.

Inoltre, per accedere al beneficio del RdC è necessario che ciascun componente del nucleo familiare non possieda autoveicoli e/o motoveicoli immatricolati la prima volta nei sei mesi antecedenti la richiesta (come per il ReI, sono esclusi gli autoveicoli e i motoveicoli per cui è prevista un'agevolazione fiscale in favore delle persone con disabilità), navi o imbarcazioni da diporto e non sia disoccupato a seguito di dimissioni volontarie avvenute nei 12 mesi precedenti la richiesta, fatte salve le dimissioni per giusta causa. Il richiedente non deve poi essere sottoposto a misura cautelare personale o essere stato condannato in via definitiva, nei dieci anni precedenti la richiesta, per i delitti previsti da:

- art. 270-bis, 280, 289-bis, 416-bis, 416-ter, 422, 640-bis, 600, 600-bis, 601, 602, 624-bis, 628, 629, 630, 644, 648, 648-bis, 648-ter del Codice penale;
- art. 3 della legge 20 febbraio 1958, n. 75;
- art. 73, commi 1, 1-bis, 2, 3 e 4, nonché comma 5 nei casi di recidiva, del D.P.R. 9 ottobre 1990, n.309;
- art. 74 del D.P.R. 9 ottobre 1990, n. 309;
- art. 12, comma 1, D. Lgs. 25 luglio 1998, n. 286, quando ricorra l'aggravante di cui al comma 3-ter e comma 3.

Infine, il RdC è compatibile con l'attività lavorativa e, a differenza del REI, con il godimento della NASPI o di altri strumenti di sostegno al reddito per la disoccupazione volontaria. Il beneficio economico è condizionato all'adesione da parte dei componenti adulti non occupati e non frequentanti un regolare corso di studi ad un percorso personalizzato di accompagnamento all'inserimento lavorativo e all'inclusione sociale. Inoltre, i beneficiari sono tenuti ad offrire nell'ambito del Patto per il lavoro e del Patto per l'inclusione sociale la propria disponibilità (da un minimo di 8 a un massimo di 16 ore settimanali) per la partecipazione a progetti a titolarità dei comuni, utili alla collettività (denominati PUC),

in ambito culturale, sociale, artistico, ambientale, formativo e di tutela dei beni comuni, così come previsto anche dal Decreto Ministeriale n. 149 del 22 ottobre 2019.

Come sottolineano Lodigiani e Maino (2022) la responsabilità dei PUC appartiene ai Comuni, mentre la gestione tende a essere affidata ai Servizi sociali locali, che sono anche responsabili del caricamento di ogni progetto sulla piattaforma Gepi, rendendolo disponibile anche agli operatori dei Centri per l'Impiego. La normativa prevede infatti che le postazioni create attraverso i PUC siano suddivise fino al 50% tra i beneficiari dei Patti per il Lavoro e tra i beneficiari dei Patti per l'Inclusione Sociale. Nel caso in cui fosse disponibile una sola postazione, questa viene automaticamente assegnata ai beneficiari dei Patti per l'Inclusione Sociale, esprimendo così implicitamente un criterio preferenziale per l'utilizzo di questo dispositivo.

Dagli obblighi di partecipazione ad un percorso di inserimento lavorativo o di inclusione sociale sono esclusi i componenti del nucleo familiare non maggiorenni, gli occupati, coloro che frequentano un regolare corso di studi, i beneficiari della Pensione di Cittadinanza, le persone di età pari o superiore ai 65 anni e le persone con disabilità (come definita ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68 e accertata dalle competenti commissioni mediche. Inoltre, possono essere esonerati anche i componenti con carichi di cura (valutati con riferimento alla presenza di soggetti minori di 3 anni di età o a persone con disabilità grave o non autosufficienza), i lavoratori che conservano lo stato di disoccupazione in caso di svolgimento di attività di lavoro dipendente o autonomo da cui ricavano un reddito corrispondente pari o inferiore ad una determinata cifra (8.145,00 euro per il lavoro dipendente e 4.800,00 euro per il lavoro autonomo) e coloro che frequentano corsi di formazione per il raggiungimento della qualifica o del diploma professionale.

Per coloro che sono esentati dal dovere di lavorare, ma non dai requisiti di attivazione, la disponibilità a impegnarsi con il PUC è anch'essa obbligatoria. Tale obbligo è particolarmente raro negli altri Paesi europei in cui è presente una forma di reddito minimo (Coady et al, 2019).

Il RdC è concesso per un periodo massimo di 18 mesi, trascorsi i quali può essere rinnovato, previa sospensione di un mese.

Come esplicitato precedentemente, l'erogazione del beneficio è subordinata all'adesione ad un percorso personalizzato di accompagnamento all'inserimento lavorativo, con la

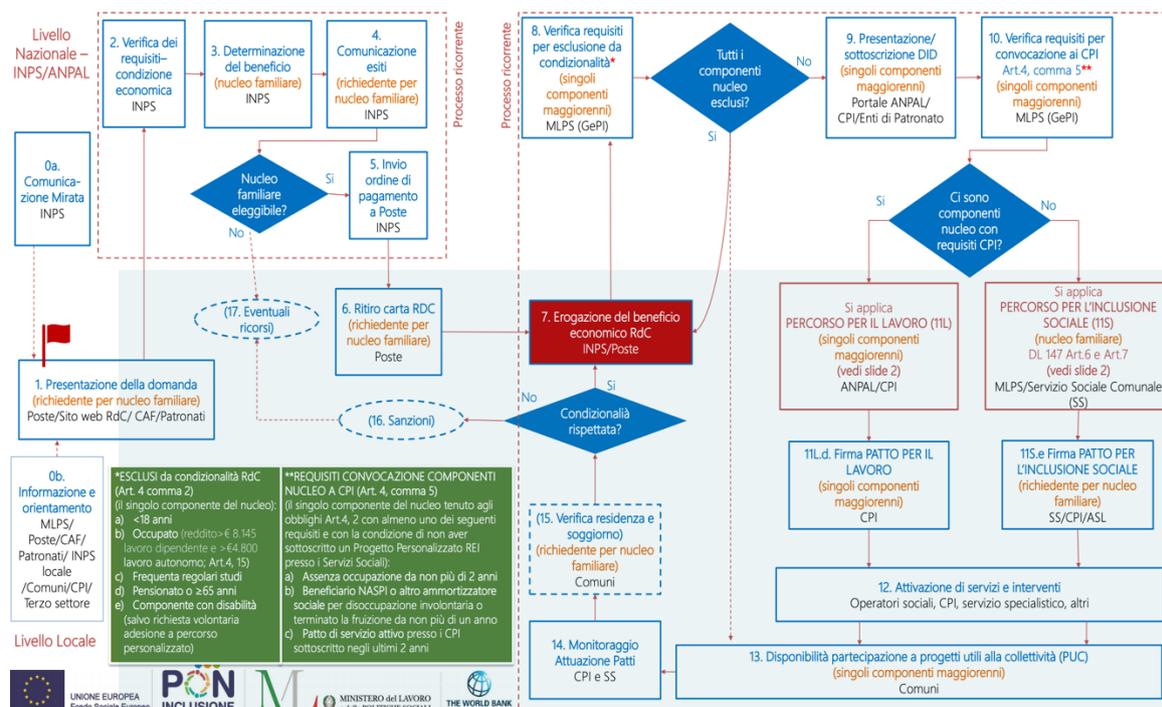
sottoscrizione del Patto per il lavoro, o all'inclusione sociale, con la sottoscrizione del Patto per l'inclusione sociale, pena la decadenza del beneficio stesso.

L'attivazione dei percorsi è legata al possesso, da parte dei beneficiari, di determinati requisiti oggettivi.

Infatti, sono convocati dal Centro per l'Impiego, per la sottoscrizione del Patto per il lavoro, i componenti il nucleo familiare, tra quelli tenuti agli obblighi, con almeno una delle seguenti caratteristiche:

- assenza di occupazione da non più di due anni;
- presenza di NASpI o di altro ammortizzatore sociale per disoccupazione involontaria o averne terminato la fruizione da non più di un anno;
- presenza di un Patto di servizio in corso di validità precedentemente sottoscritto (negli ultimi due anni) presso il Centro per l'Impiego;
- presenza di un componente all'interno del nucleo familiare con un'età compresa tra i 18 e i 29 anni;
- non aver sottoscritto un Progetto personalizzato per il REI.

Fig. 10 Schema dei percorsi possibili legati all'ottenimento del Reddito di Cittadinanza



Fonte: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2019

Di conseguenza, i componenti dei nuclei familiari che non sono in possesso dei requisiti per la convocazione da parte dei Centri per l'Impiego vengono convocati, per la sottoscrizione del Patto per l'inclusione sociale, dai servizi sociali comunali competenti per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale.

Tuttavia, come vedremo nel paragrafo successivo, la normativa ha disposto che Centro per l'Impiego e Servizi sociali competenti operino come dei canali comunicanti, promuovendo una collaborazione e una condivisione di responsabilità nel caso in cui dovessero emergere particolari bisogni all'interno dei nuclei familiari.

3.6.2 Il Patto per l'Inclusione Sociale

Agli interventi connessi al Reddito di Cittadinanza, incluso l'eventuale accompagnamento all'inserimento lavorativo, il richiedente e il suo nucleo familiare accedono in seguito ad un'Analisi Preliminare, che ha la finalità di identificare i bisogni del nucleo stesso ed orientare i successivi passi, relativi alla definizione del Patto per l'inclusione sociale e della presa in carico.

La definizione dei Patti per l'inclusione sociale è affidata ai servizi sociali dei Comuni competenti in materia di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, che si coordinano a livello di Ambito Territoriale, lavorando in rete in maniera integrata con gli altri servizi del territorio e coinvolgendo a pieno il Terzo Settore, i Centri per l'Impiego e la comunità. Gli esiti possibili dell'Analisi Preliminare sono quattro:

1. il *Patto per l'inclusione sociale complesso*, elaborato nel caso in cui, in seguito all'Analisi Preliminare, dovessero emergere bisogni complessi. Secondo la normativa, sarà necessario attivare una équipe multidisciplinare, che avrà il compito di realizzare, con la partecipazione del nucleo familiare, una valutazione più approfondita, denominata Quadro di Analisi e, successivamente, procedere all'elaborazione e alla sottoscrizione del Patto;
2. il *Patto per l'inclusione sociale semplificato*, che viene elaborato nel momento in cui, in seguito all'Analisi Preliminare, non si rilevano né bisogni complessi, né problematiche di tipo lavorativo. In questo caso il Patto è frutto di un ragionamento condiviso tra la famiglia e i servizi sociali competenti in materia di povertà ed esclusione sociale;

3. la *Presa in carico specialistica*, che viene realizzata quando, in seguito all'Analisi Preliminare, emergono bisogni di salute tali da necessitare contemporaneamente prestazioni sanitarie ed azioni di protezione sociale che richiedono prioritariamente il coinvolgimento dei servizi sociosanitari specialistici (ad esempio, il CPS o il SerT), o bisogni legati a gravi situazioni di vulnerabilità (ad esempio, l'UEPE o l'USSM). Non si procede, quindi, alla costituzione di un'équipe multidisciplinare, ma si fa riferimento al servizio specialistico. La Presa in carico specialistica persegue quindi il fine di promuovere l'inclusione sociale in ambito sanitario, sociosanitario o in un altro servizio di secondo livello. Questa tipologia di Patto si distingue dal Patto per l'inclusione sociale complesso (vedi punto 1) perché, a differenza di quest'ultimo, la regia del caso è in capo all'assistente sociale del servizio specialistico, che detiene la responsabilità di costruzione e monitoraggio del progetto. Può riguardare diverse aree, tra cui: l'area materno – infantile, l'area delle disabilità e cronicità, l'area delle dipendenze, l'area relativa alla salute mentale, l'area delle non autosufficienze o l'area delle gravi fragilità (ad esempio, persone sottoposte a provvedimenti dell'autorità giudiziaria, persone senza fissa dimora, persone che hanno subito esperienze traumatiche durante il loro percorso migratorio). La Presa in carico specialista può esplicitarsi anche in un percorso temporaneo al fine di fronteggiare problematiche contingenti per poi reindirizzare la persona in questione ad un Patto per il lavoro o per l'Inclusione sociale.

In tutti e tre i tipi di Patto per l'inclusione sociale sono presenti tre elementi di base, che comprendono: gli obiettivi generali e i risultati specifici, ovvero le finalità da perseguire e le tappe da raggiungere; i sostegni, cioè i servizi presenti sul territorio di cui il nucleo ha bisogno; e gli impegni da assumere.

4. il *Patto per il lavoro*, se in seguito all'Analisi Preliminare, dovessero emergere bisogni legati unicamente alla sfera lavorativa. In questo caso, i beneficiari vengono indirizzato al Centro per l'Impiego competente, per la sottoscrizione del relativo Patto. Il trasferimento di competenze avviene tramite la Piattaforma GePI (Gestione dei Patti per l'Inclusione sociale) del Ministero del Lavoro e delle

Politiche Sociali, la quale a sua volta dialoga con la Piattaforma RdC per i Patti per il lavoro collocata presso l'ANPAL.

Come sottolineano le Linee guida per la definizione dei Patti per l'Inclusione sociale (2019), l'obiettivo che si intende perseguire con l'elaborazione di questi progetti si rifà alla costruzione di percorsi di inclusione attiva, piuttosto che di mera assistenza, attraverso strategie orientate alla partecipazione e al contrasto efficace della povertà e dell'esclusione sociale in Italia.

3.6.3 I Servizi per il Reddito di Cittadinanza e il ruolo dell'assistente sociale

Entrando nello specifico, in Italia, a seguito dell'introduzione del Reddito di Cittadinanza, anche i servizi e gli interventi necessari per la sua attuazione sono considerati Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP). I livelli essenziali delle prestazioni (LEP) costituiscono il nucleo di prestazioni da erogare in modo uniforme sul territorio nazionale al fine di garantire la tutela dei diritti civili e sociali nelle diverse macroaree definite dalla legge (sanità, scuola, assistenza, trasporti, ecc.) per tutti i cittadini indipendentemente dalla regione di residenza. In modo particolare, i livelli essenziali contro la povertà sono stati definiti in maniera puntuale e agganciati ad un finanziamento statale a seguito dell'introduzione del Reddito di Inclusione nel 2017e sono poi stati perfezionati con il successivo Reddito di Cittadinanza.

Nella Tabella di seguito (Tab. 1) sono riassunti i livelli essenziali e gli standard di riferimento nelle azioni di contrasto alla povertà (Burgalassi, 2022).

Tab. 1 Tabella riassuntiva dei livelli essenziali e standard di riferimento nelle azioni di contrasto alla povertà

LIVELLI ESSENZIALI DELLE PRESTAZIONI	PRESTAZIONI DA GARANTIRE
<ul style="list-style-type: none"> • Informazione e accesso: informazione, consulenza, orientamento, assistenza nella domanda • Valutazione multidimensionale: analisi preliminare, quadro di analisi approfondito • Progetto personalizzato: obiettivi generali, risultati specifici, sostegni, impegni 	<ul style="list-style-type: none"> • Segretariato sociale • Servizio sociale professionale • Servizio sociale professionale • Servizio sociale professionale • Tirocini per l'inclusione sociale • Sostegno socioeducativo • Assistenza domiciliare • Sostegno genitorialità • Mediazione culturale • Pronto intervento sociale
STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI	OBIETTIVI DA CONSEGUIRE
<ul style="list-style-type: none"> • Quantità di assistenti sociali in relazione alla popolazione residente • Presenza di équipe multidisciplinari per la valutazione del bisogno e la predisposizione di un piano personalizzato 	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno 1 assistente sociale ogni 5.000 abitanti • Diffusione della pratica delle équipe multidisciplinari e loro utilizzo anche presso i Centri per l'Impiego

Fonte: Buralassi, 2022, pag. 19 (in Gori, 2022)

I Livelli Essenziali delle Prestazioni da realizzarsi per l'attuazione del RdC sono:

- la valutazione multidimensionale dei bisogni del nucleo;
- il Patto per l'inclusione sociale e l'attivazione dei relativi interventi;
- il Patto per il lavoro.

Alle assistenti sociali, all'interno del processo che prevede la definizione dei Patti per l'inclusione sociale, viene attribuita la funzione di *case manager*, ovvero di regia della situazione e di accompagnamento dei nuclei familiari (Milani, Petrella e Colombini, 2019) beneficiari del Reddito di Cittadinanza. In modo particolare, le assistenti sociali svolgono diverse funzioni, che potrebbero essere sintetizzate come di seguito (MLPS, 2019):

- favoriscono l'informazione e la pubblicizzazione della misura;
- si occupano di convocare i beneficiari e svolgere la valutazione multidimensionale, costruendo relazioni significative con le persone, spesso non ancora note ai servizi sociali, e identificando i loro bisogni e le loro potenzialità;
- elaborano, con la partecipazione del nucleo familiare, il Patto per l'inclusione sociale, tenendo in considerazione la specificità di ogni singola situazione di vita;
- si raccordano con gli altri soggetti territoriali coinvolti nell'attuazione dei Patti per l'inclusione sociale e sostengono la costruzione e lo sviluppo di un network di attori sociali (Fasano, Monticelli e Rossotti, 2019), in grado di promuovere un efficace inserimento sociale e lavorativo. Per raggiungere questo obiettivo, risulta fondamentale portare avanti la collaborazione in équipe multidisciplinare non solo in fase di definizione del progetto, ma anche durante la sua implementazione e valutazione.
- collaborano con l'Anagrafe comunale, incrociando le informazioni in loro possesso per accertare l'eventuale presenza di dichiarazioni mendaci da parte dei beneficiari.

È importante notare che, con il passaggio dal REI al RdC, sono stati rimossi i punti di accesso dove veniva offerta informazione, consulenza, orientamento e, nel caso in cui vi fossero le condizioni, assistenza nella presentazione della domanda presso il Comune di residenza. Ad oggi, secondo quanto stabilito nel Decreto-legge 4/2019, queste funzioni, svolte in precedenza dalle assistenti sociali competenti per il contrasto alla povertà vengono effettuate dai Centri di Assistenza Fiscale e dalle Poste. L'abolizione di questi punti di accesso rappresenta una perdita significativa per la cittadinanza, dal momento che riduce il ruolo fondamentale di segretariato sociale ricoperto dai servizi sociali territoriali, vanificando gli sforzi precedentemente messi in atto per l'attuazione del REI (Attene, 2019).

3.6.4 Le principali criticità del Reddito di Cittadinanza

Il Reddito di Cittadinanza è stato oggetto, fin dalle sue prime applicazioni, di svariate disapprovazioni e proposte di modifica. Come sottolineano Bruno e colleghi (2022), tra le critiche più frequenti troviamo le difficoltà organizzative legate alla volontà del legislatore di avviare una misura ambiziosa in tempi ristretti, il voler perseguire due obiettivi (riduzione della povertà e lotta alla disoccupazione) con un unico dispositivo, e i requisiti di eleggibilità alla misura, che impediscono il raggiungimento dell'intera platea di persone in povertà. In questo paragrafo si procederà a delineare le principali questioni emerse, riguardanti le caratteristiche fondanti del RdC e sottolineando le indicazioni di riordino della misura provenienti dalle indagini e dai contributi presenti sul tema (Bruno et al, 2022; Caritas, 2021; MLPS, 2021; Sacchi et al, 2023a).

Entrando nello specifico, la prima criticità concerne la necessità di ampliamento dei requisiti di accesso (Baldini et al, 2019), che riguarda nello specifico la diminuzione del numero di anni di residenza richiesti, poiché questo aspetto limita fortemente l'accesso a una fascia importante della popolazione straniera²⁶, assumendo quindi un tratto fortemente discriminatorio e potenziando il rischio di povertà a cui le famiglie straniere risultano già essere esposte (ISTAT, 2023).

In secondo luogo, l'innalzamento delle soglie del patrimonio immobiliare: un terzo delle famiglie in povertà non ha diritto al Reddito di Cittadinanza poiché dispone di un patrimonio mobiliare di una cifra superiore a quella consentita; ampliare invece questo requisito di accesso permetterebbe alle famiglie di mantenere una quota di risparmi e ridurre così il rischio di cadere in una situazione di difficoltà. Inoltre, Franzini e Raitano (2023) sottolineano come la presenza di un numero molto elevato di requisiti monetari, relativi a reddito, patrimonio e ISEE, vadano a costituire un disegno non in grado di avere una visione organica, comportando notevoli differenze nell'accesso e nell'importo del RdC tra nuclei familiari in condizioni economiche sostanzialmente simili.

Inoltre, i dati (MLPS, 2021) mostrano che al Nord il numero delle famiglie che beneficiano del Reddito di Cittadinanza rispetto al numero delle famiglie in situazione di povertà assoluta è inferiore rispetto al Centro e al Sud. Gori (2021), nel monitoraggio plurale di Caritas sul Reddito di Cittadinanza, sottolinea come questo dato derivi dalla significativa

²⁶ La possibilità di presentare domanda di Reddito di Cittadinanza è preclusa a circa quattro famiglie in povertà su dieci (Gori, 2021).

differenza territoriale relativa al costo della vita. Tuttavia, il RdC non prende in considerazione la grande variabilità tra le aree geografiche, e applica le medesime scale di equivalenza come requisito di accesso a tutto il territorio. La proposta emersa dalle indagini sopra citate, quindi, si rifà alla possibilità di innalzare le scale di equivalenza per chi vive nell'area del paese con un costo della vita maggiore. Infine, il suggerimento di aumentare la scala di equivalenza viene citato anche per un ulteriore aspetto critico, ovvero il fatto che al crescere del numero dei componenti del nucleo familiare il beneficio non aumenta. Infatti, il RdC attualmente non prevede una maggiorazione economica per le famiglie più numerose, generando dunque delle iniquità tra i percettori del contributo (Caritas, 2021).

Infine, un altro aspetto complesso riguarda l'assenza di qualsiasi forma di indicizzazione delle prestazioni e delle soglie reddituali, che di fatto riducono la generosità del contributo in un momento in cui l'elevata inflazione ha un peso significativo nella vita delle persone (Sacchi et al, 2023). A tale proposito, risulta importante sottolineare che l'Italia figura tra i pochi Paesi Europei (con Grecia, Estonia, Croazia, Ungheria e Irlanda) che non prevedono un'indicizzazione automatica degli schemi di reddito minimo (Sacchi et al, 2023).

Ulteriori studi, che verranno approfonditi nel capitolo 4, si concentrano invece sugli aspetti strutturali e procedurali che ostacolano l'implementazione del Reddito di Cittadinanza.

3.6 La legge di bilancio 2022 e il Decreto-legge 48/2023: le novità introdotte

La legge 29 dicembre 2022, n. 197, ha disposto alcune modifiche alla disciplina del Reddito di Cittadinanza nel 2023, in vista della soppressione di questa misura a partire dal 1° gennaio 2024 e nell'ambito di una più ampia riforma delle misure di contrasto alla povertà. In modo particolare, la legge di bilancio ha previsto una fase transitoria durante il 2023 andando a modificare la durata stessa del beneficio sulla base delle caratteristiche del nucleo familiare del richiedente. Infatti, nel 2023 la durata massima del Reddito di Cittadinanza per le famiglie con minori, persone con disabilità e persone di età pari o superiore ai 60 anni, è di dodici mesi, mentre per tutti gli altri nuclei familiari, invece, la durata del RdC è di sette mesi e comunque non oltre il 31 dicembre 2023.

Successivamente, il cosiddetto "Decreto Lavoro", ovvero il D.L. 4 maggio 2023, n. 48, convertito con modificazioni con la legge 3 luglio 2023, n. 85, ha istituito l'Assegno di

Inclusione e il Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL), i quali verranno analizzati nei paragrafi successivi, mettendo in luce le differenze e le somiglianze con il Reddito di Cittadinanza.

Inoltre, l'art. 13, comma 5, del D.L. 48/2023, come modificato in sede di conversione, prevede che il limite temporale dei sette mesi previsto inizialmente dalla legge di bilancio, non si applichi per i percettori di RdC che, prima della scadenza di questi sette mesi, siano stati presi in carico dai servizi sociali.

3.6.1 L'Assegno di Inclusione (ADI)

Come esplicitato precedentemente, il D.L. 48/2023 ha previsto l'introduzione di una nuova misura di sostegno economico ed inclusione sociale e professionale a partire dal 1° gennaio 2024. In modo particolare, questa misura sarà rivolta a:

- nuclei familiari con persone minorenni
- nuclei familiari con persone con disabilità (così come indicato all'allegato 3 del DPCM 159/2013)
- nuclei familiari con persone anziane con almeno 60 anni
- nuclei familiari con persone in situazione di svantaggio e inseriti all'interno di programmi di cura e assistenza dei servizi sociosanitari territoriali certificati dalla pubblica amministrazione.

Il Decreto Ministeriale n. 154/2023 definisce cosa si intende per "condizioni di svantaggio":

- persone con problematiche di salute mentale, in carico ai servizi sanitari e/o sociosanitari o sociali ai sensi degli articoli 26 e 33 del D.P.C.M. 12 gennaio 2017, compresi gli ex degenti di ospedali psichiatrici;
- persone in carico ai servizi sanitari e/o sociosanitari o sociali e persone con certificata disabilità fisica, psichica e sensoriale, non inferiore al 46 per cento, che necessitano di cure e assistenza domiciliari integrate, semiresidenziali, di supporto familiare, ovvero inseriti in percorsi assistenziali integrati ai sensi degli articoli 21 e 22 del D.P.C.M. 12 gennaio 2017;
- persone con problematiche connesse a dipendenze patologiche, inclusa la dipendenza da alcool o da gioco, o con comportamenti di abuso patologico di

sostanze, inseriti in programmi di riabilitazione e cura non residenziali presso i servizi sanitari e/o sociosanitari o sociali, ai sensi degli articoli 28 e 35, comma 4, del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 12 gennaio 2017;

- persone vittime di tratta, di cui al decreto legislativo 4 marzo 2014, n. 24 “Attuazione della direttiva 2011/36/UE, relativa alla prevenzione e alla repressione della tratta di esseri umani e alla protezione delle vittime”, in carico ai servizi sociali o sanitari o sociosanitari;
- persone vittime di violenza di genere in carico ai servizi sociali o sanitari o sociosanitari, ai sensi dell’articolo 24, comma 1, lettera r, del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 12 gennaio 2017, in presenza di un provvedimento dell’Autorità Giudiziaria ovvero dell’inserimento nei centri antiviolenza o nelle case rifugio;
- persone ex detenute, definite svantaggiate ai sensi dell’articolo 4, della legge 381 del 1991, nel primo anno successivo al fine pena e persone ammesse alle misure alternative alla detenzione e al lavoro all’esterno in carico agli Uffici per l’Esecuzione Penale Esterna, definite svantaggiate ai sensi del medesimo articolo, fermo restando il soddisfacimento del requisito di cui all’articolo 2, comma 2, lettera d), del decreto-legge n. 48 del 2023;
- persone individuate come portatrici di specifiche fragilità sociali e inserite in strutture di accoglienza o in programmi di intervento in emergenza alloggiativa di cui all’articolo 22, comma 2, lettera g) della legge n.328 del 2000, in carico ai servizi sociali;
- persone senza dimora iscritte nel registro di cui all'articolo 2, comma 4, della legge 24 dicembre 1954, n.1228, le quali versano in una condizione di povertà tale da non poter reperire e mantenere un'abitazione in autonomia, come definite all’articolo 2, comma 4, lettera b) del decreto legislativo n. 112 del 2017, in carico ai servizi sociali territoriali, anche in forma integrata con gli enti del Terzo Settore; ovvero persone, iscritte all’anagrafe della popolazione residente, in condizione di povertà estrema e senza dimora, definite tali ai sensi dell’articolo 6, comma 1, del decreto interministeriale 30 dicembre 2021 di approvazione del Piano povertà, in quanto: a) vivono in strada o in sistemazioni di fortuna; b) ricorrono a dormitori o strutture di accoglienza notturna; c) sono ospiti di strutture, anche per soggiorni

di lunga durata, per persone senza dimora; d) sono in procinto di uscire da strutture di protezione, cura o detenzione, e non dispongono di una soluzione abitativa; che siano in carico ai servizi sociali territoriali, anche in forma integrata con gli enti del Terzo Settore;

- neomaggiorenni, di età compresa tra i diciotto e i ventuno anni, che vivono fuori dalla famiglia di origine sulla base di un provvedimento dell’Autorità Giudiziaria che li abbia collocati in comunità residenziali o in affido eterofamiliare, individuati come categoria destinataria di interventi finalizzati a prevenire condizioni di povertà ed esclusione sociale in attuazione dell’articolo 1, comma 250, della legge 27 dicembre 2017, n. 205, in carico ai servizi sociali o sociosanitari.

Ai fini dell’accesso alla misura, le condizioni di svantaggio sopra elencate, devono essere valide al momento della presentazione della domanda, così come la sussistenza di programmi di cura e assistenza dei servizi sociosanitari territoriali certificabili dalla pubblica amministrazione. La certificazione della presa in carico, nonché la predisposizione del progetto di inclusione è di competenza dell’amministrazione titolare degli interventi per le specifiche condizioni, come si evince al comma 8 dell’articolo 4:

«In sede di prima applicazione, nelle more della implementazione della interoperabilità tra il SIISL e le banche dati di cui al periodo precedente, l’amministrazione che ha adottato il provvedimento di inserimento nei programmi di cura e assistenza dei soggetti che si trovano in una delle condizioni di svantaggio indicate all’articolo 3 è tenuta ad attestare la sussistenza della condizione certificata di svantaggio e l’inserimento nel programma di cura e assistenza. La predetta attestazione deve essere confermata, entro sessanta giorni dalla ricevuta notifica da parte di INPS, dalle competenti amministrazioni attraverso il servizio dedicato reso disponibile da INPS».

Inoltre, l’Assegno di Inclusione è una misura condizionata al rispetto di determinati requisiti di cittadinanza, soggiorno e residenza, alla valutazione della condizione economica, all’adesione ad un percorso personalizzato di attivazione e inclusione sociale e lavorativa.

Per quanto riguarda i requisiti di cittadinanza, residenza e soggiorno la persona che richiedere l'ADI deve essere:

- cittadino dell'Unione Europea;
- oppure un suo familiare che sia titolare del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente;
- oppure cittadino di paesi terzi in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo o apolide in possesso di analogo permesso o titolare di protezione internazionale.

Deve inoltre essere residente in Italia da almeno cinque anni, di cui gli ultimi due in maniera continuativa e la residenza in Italia deve essere valida non solo per il richiedente ma anche per tutti i componenti destinatari della misura.

Inoltre, il beneficiario dell'ADI non deve essere sottoposto a misura cautelare personale o a misura di prevenzione e non vi devono essere sentenze definitive di condanna o adottate ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, che siano intervenute nei dieci anni precedenti la richiesta.

A differenza del Reddito di Cittadinanza, per quanto riguarda l'ADI non viene fatta alcuna distinzione circa il reato commesso in relazione alla condanna.

Inoltre, non ha diritto all'ADI il nucleo familiare in cui un componente, sottoposto agli obblighi, risulta disoccupato a seguito di dimissioni volontarie, nei dodici mesi successivi alla data delle dimissioni, fatte salve le dimissioni per giusta causa o la risoluzione consensuale del rapporto di lavoro.

Per quanto riguarda i requisiti economici invece è necessario avere:

- un valore ISEE non superiore a 9.360 euro;
- un valore della casa di abitazione non superiore a 150.000 euro;
- un valore del patrimonio immobiliare, diverso dalla casa di abitazione, non superiore a 30.000 euro;
- un valore del patrimonio mobiliare non superiore a 6.000 euro per la persona single, incrementato di 2.000 euro per ogni componente familiare successivo al primo e sino a 10.000 euro, alla presenza di più figli (1.000 euro in più per ogni figlio dopo il secondo) o di componenti con disabilità (5.000 euro in più

per ogni componente con disabilità e 7.500 per ogni componente con disabilità grave o non autosufficiente);

- un valore del reddito familiare inferiore a 6.000 euro annui, moltiplicato per il corrispondente parametro della scala di equivalenza.

Altri requisiti riguardano il fatto che nessun componente del nucleo familiare deve essere intestatario a qualunque titolo o avere piena disponibilità di autoveicoli di cilindrata superiore a 1.600 cc oppure motoveicoli di cilindrata superiore a 250 cc, immatricolati per la prima volta nei 36 mesi antecedenti (sono esclusi gli autoveicoli e i motoveicoli per cui è prevista una agevolazione fiscale in favore delle persone con disabilità), o di navi e imbarcazioni da diporto o aeromobili.

3.6.1.1 Presentazione della domanda e passi successivi

L'Assegno di Inclusione è richiesto con modalità telematica all'INPS utilizzando le credenziali SPID o la Carta Nazionale dei Servizi o la Carta di Identità Elettronica tramite il sito, oppure presso i Centri di Assistenza Fiscale (CAF) o gli Istituti di patronato.

Il beneficio economico è dato dalla somma di:

- Una componente ad integrazione del reddito familiare fino alla soglia di 6.000 euro moltiplicati per la scala di equivalenza (7.560 euro, moltiplicati per la scala di equivalenza, per i nuclei composti da persone di età pari o superiore ai 67 anni da persona in condizione di disabilità grave o di non autosufficienza);
- Un contributo per l'affitto fino ad un massimo di 3.360 euro, ovvero 280 mensili (1.800 euro - 150 euro mensili - per i nuclei composti da persone di età pari o superiore ai 67 anni o da altre persone in condizione di disabilità grave o non autosufficienza).

L'ADI è compatibile con il godimento della NASPI o di altro strumento di sostegno al reddito per la disoccupazione involontaria. Dopo aver presentato la domanda, l'INPS a seguito di esito positivo dell'attività di verifica dei requisiti di cui è competente, informa il richiedente che, per ricevere il beneficio deve effettuare l'iscrizione alla Piattaforma per i beneficiari presso il Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL), al fine di sottoscrivere il Patto di attivazione digitale. Il beneficio, infatti, decorre dal mese

successivo a quello di sottoscrizione di quest'ultimo. L'ADI è riconosciuto per un periodo massimo di 18 mesi, trascorsi i quali può essere rinnovato, previa sospensione di un mese, per periodi ulteriori di 12 mesi.

Come per il Reddito di Cittadinanza, il beneficio economico è erogato su una carta, denominata Carta di Inclusione, la cui consegna avviene dopo sette giorni dalla sottoscrizione del Patto di attivazione digitale presso le sedi dell'ente gestore (attualmente Poste Italiane).

Tuttavia, a differenza del Reddito di Cittadinanza, l'ADI può essere erogato suddividendo l'importo spettante tra i componenti maggiorenni del nucleo familiare che esercitano le responsabilità genitoriali o sono considerati nella scala di equivalenza. Il beneficio ad integrazione del reddito familiare è attribuito ai singoli componenti maggiorenni, riconoscendo a ciascuno la quota pro – capite. Il sostegno al pagamento del canone di locazione, invece, è attribuito al beneficiario intestatario del contratto di affitto indicato nella richiesta. In caso di più intestatari, il componente a cui attribuire il sostegno viene identificato di comune accordo.

Come esplicitato precedentemente, inoltre, vi sarà un nuovo sistema informativo, denominato Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL) che consentirà l'interoperabilità di tutte le piattaforme digitali preesistenti. Le finalità di questo strumento riguardano:

- consentire l'attivazione dei percorsi personalizzati per i beneficiari dell'Assegno di Inclusione, assicurando il rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni;
- favorire percorsi autonomi di ricerca di lavoro e rafforzamento delle competenze da parte dei beneficiari;
- procedere con l'analisi, il monitoraggio, la valutazione e il controllo dell'Assegno di Inclusione.

Infatti, il SIISL invierà i dati del nucleo familiare al Servizio Sociale del comune di residenza per l'analisi preliminare, la presa in carico dei componenti con bisogni complessi e l'attivazione degli eventuali sostegni. Da normativa i beneficiari dovranno presentarsi per il primo appuntamento presso i servizi sociali competenti entro centoventi giorni dalla sottoscrizione del Patto di attivazione digitale. Successivamente, il

decreto ribadisce che, ogni novanta giorni, questi ultimi sono tenuti a presentarsi sempre presso gli uffici competenti per aggiornare la propria posizione.

Anche l'Assegno di Inclusione prevede l'erogazione del contributo economico a fronte dell'adesione ad un percorso personalizzato di inclusione sociale e lavorativa e, all'interno del decreto, si specifica che il percorso viene definito nell'ambito di uno o più progetti finalizzati a identificare i bisogni del nucleo familiare beneficiario. La valutazione multidimensionale del nucleo, ovvero l'analisi preliminare, verrà effettuata da assistenti sociali del servizio sociale competente in materia di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale. Se necessario, la valutazione potrà essere svolta da un'équipe multidisciplinare definita dal servizio sociale, coinvolgendo operatrici afferenti alla rete dei servizi territoriali, con particolare riferimento ai servizi per l'impiego, la formazione, le politiche abitative, la tutela della salute e l'istruzione. Inoltre, per i beneficiari dell'ADI appartenenti alla fascia di età compresa tra i 18 e i 29 anni che non hanno adempiuto all'obbligo di istruzione, nel Patto di Inclusione sarà previsto l'impegno all'iscrizione e alla frequenza di percorsi di istruzione degli adulti di primo livello o comunque funzionali all'adempimento del predetto obbligo di istruzione, pena la decadenza del beneficio.

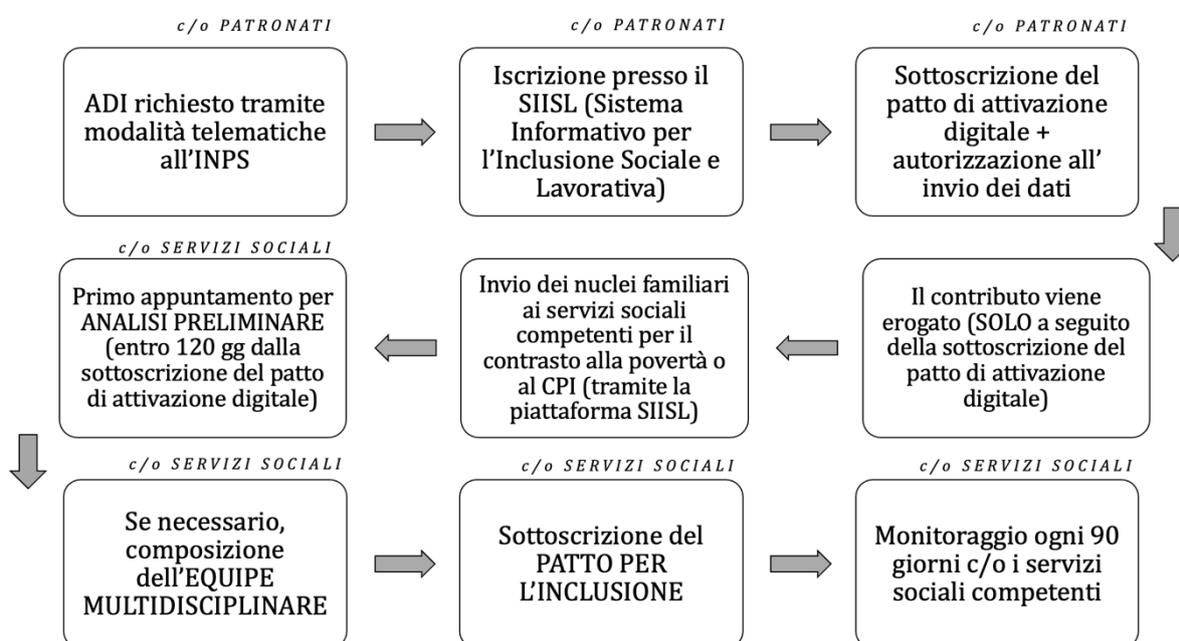
Anche in questo caso può essere previsto l'impegno alla partecipazione a progetti utili alla collettività, a titolarità dei Comuni o di altre amministrazioni pubbliche, in ambito culturale, sociale, artistico, ambientale, formativo e di tutela dei beni comuni, da svolgere presso il Comune di residenza e compatibilmente con le altre attività svolte dalla persona beneficiaria.

Anche per la misura dell'Assegno di Inclusione è prevista la possibilità di essere esclusi dalla progettualità pur continuando a beneficiare del contributo economico, fatta salva la volontà di aderire in maniera volontaria. Questa condizione è prevista per:

- le persone occupate;
- le persone frequentanti un regolare corso di studi;
- le persone beneficiarie dell'Assegno di Inclusione titolari di pensione diretta o comunque di età pari o superiore a 60 anni;
- le persone con disabilità, ai sensi della legge 2 marzo 1999, n. 68, fatta salva ogni iniziativa di collocamento mirato;
- le persone affette da malattie oncologiche;

- le persone con carichi di cura, valutati con riferimento alla presenza di minori di tre anni o di tre o più figli di minore età o di componenti con disabilità o non autosufficienza, ai sensi dell'allegato 3 al DPCM 159/2013;
- le persone inserite nei percorsi relativi alla violenza di genere e le donne vittime di violenza, con o senza, figli, prese in carico dai centri antiviolenza riconosciuti dalle Regioni o dai servizi sociali nei percorsi di fuoriuscita dalla violenza.

Fig. 11 Schema riassuntivo dei passaggi essenziali legati alla richiesta di Assegno di Inclusione



Fonte: elaborazione dell'autrice

3.6.2 Il Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL)

Il D.L. 48/2023 ha previsto anche l'introduzione, dal 1° settembre 2023, del Supporto per la Formazione e il Lavoro, al fine di favorire l'attivazione nel mondo del lavoro delle persone a rischio di esclusione sociale e lavorativa mediante la partecipazione a progetti di formazione, qualificazione e riqualificazione professionale, di orientamento, di accompagnamento al lavoro e di politiche attive del lavoro (art. 12). I destinatari di questa indennità di partecipazione sono i componenti di nuclei familiari di età compresa tra i 18 e 59 anni, che non hanno i requisiti per accedere all'Assegno di Inclusione. Tuttavia, può essere usufruito anche dai componenti dei nuclei che percepiscono l'Assegno di

Inclusione che non siano calcolati nella scala di equivalenza ad eccezione dei genitori. L'ammontare del beneficio è di 350 euro mensili e ha una durata di 12 mesi. Il valore ISEE non deve superare i 6.000 euro, mentre il valore del reddito familiare non deve superare i 6.000 euro, moltiplicato per il corrispondente parametro della scala di equivalenza ai fini ISEE. La persona interessata può accedere al SFL richiedendolo tramite le modalità previste anche per l'Assegno di Inclusione ed è tenuto a sottoscrivere, mediante la piattaforma SIISL, il Patto di attivazione digitale, in cui si impegna a presentarsi alla convocazione del servizio per il lavoro competente per la stipula del Patto di servizio. In modo particolare, il Patto di servizio personalizzato può prevedere l'adesione a servizi al lavoro e a percorsi formativi previsti dal Programma nazionale per la Garanzia Occupabilità dei Lavoratori (GOL)²⁷ e la persona è tenuta a aderire alle misure di formazione e attivazione lavorativa indicate nel Patto dando conferma, almeno ogni 90 giorni, ai servizi competenti, anche in via telematica, della partecipazione a tali attività. In mancanza di conferma, il beneficio economico viene sospeso.

3.6.3 ADI e SFL: criticità emergenti

Rispetto alla riforma che va a sostituire il Reddito di Cittadinanza con l'Assegno di Inclusione emerge invece come questa sia improntata su una forte categorialità, piuttosto che su una concezione universalistica (Baldini e Busilacchi, 2023). Infatti, l'ADI pur configurandosi come una forma di reddito minimo va a tutelare unicamente alcune categorie di famiglie (nuclei familiari con almeno un componente minore, disabile, over 60 o che sia in condizioni di svantaggio e inserito in un programma di cura e assistenza da parte dei servizi sociosanitari territoriali) e rappresenta uno schema di reddito minimo atipico rispetto al panorama europeo, dove vige invece il principio dell'universalismo selettivo (Gori, 2023; Sacchi et al, 2023a; 2023b).

Allo stesso tempo, il SFL, poiché si fonda su un trasferimento monetario individuale che viene erogato unicamente a chi partecipa a politiche attive del lavoro, non può rientrare tra gli schemi di reddito minimo, ma potrebbe essere piuttosto definito come un'indennità di partecipazione (Gatta, 2023).

Dunque, come sottolinea un recente contributo (Sacchi et al, 2023):

²⁷ <https://www.anpal.gov.it/programma-gol> - Il programma Gol è un'azione di riforma prevista dal Piano nazionale di ripresa e resilienza dell'Italia (Missione 5, Componente 1) per riqualificare i servizi di politica attiva del lavoro.

«la riforma riporta l'Italia allo status quo precedente il luglio 2018 quando, con l'eliminazione dei vincoli categoriali di accesso al REI, per la prima volta nella sua storia l'Italia si dotò di uno schema di reddito minimo selettivo «universale». Il passaggio dal REI al RdC nell'aprile 2019 non mutò il riferimento all'universalismo selettivo che, al di là dei gravi limiti all'accesso legati a requisiti di residenza particolarmente rigidi, sembrava ormai un principio acquisito nel nostro paese»

(Sacchi et al, 2023, pag. 91).

Di seguito è possibile visionare uno schema riassuntivo delle principali differenze tra Reddito di Cittadinanza, Assegno di Inclusione e Supporto per la Formazione e il Lavoro (Sacchi et al, 2023).

Fig. 12 Principali differenze tra RdC, ADI e SFL

	Reddito di Cittadinanza	Assegno di Inclusione	Supporto per la Formazione e il Lavoro
Eleggibilità potenziale	Tutti i nuclei familiari che rispettano i requisiti di residenza e monetari.	Tutti i nuclei familiari che rispettano i requisiti di residenza e monetari e hanno almeno un componente minore, o disabile, o di 60 o più anni di età, o in condizioni di svantaggio e inserito in un programma di cura e assistenza da parte dei servizi sociosanitari territoriali e certificato dalla pubblica amministrazione.	Due categorie: a) tutti gli individui di età 18-59 dei nuclei non eleggibili all'ADI che soddisfano i requisiti monetari ADI (e quelli ISEE specifici per il SFL) e non ricevono NASpl; b) i componenti di età 18-59 dei nuclei ADI che non sono sottoposti agli obblighi del Percorso personalizzato di inclusione sociale e lavorativa e non rientrano nella scala di equivalenza.
Requisito di residenza	Residente in Italia per almeno 10 anni, di cui gli ultimi due in modo continuativo.	Residente in Italia per almeno 5 anni, di cui gli ultimi due in modo continuativo.	Come per ADI.
Requisito ISEE	ISEE inferiore a 9.360 euro	ISEE inferiore a 9.360 euro	ISEE inferiore a 6.000 euro
Requisito di reddito	Reddito inferiore a: - 9.360 euro se casa in locazione; - 7.560 euro se accesso a Pensione di Cittadinanza (PdC); - 6.000 euro per tutti gli altri casi. La soglia va moltiplicata per la scala di equivalenza.	Reddito inferiore a 6.000 euro, incrementato a 7.560 euro per i nuclei con tutti i componenti non disabili di almeno 67 anni di età. La soglia va moltiplicata per la scala di equivalenza dell'ADI.	Come per ADI, ma utilizzando la scala di equivalenza dell'ISEE.
Requisito di patrimonio immobiliare	Patrimonio immobiliare, diverso dalla casa di abitazione, inferiore a 30.000 euro.	Patrimonio immobiliare – diverso dalla casa di abitazione entro un valore ai fini IMU di 150.000 euro – inferiore a 30.000 euro.	Come per ADI.

Requisito di patrimonio mobiliare	6.000 euro aumentati di 2.000 euro per ogni componente fino a 10.000 e poi altri 1.000 per ogni minore successivo al secondo (massimali aumentati di 5.000/7.500 euro per ogni componente con disabilità o disabilità grave, rispettivamente).	Come per RdC.	Come per RdC.
Scala di equivalenza	Primo adulto: 1 Ogni altro adulto: 0,4 Ogni altro minore: 0,2 Limite massimo: 2,1 (2,2 se c'è un componente disabile).	Presenza di condizioni categoriali che danno luogo all'accesso all'ADI: 1 Ogni altro componente disabile: 0,5 Ogni altro componente di almeno 60 anni di età: 0,4 Un componente di età 18-59 con carichi di cura (come definiti dal decreto: presenza nel nucleo di 3 o più minori, oppure di un minore di 3 anni, oppure di componenti con disabilità o non autosufficienza): 0,4 Ogni altro componente di età 18-59 in condizione di grave disagio bio-psicosociale: 0,3 Minori: 0,15 per i primi due, 0,10 dal terzo in poi Limite massimo: 2,2 (2,3 se c'è un componente disabile).	Scala di equivalenza dell'ISEE utilizzata per i requisiti di accesso.
Importo annuo	Integrazione del reddito familiare fino alla soglia di: - 6.000 euro in caso di RdC; - 7.560 euro in caso di PdC. La soglia va moltiplicata per la scala di equivalenza. Se percettore di AUUF, importo ridotto in misura pari all'importo teorico spettante la quota del reddito relativo ai figli all'interno del nucleo familiare. Importo minimo pari a 480 euro.	Integrazione del reddito familiare fino alla soglia di 6.000 euro (7.560 euro per i nuclei con tutti i componenti non disabili di almeno 67 anni di età). La soglia va moltiplicata per la scala di equivalenza. Importo interamente cumulabile con l'AUUF. Importo minimo pari a 480 euro.	Non si applica una scala di equivalenza per gli importi. Ogni beneficiario riceve un'indennità di 350 euro al mese.

Rimborso canone di locazione/rata del mutuo	Rimborso massimo del canone di locazione: - 280 euro al mese in caso di RdC; - 150 euro al mese in caso di PdC. Rimborso massimo della rata di mutuo pari a 150 euro al mese.	Rimborso massimo del canone di locazione: 280 euro al mese (150 euro al mese nel caso di nuclei con tutti i componenti non disabili di almeno 67 anni di età). Non è previsto il rimborso della rata di mutuo.	Non previsto.
Durata	18 mesi. Dopo una mensilità di pausa, può essere rinnovato (previa domanda) per ulteriori 18 mesi.	18 mesi. Dopo una mensilità di pausa, può essere rinnovato (previa domanda) per ulteriori 12 mesi.	Commisurata alla durata delle attività previste dai progetti per l'attivazione lavorativa, e in ogni caso non superiore a 12 mesi. Non rinnovabile.

Fonte: Sacchi et al, 2023, pag. 92

Come si evince dalla Fig. 12, la riforma introduce un elemento di novità positivo rispetto all'impianto del Reddito di Cittadinanza, in quanto riduce la durata della residenza in Italia necessaria per poter presentare domanda di ADI o di SFL da dieci anni a cinque.

Tuttavia, per quanto riguarda i principali elementi di criticità del Reddito di Cittadinanza elencati nel paragrafo 3.5.4 (una scala di equivalenza penalizzante per alcuni nuclei familiari, requisiti patrimoniali elevati, mancata considerazione della dimensione del nucleo familiare e assenza di una qualsiasi forma di indicizzazione delle prestazioni e delle soglie reddituali e patrimoniali), – e già evidenziati dal Comitato Scientifico di valutazione del Reddito di Cittadinanza con una serie di proposte correttive sul futuro – la riforma non apporta alcuna modifica, comportando così un aggravamento importante nelle situazioni dei nuclei familiari in difficoltà e rischiando di generare profonde iniquità tra le persone stesse (Sacchi et al, 2023a, 2023b).

Inoltre, nei primi sette mesi del 2023 il totale di nuclei familiari che hanno percepito il Reddito di Cittadinanza è stato di 1 milione e 331 mila (più di 2,8 milioni di persone coinvolte), mentre si è sfiorata la soglia di quasi 4 milioni di persone nel 2021, ovvero l'anno in cui la misura ha avuto più persone beneficiarie in assoluto (INPS, 2023).

A fronte di ciò, anche Caritas Italiana (2023) nell'ultimo rapporto sulla povertà sottolinea come l'abbandono del principio di universalismo selettivo e l'introduzione di categorie predefinite per l'accesso all'ADI comportino la scoperta di gruppi significativi di popolazione in condizione di povertà. In modo particolare, le ultime stime disponibili

indicano che il 33% dei nuclei familiari attualmente beneficiari di RdC non avrà diritto all'Assegno di Inclusione (Caritas, 2023).

Dunque, come sottolineano Baldini e Busilacchi (2023),

«tale riduzione mostra in generale una minore attenzione verso il contrasto alla povertà. Diminuiranno la spesa complessiva e l'impatto sulla povertà assoluta, ma più in generale suggerisce che i policy makers italiani tendono a rinforzare il pregiudizio per cui un povero abile e in età da lavoro non debba godere di particolare assistenza per non rischiare di cadere in meccanismi di disincentivo al lavoro, che sono in realtà tutt'altro che dimostrati»

(Baldini e Busilacchi, 2023, pag. 506).

3.7 Un focus sul contesto lombardo: la programmazione regionale per il contrasto alla povertà

Attualmente, la programmazione regionale per il contrasto alla povertà, in applicazione del D.Lgs. n. 147/2017, si integra nel quadro normativo definito dalla legge regionale n. 3/2008, in materia di governo degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale, e dalle leggi regionali n. 33/2009 (testo unico in materia di sanità) e n. 22/2021, quale legge di riforma del servizio sanitario regionale che ha ridisegnato il modello del welfare regionale.

Successivamente, Regione Lombardia, in attuazione del Decreto Legislativo 15 settembre 2017 n. 147 e dei successivi Decreti ministeriali attuativi in materia di contrasto alla povertà, ha adottato con DGR n. 662 del 2018 il documento "Linee di sviluppo delle politiche regionali di prevenzione e contrasto alla povertà 2018/2020" (aggiornate con DGR n. 3152/2020) che ha definito le politiche regionali di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale da realizzare sul territorio.

Le Linee di indirizzo esplicitano tre macro-obiettivi:

- adozione di un approccio "preventivo" per ridurre il rischio di povertà di una crescente fascia di popolazione e per promuovere la coesione e l'inclusione sociale. Viene sottolineato, inoltre, come sia necessario attivare interventi innovativi, tempestivi, personalizzati e basati sulla corresponsabilità rendere possibile che l'approccio preventivo ai bisogni emergenti sia efficace;

- sostegno e rafforzamento agli interventi nazionali per la lotta alla povertà, in una logica di integrazione di fondi e programmi, che consenta un approccio multidimensionale di presa in carico della persona e del nucleo familiare;
- rafforzamento della presa in carico a livello territoriale attraverso la valorizzazione della rete formale e informale e il coordinamento tra i diversi attori del sistema.

Ai fini di un inquadramento generale risulta utile soffermarsi brevemente sulle caratteristiche del welfare socioassistenziale in Regione Lombardia, per poi tratteggiare alcuni aspetti del sistema delle politiche locali in materia di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale. Infatti, in Lombardia viene data particolare importanza alla libertà di scelta da parte del cittadino, che viene identificato come un consumatore, di servizi sociali e/o sociosanitari (Gori, 2018). Questa libertà di scelta comporta il fatto che le persone possano appunto scegliere in autonomia il servizio che preferiscono da un qualsiasi ente erogatore accreditato dalla regione (Mozzana et al, 2021). Ciò ha comportato una significativa frammentazione nell'implementazione delle politiche sociali lombarde, anche in materia di contrasto alla povertà (Gori, 2018).

Prima dell'introduzione del Reddito di Inclusione quale prima misura nazionale, gli interventi di regione Lombardia potevano essere riassunti in tre categorie:

- interventi specifici e limitati a situazioni di marginalità estrema;
- attivazioni di misure occasionali;
- introduzione del Reddito di Autonomia, per persone e famiglie in situazioni di difficoltà economica, con condizioni di salute fragili (persone anziane o con disabilità), oppure a fronte di cambiamenti significativi come la nascita di un figlio o la perdita del lavoro, al fine di prevenire il rischio di povertà.

Con l'introduzione delle prime misure nazionali di contrasto alla povertà (SIA, REI e poi RdC), il quadro già caratterizzato da una disomogeneità degli aiuti, si è complessificato. Infatti, gli Ambiti territoriali – a cui è stata data ampia libertà programmatica e gestionale (Gori, 2018) – hanno necessariamente dovuto riorganizzarsi per concretizzare quanto richiesto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e costruire così un sistema di servizi e interventi che per la prima volta era specificatamente dedicato al contrasto alla

povertà e all'esclusione sociale. Inoltre, l'arrivo di finanziamenti da parte di fondi europei o nazionali che sono andati a sommarsi ai tradizionali canali di finanziamento del welfare sociale ha contribuito a rafforzare l'eterogeneità dei servizi e degli interventi, comportando così una mancata strutturazione e integrazione di questi ultimi (Mozzana et al, 2021).

Infatti,

«la frammentazione del sistema nella gestione delle misure di contrasto alla povertà rende faticosa la collaborazione tra i diversi settori delle politiche pubbliche e complessa la gestione ordinaria e quotidiana degli interventi, rischiando di generare confusione anche per coloro che ne devono usufruire o fare richiesta, con il rischio che si vedano inviati da un servizio all'altro senza riuscire a coglierne il senso. Questo aspetto, maggiormente contenuto per il REI [...] è stato invece esacerbato dall'introduzione del Reddito di Cittadinanza: qui i beneficiari seguono percorsi differenti, che possono essere con il Servizio sociale o con il Centro per l'Impiego. L'esito è che, in un sistema già complesso ed eterogeneo di servizi e interventi, la ricomposizione dei percorsi rimane in capo ai beneficiari anche quando si tratta di persone e famiglie in condizioni di grande fragilità come quelle che chiedono interventi di questo genere»

(Mozzana et al, 2021, pag. 219).

In aggiunta, Gori (2023) sottolinea come – nonostante il riconoscimento da parte della nuova D.g.r della necessità di un maggiore coordinamento tra le diverse aree di policy (formazione, lavoro, salute, abitazione, educazione) tramite l'adozione di accordi, protocolli ed équipes multisettoriali – permangono notevoli difficoltà di raccordo con l'ente regionale, sia da un punto di vista verticale (tra Ambiti Territoriali e Regione), che orizzontale (tra Terzo Settore e Regione).

Di conseguenza,

«l'assenza di una significativa regia regionale sembra aver favorito una implementazione delle misure nazionali territorialmente frammentata di

diseguale, sulla base delle preesistenti, e diversificate, modalità locali di relazione tra enti pubblici e tra questi e il Terzo settore»

(Gori, 2023, pag. 84).

Come vedremo nei paragrafi successivi, queste dinamiche hanno avuto un impatto significativo anche sull'impegno delle assistenti sociali, che si sono trovate a dover gestire questa complessità anche all'interno del loro lavoro quotidiano nei servizi (Gori, 2018; 2023).

Capitolo 4

I percorsi di inclusione sociale dal punto di vista di assistenti sociali e persone beneficiarie: analisi della letteratura

C'è discriminazione perché non abbiamo soldi, perché non siamo vestiti bene, perché non abbiamo studiato, perché non siamo professionisti, perché non parliamo correttamente.

Persona in condizioni di povertà
(ATD Fourth World)

4.1 L'esperienza delle assistenti sociali

La letteratura presente sul tema è concorde nell'affermare che l'introduzione del Reddito di Cittadinanza abbia impattato in maniera significativa sui servizi sociali competenti in materia di povertà, i quali, a inizio 2019, erano ancora impegnati nella strutturazione e nell'implementazione dei servizi legati al Reddito di Inclusione (Bruni e Peris Cancio, 2021; Caritas, 2021; Acconcia, 2022; Allegri et al, 2022; Peris Cancio, 2022).

La velocità di cambiamento e l'impatto mediatico (Chiodo, 2021; Allegri et al, 2022) del Reddito di Cittadinanza hanno comportato non solo una confusione notevole nei beneficiari e negli stessi professionisti (Alleanza contro la povertà in Italia, 2019; Caritas, 2021; Polis Lombardia, 2021), ma anche un ampliamento significativo nel numero dei potenziali beneficiari da prendere in carico da parte dei servizi sociali, con il conseguente incremento esponenziale del carico di lavoro.

Un'interessante indagine portata avanti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2022) e volta a valutare l'impatto dei percorsi di inclusione sociale secondo una metodologia controfattuale ribadisce come il carico di lavoro delle assistenti sociali sia fortemente correlato all'incidenza dei nuclei beneficiari di RdC. In modo particolare, all'interno della ricerca si rileva come le regioni con il maggior carico di lavoro per assistente sociale siano Campania, Puglia, Lazio, Sicilia e Calabria. Inoltre, nonostante il numero di assistenti sociali che hanno avviato almeno una presa in carico entro i 18 mesi

sia cresciuto dall'inizio della misura, a febbraio 2022 questo dato risulta comunque inferiore al 25%.

Questo elemento viene ribadito anche all'interno di una ricerca portata avanti da Caritas Italiana (2021), che ha raccolto il punto di vista di assistenti sociali impegnate sul campo tramite la realizzazione di focus group in sei regioni italiane (Veneto, Lombardia, Toscana, Lazio, Campania e Sardegna). In modo particolare, all'interno di questo contributo viene ulteriormente esplicitato come l'implementazione del RdC abbia subito un importante rallentamento anche a causa della pandemia da Covid - 19, che ha comportato la sospensione delle attività di presa in carico dei beneficiari e il coinvolgimento delle assistenti sociali nell'attuazione di nuovi interventi emergenziali, determinando così un consistente aumento del carico di lavoro.

Questo aspetto viene ripreso da Gori (2021; 2023), il quale evidenzia come i mesi di lockdown abbiano infatti limitato fortemente le possibilità di intervento, rallentando di fatto l'attività dei professionisti e generando così un ritardo significativo sul processo di presa in carico. Allo stesso tempo, però, Martelli e colleghi (2022) sottolineano come questo tempo di sospensione abbia in qualche modo anche sollecitato l'auto riflessione nei servizi, permettendo l'infrastrutturazione graduale di una serie di aspetti della misura. Inoltre, il report di World Bank Group (2023) sulla valutazione del processo di presa in carico nel Reddito di Cittadinanza ha evidenziato come l'elevato carico di lavoro generi importanti difficoltà non solo nelle fasi che precedono l'avvio del percorso di inclusione, aumentando così i tempi di convocazione delle persone beneficiarie (che spesso vengono assegnate in blocco da parte dei coordinatori a causa della mancanza di regolarità nei caricamento delle pratiche nella piattaforma di riferimento), ma anche nell'utilizzo della piattaforma GEPI e degli strumenti messi a disposizione dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Infatti, la ricerca - basata sulla somministrazione di un questionario online anonimo somministrato alle *case manager* attive su GEPI e sulla realizzazione di sette focus group con assistenti sociali e coordinatori in diverse città distribuite sul territorio nazionale (Napoli, Firenze, Perugia, Venezia, Udine, Bologna, Roma) - ha evidenziato l'esperienza delle professioniste relativamente all'impossibilità di applicare nella pratica quanto previsto dalla normativa e dalle linee guida di riferimento (MLPS, 2019).

Come sottolineano Licursi e colleghi (2022), nella presa in carico dei nuclei beneficiari, le assistenti sociali sono chiamate ad utilizzare gli strumenti previsti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, ma lamentano la difficoltà di realizzare a pieno il proprio compito professionale per via del numero elevato di situazioni da seguire.

Rispetto a ciò, alcuni autori (Bruni e Salmieri, 2021; Galligani, 2021; Acconcia, 2022; Peris Cancio, 2022; Salmieri, 2022) sottolineano come le assistenti sociali, nonostante il turn over significativo e la scarsità di risorse umane, abbiano dichiarato di aver fatto fronte a quanto richiesto dalla normativa e al numero sempre più alto di persone, rischiando di sfociare in un “obbligo prestazionale” a scapito, a volte, della qualità degli interventi messi in campo.

Un’importante ricerca nazionale (Salmieri, 2021) che, tramite una survey online, ha coinvolto 6.558 assistenti sociali con l’obiettivo di indagare la loro esperienza professionale rispetto al contrasto alla povertà e alla gestione del Reddito di Cittadinanza mette in luce l’opinione delle professioniste, evidenziando come, spesso, siano state costrette a svolgere colloqui in maniera frettolosa, tralasciando così un approfondimento della situazione che avrebbe potuto generare un cambiamento nella vita delle persone.

Nello specifico, la ricerca ha adottato un approccio metodologico misto e ha utilizzato diversi strumenti della ricerca sociale (un questionario online auto – compilato da 6.558 assistenti sociali, 24 interviste semi strutturate con assistenti sociali e 4 sessioni di focus group finali); l’adesione all’indagine è stata sostenuta dalla collaborazione dell’Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali (CNOAS) e da numerosi Consigli regionali, attraverso canali web e social.

L’indagine riporta inoltre come gli elementi sopracitati abbiano contribuito a diffondere una percezione del ruolo dell’assistente sociale all’interno di questi servizi come centrata unicamente su compiti burocratici piuttosto che generativi e trasformativi (Nesti e Graziano, 2021). La stessa ricerca, inoltre, evidenzia come le misure di contrasto alla povertà in Italia vengano percepite dalle assistenti sociali come inadeguate.

Un ulteriore aspetto da attenzionare riguarda anche l’implementazione dei Progetti Utili alla Collettività (PUC), di cui le stesse assistenti sociali si sono spesso fatte carico (Caritas, 2021). Infatti, la definizione del coordinamento e dei meccanismi di collaborazione tra le diverse tipologie di attori coinvolti nella loro attuazione è stata affidata totalmente alle assistenti sociali (Lodigiani e Maino, 2022; 2024). Inoltre, l’attuazione dei PUC nei

territori è stata condizionata non solo dall'attesa del Decreto specificatamente dedicato a questo tema (D.Lgs. 22 ottobre 2019), pubblicato sei mesi dopo l'avvio del RdC, e dalla sospensione delle condizionalità durante la fase pandemica, ma anche dagli spazi di indeterminatezza lasciati dalla normativa (Lodigiani e Maino, 2022; 2024). Entrando nello specifico, una ricerca di Lodigiani e Maino (2022) volta a indagare se e come l'implementazione dei PUC a livello locale possa favorire o ostacolare l'empowerment delle persone beneficiarie e lo sviluppo di comunità, evidenzia come la scelta da parte delle assistenti sociali di quali beneficiari coinvolgere nei Progetti Utili alla Collettività ricada in maniera limitata su quelle persone già conosciute dai servizi sociali. Infatti, l'indagine, che si è concretizzata con la somministrazione di interviste semi-strutturate a 28 *key informants* (tra cui rappresentanti dei Servizi sociali, educatori, navigator, figure del CNOAS), sottolinea come ciò non sia dovuto ad una questione di poca volontà o disponibilità da parte delle professioniste, ma di strategie adottate per ottimizzare i tempi, a fronte di un notevole ritardo, e per promuovere efficacia nell'abbinamento tra postazioni aperte e caratteristiche delle persone beneficiarie.

Proseguendo, rispetto alla struttura del Reddito di Cittadinanza, in letteratura (Bruni e Peris Cancio, 2022) si fa riferimento anche a come l'introduzione di una procedura automatica di *splitting* tra Centro per l'Impiego e Servizi sociali a discapito della prima valutazione da parte delle assistenti sociali abbia aumentato la pressione in termini di procedure amministrative. Inoltre, anche Caritas (2021) e lo stesso Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2021) sottolineano che, per quanto riguarda i percorsi di inclusione sociale, la principale difficoltà riscontrata si rifà alla mancanza di figure professionali, particolarmente evidente in alcune aree territoriali, che non permette di stare al passo con la significativa crescita del numero di persone beneficiarie da prendere in carico.

In connessione con questa tematica, e come già anticipato nel paragrafo precedente, dalla letteratura emerge anche la questione della frammentazione degli interventi e della difficoltà di collaborazione tra i vari servizi (Polis Lombardia, 2021).

Come viene sottolineato nella ricerca di Caritas Italiana (2021), le conseguenze di tutto ciò sono impattanti sia per le persone beneficiarie che per le assistenti sociali. Infatti, si sono registrate problematiche non solo nell'assegnazione delle persone all'uno o all'altro soggetto deputato, con notevoli difficoltà nella comunicazione tra gli stessi, ma anche

nella realizzazione di équipe multidisciplinari con i possibili servizi da coinvolgere, generando così ostacoli anche nel monitoraggio degli stessi percorsi di inclusione precedentemente progettati.

Infatti, il lavoro con gli altri soggetti territoriali che dovrebbero essere coinvolti a più riprese nell'attuazione degli interventi del RdC viene descritto dalle professioniste come complesso e sembra costituire più un obiettivo a cui tendere che un punto di partenza sul quale basare le progettualità (Bruni e Salmieri, 2021). In particolare, emerge dalla voce delle assistenti sociali italiane una difficoltà di collaborazione soprattutto con i servizi sociosanitari, che ha comportato l'abbandono della possibilità di effettuare Quadri di analisi (esito C), così come previsto dalla normativa e il conseguente ripiego su esiti B, ovvero progettualità semplificate, anche quando la situazione richiedeva altro (Mozzana et al, 2021).

Le ricerche (Bruno et al, 2022; Sacchi et al, 2023a; 2023b) supportano questo aspetto evidenziando come in tutti i territori italiani il ricorso alla costruzione di équipe multidisciplinari sia venuto meno. L'esempio di regione Lombardia riportato in un'indagine di Mozzana (2021) è calzante: nella maggior parte dei casi (73,9%), dopo la fase di valutazione multidimensionale iniziale, le assistenti sociali hanno optato per una presa in carico semplice, mentre invece solo il 4,3% delle professioniste segnala di essere riuscita a procedere con una progettualità complessa coinvolgendo i servizi specialistici. Inoltre, secondo un recente report di World Bank Group (2023), nel corso del 2022 il 43% dei nuclei beneficiari di RdC è stato indirizzato verso i percorsi di inclusione sociale; di questi, il 70% è stato avviato verso un Patto semplificato, il 4% verso un Patto complesso e solo l'1% è stato inviato ai servizi specialistici.

Anche il Centro per l'Impiego viene citato tra gli attori con cui è risultata difficile una presa in carico condivisa e Chiodo (2021) – in una più ampia ricerca qualitativa sui legami sociali in alcuni quartieri marginalizzati della città di Palermo – sottolinea come anche rispetto al tema dell'inclusione lavorativa le assistenti sociali abbiano dovuto supplire alle mancanze presenti, facendosi carico di compiti altri.

Rispetto a ciò, Salvati (2022) – in una ricerca che fa ricorso a interviste in profondità ad assistenti sociali impegnate nei vari gradi di presa in carico dei beneficiari RdC in Puglia – sottolinea come la mancanza di protocolli comunicativi efficaci abbia acuito le difficoltà di integrazione tra il servizio sociale e il Centro per l'Impiego.

Una recente indagine a cura di Gori (2023), che ha visto l'utilizzo di una metodologia mista al fine di comprendere l'implementazione delle politiche di contrasto alla povertà in quattro regioni dell'Italia settentrionale (Piemonte, Lombardia, Emilia - Romagna, Veneto), evidenzia inoltre come l'interazione tra servizi sociali e CPI sia uno degli aspetti di potenziale innovazione istituzionale presenti all'interno della normativa del Reddito di Cittadinanza. Tuttavia, la ricerca mette in evidenza come questo rapporto sia in realtà ampiamente sfaccettato, poiché nei contesti di analisi presi in considerazione emergono sia territori in cui le prassi di interazione tra i servizi erano preesistenti e ben funzionanti, sia contesti nei quali il RdC ha dato il via alla costruzione di reti e pratiche di collaborazione, sia luoghi in cui invece ciò è avvenuto con maggiore difficoltà.

In connessione a questo tema emerge poi la scarsa informazione sui possibili esiti della misura a cui le persone beneficiarie hanno accesso, che viene descritta come problematica da parte delle assistenti sociali, poiché legata all'impatto che il Reddito di Cittadinanza ha avuto nel dibattito pubblico e all'investimento mediatico sul ruolo che il Reddito di Cittadinanza avrebbe dovuto avere rispetto all'inserimento nel mercato del lavoro (Caritas, 2021; Chiodo, 2021).

Un recente contributo (Sacchi et al, 2023a) sottolinea infatti come, spesso, le persone beneficiarie di RdC ignorino l'aspetto condizionale dei percorsi di inclusione e la possibilità di essere contattati dai servizi sociali competenti. Allo stesso tempo, i tempi lunghi della presa in carico hanno contribuito ad alimentare aspettative erranee, che le assistenti sociali si ritrovano a sfatare.

Questo dato viene rilevato anche all'interno di uno studio di Bruno e colleghi (2022), i quali, a fronte di quindici interviste semi - strutturate (individuali e di gruppo) ad un totale di ventotto testimoni privilegiati tra servizi sociali, servizi per il lavoro e patronati in tutta Italia, rilevano come spesso le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza non abbiano a disposizione informazioni chiare e complete sul processo globale della misura. In aggiunta, solo recentemente, dopo quattro anni dall'introduzione del Reddito di Cittadinanza, si è resa possibile l'interoperabilità tra la piattaforma Gepi dei servizi sociali e la piattaforma MyANPAL²⁸. A fronte di questa organizzazione frammentata e a tratti problematica, ma potenzialmente innovativa, i contributi sul tema (Caritas, 2021; MLPS,

²⁸ MyANPAL è l'area riservata di Anpal (Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro). Offre a cittadini, operatori e aziende servizi online collegati all'ingresso o reingresso nel lavoro - <https://www.anpal.gov.it/myanpal-la-scrivania-digitale>.

2021; Polis Lombardia, 2021; WBG, 2023) evidenziano l'importanza di promuovere un coordinamento efficace tra tutti i soggetti della rete, attraverso il potenziamento di strumenti utili quali ad esempio i protocolli d'intesa tra i servizi.

Tuttavia, alcuni autori individuano nell'architettura del Reddito di Cittadinanza uno dei principali fattori che ha complessificato e indebolito le già fragili reti di collaborazione che i servizi coinvolti avevano cercato di strutturare con il REI (Bruni e Peris Cancio, 2021; Visentin, 2022).

Inoltre, come per il Reddito di Inclusione, anche il Decreto-legge sul Reddito di Cittadinanza si sofferma in maniera considerevole sull'importanza di creare spazi di partecipazione all'interno del percorso di aiuto, in modo tale da coinvolgere attivamente ogni componente del nucleo familiare nelle decisioni che riguardano la loro vita. Dunque, secondo quanto ribadito all'interno delle Linee Guida per la Costruzione del Patto per l'Inclusione Sociale (MLPS, 2019) le assistenti sociali che operano in questi contesti hanno la responsabilità, fin dall'Analisi Preliminare, di prendere in considerazione non solamente i fattori di vulnerabilità, ma anche e soprattutto le risorse positive che caratterizzano le persone e le reti comunitarie in cui sono immerse, i loro interessi e i loro desideri.

Nonostante ciò, Bruni e Salmieri (2021) sottolineano come nella realtà molto spesso ciò non si sia verificato: la ricerca condotta su scala nazionale ha evidenziato infatti come gli incontri con l'intero nucleo familiare rappresentino un'occasione mancata per i professionisti del servizio sociale.

Proseguendo, nelle prassi per l'attivazione del Reddito di Cittadinanza, si esplicita anche una funzione di controllo che i servizi sociali competenti devono garantire in base a quanto stabilito dal Decreto-legge 4/2019. Infatti, l'assistente sociale ha l'obbligo di segnalazione nei confronti di coloro che non rispettano quanto sottoscritto nel Patto o non si presentano ai colloqui. Il tema della condizionalità è ampiamente riportato e discusso all'interno delle indagini presenti sull'argomento (Bruni e Salmieri, 2021; Caritas, 2021; Chiodo, 2021; Galligani, 2021; Allegri et al, 2022), in cui si evidenzia il primato ricoperto dall'Italia in termini di severità dei criteri di condizionalità.

Una co - ricerca realizzata con assistenti sociali operanti in Toscana (Galligani, 2021) ha messo in luce le riflessioni portate avanti dalle professioniste rispetto a questo tema.

In modo particolare, nell'indagine si rileva come il ricorso da parte delle assistenti sociali alle segnalazioni e al sistema di sanzioni previsto dalla normativa sia scarso e ridotto unicamente alla fase di convocazione dei beneficiari, piuttosto che al mancato rispetto degli impegni presi, poiché ritenuto inutile ai fini del percorso di accompagnamento delle persone.

Tuttavia, un'indagine sul campo che ha incluso 44 interviste semi strutturate a professionisti del servizio sociale nel Veneto Nordorientale impegnati nell'implementazione del RdC durante l'emergenza Covid - 19, ha evidenziato come un certo grado di discrezionalità sia stato utilizzato anche nell'applicazione delle condizionalità per l'assenza a colloqui in presenza da parte dei beneficiari.

Inoltre, Allegri e colleghe (2022), in un contributo che analizza il processo e i risultati conseguiti in un percorso di formazione e supervisione con 55 assistenti sociali ed educatori professionali che operano all'interno del Reddito di Cittadinanza in Piemonte, evidenzia come spesso il principio della condizionalità rappresenti un ostacolo che genera ulteriore complessità all'interno dell'implementazione della misura.

Questo pensiero viene ribadito in un'altra interessante ricerca portata avanti da Cellini e Bianciardi (2021) sul ruolo del servizio sociale per il contrasto alla povertà in Piemonte, i quali sottolineano come la condizionalità venga vissuta dagli assistenti sociali come un elemento disturbante.

Inoltre, le assistenti sociali sembrano condividere più l'idea di un reddito minimo incondizionato per tutti coloro che si trovano in una situazione di povertà assoluta, allineandosi con quanto emerge da alcuni studi in cui viene messo in evidenza come l'applicazione di condizionalità stringenti spesso comporti l'esclusione della fascia più povera della popolazione (Salmieri, 2021).

A fronte di ciò, diversi studiosi (Evans e Griggs, 2010; Watts et al, 2014; Watts e Fitzpatrick, 2018; Knotz, 2019; Siza, 2019), hanno rilevato la contraddittorietà e l'effettiva scarsità da un punto di vista metodologico di effetti positivi legata agli obblighi e alle conseguenti sanzioni previste dagli schemi di reddito minimo. Spesso, infatti, la centratura del Reddito di Cittadinanza sul concetto di attivazione e sulle condizionalità sembra risentire di un pregiudizio che condiziona in maniera importante le dinamiche relazionali tra professionisti e persone in povertà (Allegri et al, 2022).

Rispetto a questo tema ed entrando più nello specifico delle politiche di sostegno al reddito e di contrasto alla povertà, le ricerche svolte a livello internazionale (Lorenz, 2005; Nothdurfter, 2016; Ponnert e Svensonn 2016) hanno evidenziato il duplice pensiero delle *social workers* rispetto al tema dell'attivazione: da un lato, sembrano affermare l'insostenibilità etica dei programmi incentrati sulle condizionalità; dall'altro lato sembrano apprezzare una logica che comporta la minimizzazione della responsabilità professionale, andando così a ridurre il rischio di incorrere in sentimenti di frustrazione e fatica nel momento in cui un progetto dovesse avere un esito negativo. Rispetto a quest'ultimo punto, una recente ricerca nazionale (Burgalassi e Tilli, 2021) sulla flessibilità del concetto di attivazione applicato dalle assistenti sociali nei contesti di povertà ha messo in evidenza come il principio di assunzione di responsabilità individuale da parte delle persone beneficiarie si trasformi, nel momento in cui gli interventi falliscono, in un'imputazione di responsabilità. Nonostante la variabilità del concetto e i differenti impieghi operativi dello stesso, in letteratura (Tabin e Perriard, 2016) si rileva come le strategie di attivazione vengano definite sulla base di una valutazione contestuale di ogni singola situazione, dando enfasi al carattere di personalizzazione di ogni intervento.

Come sottolineano Burgalassi e Tilli (2021),

«la gamma delle declinazioni che la logica dell'attivazione trova nelle pratiche quotidiane degli assistenti sociali può idealmente essere disposta lungo un continuum che vede a un estremo la sua configurazione rigidamente lavorista e all'altro quella orientata alla promozione del benessere»

(Burgalassi e Tilli, 2021, pag. 107).

Nel primo caso la responsabilità individuale rappresenta la chiave del programma di intervento; l'enfasi viene quindi posta sul dovere del cittadino e sugli obblighi che quest'ultimo deve rispettare per meritarsi un aiuto dallo Stato, mentre invece vengono collocati sullo sfondo gli impegni degli altri attori coinvolti.

Dall'altro lato vi è invece una concezione del cittadino come un soggetto titolare di diritti, in cui la promozione dell'autodeterminazione e il concetto di *empowerment* rappresentano i punti centrali su cui basare le progettualità e in cui i professionisti, le

organizzazioni e la comunità tutta si assumono le proprie responsabilità nel perseguimento di una finalità orientata alla promozione del benessere degli stessi cittadini (Noci, 2013; Sicora, 2014).

Un ulteriore tema che emerge dalle ricerche presenti in letteratura riguarda la disomogeneità territoriale: in modo particolare, ciò che si rileva è un quadro enormemente eterogeneo da un punto di vista territoriale, in cui le differenze tra i vari ambiti sono significative e i sostegni e le conseguenti opportunità di inclusione offerte alle persone variano in maniera notevole non solo tra Regioni, ma anche tra i diversi comuni. Meo e colleghi (2022) propongono un'interessante riflessione a fronte dei dati raccolti da una ricerca di analisi documentale delle fonti normative e dei documenti di programmazione a livello regionale e da interviste semi strutturate a policy makers e professionisti in quattro regioni del Nord (Emilia - Romagna, Veneto, Lombardia, Piemonte). In modo particolare, si evidenzia come la lotta alla povertà costituisca un ambito poco considerato a livello regionale. Nonostante, infatti, l'istituzione di schemi nazionali di sostegno al reddito e la necessità di ricalibratura delle misure assistenziali locali, le azioni regionali di coordinamento tendono a scarseggiare.

Entrando nel dettaglio dei processi di presa in carico e degli strumenti proposti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per l'elaborazione del Patto di Inclusione Sociale previsto dalla normativa di riferimento, le ricerche presenti sul tema (Caritas, 2021; MLPS, 2021; Salmieri, 2021; Braida et al, 2022; Bruno et al, 2022; Gori, 2023; Sacchi et al, 2023a; 2023b; WBG, 2023) hanno messo in evidenza non solo le criticità e i punti di forza, ma anche le strategie introdotte dalle assistenti sociali e dai servizi per far fronte alle difficoltà emergenti.

Di seguito si propone una tabella riassuntiva dei principali elementi rilevati dalle recenti ricerche citate in precedenza (Caritas, 2021; MLPS, 2021; Salmieri, 2021; Braida et al, 2022; Bruno et al, 2022; Gori, 2023; Sacchi et al, 2023a; 2023b; WBG, 2023), partendo dall'utilizzo di una piattaforma per la gestione dei Patti per l'Inclusione Sociale fino ad arrivare alla fase di monitoraggio di quanto progettato con le persone.

Tab. 2 Tabella riassuntiva dei principali elementi relativi al processo di presa in carico e agli strumenti proposti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

	Elementi di criticità	Elementi positivi e strategie utili
Piattaforma GEPI	1. Ritardi nell'aggiornamento 2. Mancata interoperabilità con altre piattaforme (es. MyAnpal/Cartella sociale informatizzata) 3. Ridotta flessibilità nella compilazione delle varie aree durante l'analisi preliminare o la progettazione 4. Macchinosità nell'utilizzo (es. de - finalizzazione del patto)	1. Realizzazione di accordi e protocolli condivisi con il Centro per l'Impiego per ovviare alla mancata interoperabilità tra le piattaforme e condividere informazioni necessarie
Convocazione	1. Mancanza di controlli ex ante sui requisiti di accesso alla misura 2. Mancanza di un'informazione chiara ai beneficiari sulla struttura del RdC	1. Chiamate informative ai beneficiari per chiarificare i passaggi e avviare un contatto 2. Collaborazione con altri soggetti territoriali per intercettare i beneficiari irraggiungibili
Analisi preliminare	1. Mancata convocazione di tutto il nucleo familiare, ma solo del richiedente	1. Strumento utile per iniziare a conoscere il nucleo familiare
Quadro di analisi	1. Utilizzo molto limitato a causa della difficoltà di realizzare équipe multidisciplinari 2. Complessità e densità dello strumento proposto dalla	1. Strumento utile per l'approfondimento di alcune aree specifiche nel caso di situazioni molto complesse

	piattaforma non facilitano la compilazione	
Patto per l'inclusione sociale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Difficoltà nel coinvolgimento di professionisti di altri servizi territoriali 2. Scarsa coerenza tra i bisogni emersi in fase di analisi preliminare e i contenuti inclusi nel Patto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metodologia e struttura organizzativa del patto guidano le assistenti sociali nella costruzione di un progetto condiviso (obiettivi, risultati, impegni e sostegni) 2. Rete di collaborazione tra i vari servizi territoriali (es. tavoli di lavoro)
I sostegni per l'inclusione sociale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Differenze territoriali significative in termini di dotazioni dei sostegni 2. Sostegni erogati solo a beneficiari RdC e non utilizzabili in maniera preventiva 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coinvolgimento e collaborazione con enti del Terzo Settore
Monitoraggio	<ol style="list-style-type: none"> 1. La periodicità mensile risulta macchinosa e incompatibile con i carichi di lavoro e/o con le necessità delle persone 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strumento di fondamentale importanza per tenere agganciato il nucleo familiare e, se necessario, modificare il progetto sulla base di quanto emerge dalle persone

Fonte: elaborazione dell'autrice

In connessione con quanto emerge nella tabella sopra citata, in un recente contributo volto ad approfondire l'esperienza delle assistenti sociali nel contesto dell'implementazione del Reddito di Cittadinanza tramite focus group realizzati in Sardegna e in Veneto (Braidà et al, 2022), si rileva come un elemento chiave dell'agire professionale sia rappresentato dalla cosiddetta "*capacità combinatoria*" dell'operatore,

ovvero l'abilità di saper combinare le risorse e gli strumenti a disposizione in maniera creativa all'interno dei progetti personalizzati.

Un altro tema emergente in letteratura riguarda la formazione delle assistenti sociali che operano nei contesti di povertà. Le politiche che hanno introdotto misure di sostegno al reddito e contrasto alla povertà hanno infatti richiesto alle professioniste di acquisire e aggiornare costantemente le loro competenze professionali e tecniche (Licursi et al, 2022) sollecitando un'importante emergenza formativa all'interno della comunità professionale, che fa leva sulla necessità di condividere prassi operative all'interno di un sistema di servizi socioassistenziali frammentato ed eterogeneo (Kazepov e Barberis, 2013). Si rilevano due tipologie di formazione in tema di Reddito di Cittadinanza: una formazione di base, affidata a Banca Mondiale, creata con l'obiettivo di fornire gli strumenti fondamentali per gestire gli strumenti legati all'implementazione della misura e una formazione avanzata, realizzata dall'Università di Padova (Salmieri, 2021).

Emerge inoltre la diffusione di comunità di pratiche nate con l'obiettivo di promuovere una condivisione di esperienze e strategie operative funzionali al contesto in cui si lavora e che sono state valutate come positive e interessanti dalle stesse professioniste per riuscire a superare alcune staticità legate alle criticità elencate precedentemente (Licursi et al, 2022).

Tuttavia, la survey online su scala nazionale (Salmieri, 2021; Licursi et al, 2022) di cui si è parlato in precedenza ha evidenziato anche una significativa insoddisfazione rispetto al percorso formativo affrontato. Emerge infatti la necessità di un potenziamento della formazione specifica, poiché i cambiamenti connessi all'introduzione di una misura di sostegno al reddito comportano un'articolazione normativa, gestionale e tecnica piuttosto complessa.

Maci (2021), in un'analisi descrittiva di un caso studio nella provincia di Milano, sottolinea inoltre come la formazione e la supervisione nell'ambito delle misure di contrasto alla povertà rappresentino un importante spazio dialogico e riflessivo in cui i professionisti apprendono in maniera condivisa e acquisiscono maggiore consapevolezza.

Infine, le recenti ricerche (Bruni e Salmieri, 2021; Salmieri, 2021; Licursi et al, 2022) volte a esplorare le opinioni e le percezioni delle assistenti sociali rispetto al tema della povertà all'interno dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza mettono in luce degli aspetti interessanti.

Anzitutto, la definizione del concetto di povertà: dalla letteratura emerge come le professioniste siano in linea con un approccio multidimensionale della povertà e si distanziano dall'idea secondo cui la povertà vada considerata unicamente in termini economici. In secondo luogo, si rileva anche come le assistenti sociali abbiano una percezione della povertà come un fenomeno ampiamente diffuso nel territorio in cui operano che si sostanzia in un insieme di problematiche che si intrecciano tra loro: disagio economico, disoccupazione, disagio abitativo, disagio familiare ed esclusione sociale.

Dunque, con l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà, la lotta alla povertà si è guadagnata uno spazio specifico all'interno dei servizi sociali comportando un «*cambiamento epocale*» (Gubert e De Capite, 2021) nel funzionamento degli stessi. Inoltre, la ridefinizione continua delle misure di sostegno al reddito e di contrasto alla povertà e le modifiche connesse alle modalità di presentazione delle domande, ai criteri di accesso e ai servizi coinvolti ha generato un profondo rallentamento nella riorganizzazione dei servizi e nella costruzione di pratiche professionali condivise (Panciroli, 2020) e consapevoli (Backwith, 2015; Cummins, 2018). Come sottolinea Sgritta (2019; 2020) il successo delle politiche di contrasto alla povertà dipende da diversi fattori: non solo dal modello della misura, ma anche dai processi di implementazione locale, dalle risorse e dalle capacità professionali di chi si occupa di realizzare i percorsi di inclusione sociale nei vari territori. Ciò contribuisce a generare una serie di domande e riflessioni circa il ruolo dell'assistente sociale nell'attuazione di queste politiche e, più in generale, circa il posizionamento e la consapevolezza del servizio sociale rispetto al tema della povertà (Nothdurfter, 2016).

A fronte di ciò, nelle indagini recenti (Caritas, 2021; 2022; 2023; Salmieri, 2021; Sacchi et al, 2023a; 2023b) viene evidenziato come sia fondamentale ripensare ai metodi di lavoro, facendo sì che tutti gli attori coinvolti nell'attuazione del Reddito di Cittadinanza, e delle eventuali misure successive, possano svolgere con responsabilità quanto richiesto (Gubert e De Capite, 2021).

4.2 Il vissuto delle persone beneficiarie

La letteratura nazionale sui punti di vista delle persone che hanno beneficiato del Reddito di Cittadinanza risulta essere ancora ridotta. Tuttavia, dalle ricerche presenti sulle recenti misure di sostegno al reddito e di contrasto alla povertà (Busso et al, 2018; Anselmo et al,

2020; Caritas, 2021; Pavani, 2021; Cacciapaglia, 2023; Gori, 2023) emergono in maniera significativa vissuti connessi ad esperienze di vergogna, delusione, stigma, controllo, confusione e malessere generale.

Entrando nello specifico, in una ricerca (Arlotti, 2021; Caritas, 2021) che prevedeva la somministrazione di interviste in profondità a persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza seguite da varie Caritas diocesane vengono sottolineate le difficoltà che le persone incontrano nell'ottenere una serie di informazioni necessarie a districarsi in quella che viene definita come una "giungla" di procedure, relative appunto ai vari criteri di accesso e agli adempimenti da seguire, andando a compromettere così non solo il possibile accesso ad una misura di sostegno al reddito e di contrasto alla povertà, ma anche l'eventuale mantenimento successivo.

Rispetto a quest'ultimo tema risulta rilevante una recente ricerca realizzata utilizzando metodi misti e portata avanti da Gatta (2023) nella città di Roma, nella quale si evidenzia come per le persone senza dimora l'accesso al Reddito di Cittadinanza si sia reso ancora più complesso per via dei periodi di cancellazione ai registri anagrafici o per la difficoltà di riuscire a dimostrare di essere stati residenti in Italia per almeno dieci anni, di cui gli ultimi due in maniera continuativa. In questa indagine emerge inoltre l'esperienza delle persone senza dimora rispetto alle numerose interruzioni del beneficio economico e alla scarsa conoscenza delle motivazioni sottostanti ad esse.

Alcuni autori (Busso et al, 2018; Bertoluzza et al, 2023) sottolineano, inoltre, il vissuto delle persone beneficiarie rispetto all'utilizzo di una carta con la possibilità di acquistare generi predefiniti e stabiliti dal legislatore. Queste limitazioni e restrizioni generano nelle persone sentimenti di inferiorità e inadeguatezza, correlati alla percezione di essere considerati incapaci e non responsabili nell'utilizzo del denaro e, proprio per questo, dover essere sottoposti ad un controllo (Anselmo et al, 2020).

Infatti,

«l'abilitazione da parte dei policy maker di alcune spese e non di altre implica la definizione di scelte di consumo considerate legittime e socialmente attese, stabilisce gerarchie di importanza tra gli stili di vita e confina i poveri all'ambito della mera sopravvivenza»

(Busso et al, 2018, pag. 78).

Dalla voce delle persone beneficiarie emerge quindi come la loro capacità di determinare priorità, esigenze e necessità (Arlotti, 2021; Bergamaschi e Musarò, 2011) venga messa in discussione dall'obbligo di dover utilizzare la carta solo ed unicamente per l'acquisto di determinati beni e non di altri (come ad esempio le gite scolastiche dei figli, l'abbonamento ai trasporti pubblici, ecc) e di dover esaurire completamente il credito entro il mese successivo, compromettendo così qualsiasi possibilità di risparmio.

Ciò viene rilevato anche da altri studiosi (Bertoluzza et al, 2023), i quali evidenziano come l'obbligo di spendere l'intera cifra del Reddito di Cittadinanza nell'arco di un mese aumenti le difficoltà delle persone beneficiarie nella gestione del denaro, dal momento che non permette loro di attuare pratiche di risparmio o programmazione delle spese più rilevanti. In aggiunta, nella stessa ricerca – che ha intervistato 76 beneficiari di Reddito di Cittadinanza – viene ricordato come la carta prepagata non possa essere utilizzata per acquisti online, i quali rappresentano – soprattutto per le persone con disabilità motoria – un notevole supporto.

Saraceno (2020) sottolinea inoltre come la prospettiva dell'attivazione nell'ambito del dibattito pubblico abbia assunto una connotazione di controllo, diventando sempre più esplicita con l'istituzione del Reddito di Cittadinanza e l'adozione di una carta di debito che può essere utilizzata solo per pagare determinati articoli.

Tuttavia, in una recente indagine esplorativa che ha visto la somministrazione di interviste in profondità a venti beneficiari RdC di un comune piemontese (Pavani, 2021) emerge anche come il contributo economico li abbia sostenuti nella costruzione di relazioni amicali, poiché ha permesso loro di uscire di casa e ritrovarsi in contesti esterni con altre persone. Ciò viene rilevato anche da Bertoluzza e colleghi (2023), i quali evidenziano come il denaro ricevuto permetta di accedere a quelle occasioni di socialità importanti per la creazione di una rete sociale. Si ribadisce, dunque, il fatto che il denaro ricevuto nei programmi di reddito minimo non costituisce un elemento passivizzante, ma piuttosto un fattore di sopravvivenza e una possibilità per ricostruire cura di sé e dei propri legami sociali.

Per quanto riguarda i progetti di inclusione sociale, emergono dalla letteratura diversi temi. Anzitutto, il vincolo dell'obbligatorietà, che spesso viene percepito dalle persone

come un ostacolo alla realizzazione delle personali strategie di uscita dalla povertà stessa (Busso et al, 2018).

In secondo luogo, il vissuto di frustrazione e delusione generato sia dalle aspettative irrealistiche alimentate dalla comunicazione pubblica (Chiodo, 2021), sia dalle effettive poche risposte ricevute dai servizi competenti coinvolti nella misura (Arlotti, 2021; Caritas, 2021). Rispetto a ciò, da una ricerca lombarda che ha visto la raccolta di dati qualitativi tramite la somministrazione di trenta interviste a persone beneficiarie del Reddito di Cittadinanza e quindici operatori dei servizi sociali e dei servizi al lavoro, emerge come per i diretti interessati il percorso spesso è stato diverso dalle aspettative (Pernetti et al, 2023)

Infine, si rileva un vissuto importante di svalutazione connesso ai corsi di alfabetizzazione e educazione finanziaria, talvolta attivati all'interno degli Ambiti territoriali. Busso et al (2018), in una ricerca sulle precedenti misure, rimarcano come questi ultimi siano stati percepiti in maniera negativa dai partecipanti, poiché connessi – dal loro punto di vista – ad un'assunzione implicita da parte di chi sedeva dietro la scrivania, secondo cui le persone beneficiarie di una misura di sostegno al reddito sono incompetenti dal punto di vista finanziario e necessitano di un'educazione volta a farli diventare dei "buoni pagatori".

Paugam (2013) in un contributo su un'indagine svolta con persone beneficiarie del Reddito Minimo di Inserimento in Francia sottolinea come esse portino con sé un grande peso, derivante da una presa di coscienza che li porta ad essere consapevoli della distanza che intercorre tra loro e il resto della società:

«esse suppongono che tutti i loro comportamenti quotidiani siano interpretati come segni di inferiorità legati al loro statuto, cioè come segni di uno svantaggio sociale. Quando i disoccupati devono spiegare in pubblico le cause dei loro problemi, hanno l'impressione che si guardi a loro come a degli appestati. Se abitano in quartieri malfamati preferiscono sorvolare sul nome perché provano una profonda umiliazione nell'essere assimilati a gente di cui è noto il discredito. Quando sono costretti a rivolgersi all'assistente sociale, il senso di inferiorità che provano è insopportabile»

(Paugam, 2013, pag. 76).

Infine, a questo senso di inadeguatezza, si aggiunge quello che in letteratura (Caritas, 2020; 2021; 2023; Chiodo, 2021; Cacciapaglia, 2023) viene definito come un sentimento di forte vergogna (Walker, 2014) legato al fatto di ricevere un contributo economico e di non riuscire ad uscire dalla situazione di difficoltà (si veda paragrafo 1.3). Altre reazioni rilevate in una recente ricerca sull'implementazione del Reddito di Cittadinanza in quattro regioni del Nord Italia contemplano l'incredulità, il disorientamento, l'impotenza e il risentimento – soprattutto rispetto al tema dell'incertezza del trasferimento monetario in termini di entità e durata. Spesso questi racconti vengono connessi ad una totale mancanza di speranza verso il futuro (ATD Fourth World, 2019; Caritas, 2021).

Nella ricerca di Pavani (2021), infatti, si rileva un'incapacità dei beneficiari RdC di pensare al loro futuro, connessa ad una profonda staticità nel qui ed ora.

Alcuni studiosi (Arlotti, 2021; Cacciapaglia, 2023), inoltre, sottolineano come queste esperienze siano totalmente in contrasto con le retoriche emergenti dal dibattito pubblico, le quali contribuiscono a descrivere le persone che percepiscono il RdC come pigre, nullafacenti e furbe e accentuare il vissuto di stigma (Goffman, 1963; Krumer – Nevo, 2021) delle persone stesse, alimentando il clima di sospetto e sfiducia nei loro confronti. Questo elemento emerge in maniera significativa in una recente indagine qualitativa di Cacciapaglia (2023) che ha intervistato 39 persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza a Taranto.

Infine, ciò viene ribadito in maniera molto chiara anche dalle parole di Saraceno (2020), la quale sottolinea il nesso che è andato rafforzandosi tra persone in povertà e stigma:

«sia la netta divisione tra poveri meritevoli e non meritevoli, sia la moralizzazione della povertà e dei poveri hanno raggiunto il loro apice proprio nello stesso momento in cui è stata messa in atto una forma sistematica di sostegno al reddito per i poveri. Meritevoli o meno, i poveri assistiti devono accettare lo stigma di non essere in grado di sapere cosa è bene per loro e di essere messi sotto sorveglianza in cambio di sostegno»

(Saraceno, 2020, pag. 209).

SECONDA PARTE – LA RICERCA

Capitolo 5

Metodologia della ricerca

5.1 Il disegno della ricerca

La ricerca si configura come uno studio che intende esplorare e approfondire le pratiche professionali delle assistenti sociali che lavorano all'interno dei servizi competenti per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale in Lombardia (Servizi per il Reddito di Cittadinanza – Servizi RdC). Ci si propone quindi di comprendere le modalità in cui l'agire professionale si concretizza all'interno di questi servizi strutturati e definiti da una normativa a carattere nazionale.

In modo particolare, la ricerca intende perseguire i seguenti obiettivi:

- rilevare i Servizi per il Reddito di Cittadinanza in Lombardia, descriverne la loro organizzazione e composizione;
- esplorare e conoscere la pratica professionale e l'esperienza delle assistenti sociali che lavorano in questi servizi nella costruzione dei Patti per l'Inclusione Sociale;
- approfondire il punto di vista dei diretti interessati rispetto alla relazione instaurata con le assistenti sociali di riferimento e alle loro pratiche professionali.

Si tratta di un disegno di ricerca articolato, che si è realizzato attraverso la combinazione da un lato, di un'indagine preliminare e un questionario telefonico, volti a rilevare i Servizi per il Reddito di Cittadinanza in Lombardia e a comprenderne la loro composizione e organizzazione e, dall'altro, di un approfondimento sull'oggetto di indagine specifico, ovvero le pratiche professionali delle assistenti sociali, tramite la somministrazione di interviste semi – strutturate alle assistenti sociali e alle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza (si veda paragrafo 5.3).

In modo particolare, le prime azioni sono state propedeutiche alle seconde.

Queste due rilevazioni, l'una quantitativa e l'altra qualitativa, hanno permesso di descrivere ed esplorare l'oggetto di ricerca in maniera ampia, apportando un valore ulteriore a tutto il processo di ricerca.

La scelta di strutturare un disegno di ricerca che utilizza due metodi diversi si è resa necessaria per diverse ragioni. Anzitutto, l'intenzione di svolgere uno studio sulla pratica

professionale delle assistenti sociali ha richiesto inevitabilmente di dover rilevare in via preliminare l'universo dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza presenti in Lombardia, al fine di poter comprendere meglio la loro composizione e ottenere l'accesso al campo. Inoltre, la mancanza di una mappatura dei servizi in questione ha reso fondamentale la produzione di materiale inedito che potesse risultare utile per ulteriori ricerche o approfondimenti e, quindi, provasse a colmare la carenza di dati sul tema.

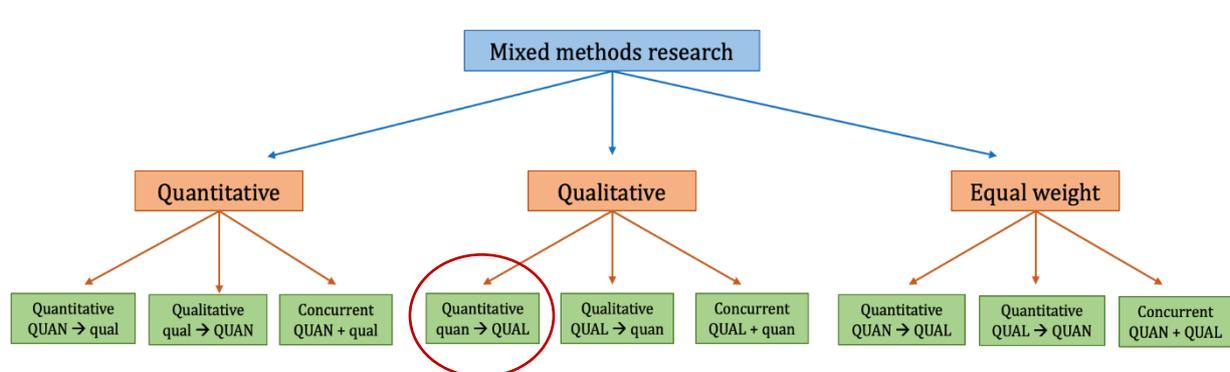
Infine, alla preliminare finalità descrittiva di questi servizi si accosta una finalità di approfondimento esplorativo e conoscitivo legata alla pratica professionale e all'esperienza delle assistenti sociali, tema su cui attualmente la letteratura nazionale risulta essere ridotta.

La ricerca qui presentata può quindi rientrare nella categoria delle cosiddette *mixed methods research* (Bryman, 2016), ovvero quegli studi che combinano due metodi di ricerca differenti.

Morgan (1998) evidenzia come i progetti di ricerca che utilizzano un metodo misto possano essere classificati secondo due criteri principali: il criterio della priorità, ovvero quanto peso viene dato ad ogni tipologia di strumento di ricerca; oppure il criterio della sequenza, ovvero quale metodo precede quale.

Nella figura di seguito (Fig. 13) è possibile osservare questa classificazione, che fornisce un orientamento rispetto alle possibili tipologie di ricerche basate su *mixed methods* che si possono mettere in campo.

Fig. 13 Classificazione delle mixed methods research secondo i criteri di priorità e sequenza



Nota: le lettere in maiuscolo e in minuscolo indicano la priorità, le frecce indicano la sequenza, il + indica la concomitanza.

Fonte: Bryman, 2016, pag. 638

I criteri sopra elencati danno vita a nove tipologie possibili (Bryman, 2006). In questa classificazione, il carattere maiuscolo indica la priorità. Ad esempio, il termine “*QUAL*” indica che la componente qualitativa è l’approccio principale alla raccolta dei dati, le lettere minuscole invece indicano un ruolo più sussidiario. Le frecce si riferiscono alla sequenza, ad esempio con il termine “*QUAL* → *qual*” ci si riferisce al fatto che la raccolta dei dati quantitativi è stata l’approccio principale alla raccolta dei dati e che questa è stata intrapresa prima della raccolta dei dati qualitativi, i quali occupano invece un ruolo sussidiario. Nel caso della presente ricerca abbiamo la situazione cerchiata in rosso in figura (Fig. 13), ovvero “*quan* → *QUAL*”. Ciò significa che la raccolta dei dati qualitativi è stata l’approccio principale alla raccolta dei dati e che questa è stata intrapresa in seguito alla raccolta dei dati quantitativi, che ricoprono nel totale un ruolo secondario.

Entrando nello specifico, per quanto riguarda la parte preliminare di rilevazione e descrizione dei Servizi RdC è risultato opportuno l’utilizzo di un approccio quantitativo. Per poter effettuare un’analisi di tipo quantitativo (Corbetta, 2014), le informazioni sono state raccolte in maniera sistematica, mediante due strumenti di rilevazione costruiti ad hoc – che analizzeremo nei paragrafi successivi – i quali hanno permesso di codificare il materiale a disposizione, per poi organizzarlo sotto forma di matrice dati e sottoporlo ad un’analisi più completa.

Per quanto riguarda, invece, l’approfondimento legato alla pratica professionale delle assistenti sociali, si è optato per un approccio qualitativo – attraverso l’utilizzo dello strumento dell’intervista semi – strutturata – al fine di raccogliere informazioni, esperienze e vissuti connessi a questo tema e prediligere l’approfondimento del dettaglio e della specificità (Cardano, 2011; Becker, Bryman e Ferguson, 2012).

La ricerca qui presentata ha quindi cercato di fornire inizialmente un quadro generale a cui poter fare riferimento, per poi focalizzarsi su una dimensione più ristretta, generando riflessioni più profonde e tenendo conto della complessità emergente.

5.2 Il contesto e le fasi della ricerca

La ricerca è stata svolta prendendo come riferimento regione Lombardia. La scelta di focalizzare la ricerca all’interno del contesto lombardo risponde a due ragioni principali. Anzitutto, la necessità di prendere in considerazione un bacino ampio e territorialmente vicino – in cui la dottoranda di ricerca lavora –, in modo tale da facilitare l’accesso al

campo e raccogliere dati idonei a generare analisi e riflessioni significative rispetto ai Servizi per il Reddito di Cittadinanza e alle pratiche professionali delle assistenti sociali che vi lavorano al loro interno. In secondo luogo, la ricerca è supportata e finanziata dalla Cooperativa Sociale Solidarietà e Servizi, operante da oltre quarant'anni in regione Lombardia e con un interesse crescente rispetto alla tematica della povertà e dell'esclusione sociale.

La ricerca ha preso avvio a settembre 2021 e si è conclusa, con la stesura della presente tesi di dottorato, a dicembre 2023.

Come si evince dalla Fig. 14, la prima fase del lavoro di ricerca ha riguardato lo studio del tema di indagine, prestando attenzione non solo alla letteratura internazionale e nazionale, ma anche alle fonti giuridiche e alle linee guida in materia di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, per poi concentrarsi sulla stesura del disegno di ricerca. Successivamente, ci si è dedicati alla costruzione degli strumenti di ricerca, ovvero:

- il questionario rivolto agli Uffici di Piano, con relativa lettera di invito a partecipare all'indagine;
- il questionario rivolto ai coordinatori dei Servizi RdC,
- la traccia dell'intervista semi – strutturata somministrata al campione di assistenti sociali a seguito della conclusione della prima parte quantitativa del presente studio;
- la traccia dell'intervista semi – strutturata somministrata al campione di persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza.

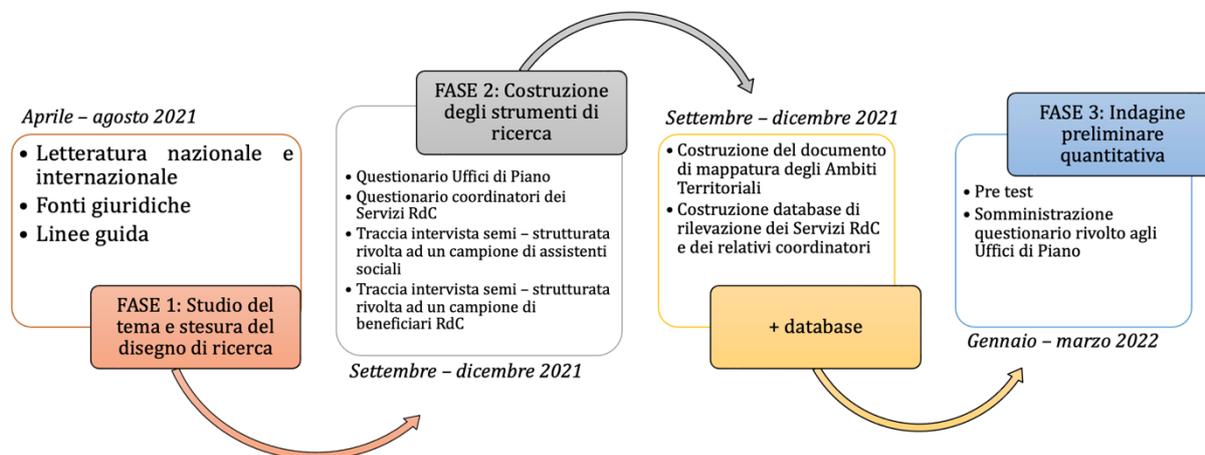
Oltre a questi strumenti, la ricercatrice ha preparato:

- un documento di mappatura degli Ambiti Territoriali e dei relativi Uffici di Piano;
- un database per la rilevazione dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza lombardi e dei relativi coordinatori, con nominativi e recapiti per poter proseguire con le fasi di ricerca successive.

Proseguendo, una volta costruiti gli strumenti, si è dato avvio all'indagine preliminare volta a rilevare i Servizi per il Reddito di Cittadinanza presenti in Lombardia, preceduta da un pre-test somministrato ad un numero ridotto di Uffici di Piano.

Queste prime tre fasi hanno richiesto circa un anno di lavoro, da aprile 2021 a marzo 2022.

Fig. 14 Le prime tre fasi del processo di ricerca

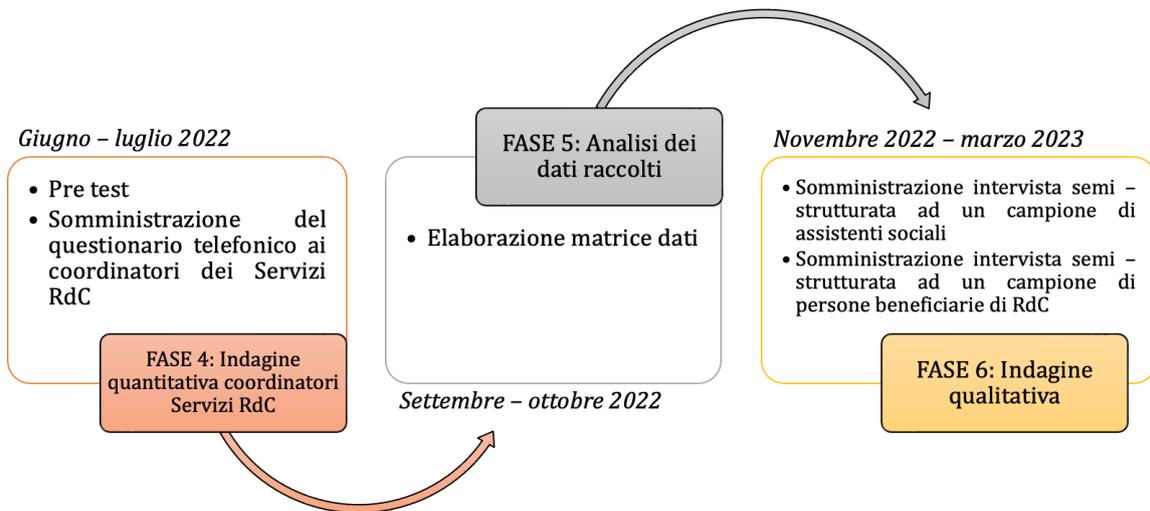


Terminata la fase di indagine preliminare e raccolti i dati necessari al successivo accesso al campo, ovvero i nominativi e i recapiti dei coordinatori dei Servizi RdC, si è proseguito con la somministrazione del questionario telefonico a questi ultimi (N: 83). Questa fase, comprendendo anche il periodo del pre-test, ha richiesto circa due mesi di tempo, dall'inizio di giugno alla fine di luglio 2022.

Conclusa questa quarta fase, ci si è focalizzati sull'analisi dei dati raccolti, di cui si darà conto all'interno del Capitolo 6 e 7 del presente documento, e si è prodotta una matrice dati che ha permesso individuare con maggiore chiarezza dei criteri utili al campionamento delle assistenti sociali da intervistare nella fase successiva, che verranno esplicitati nei paragrafi seguenti. Questa fase ha richiesto circa due mesi di tempo, identificabili nei mesi di settembre e ottobre 2022.

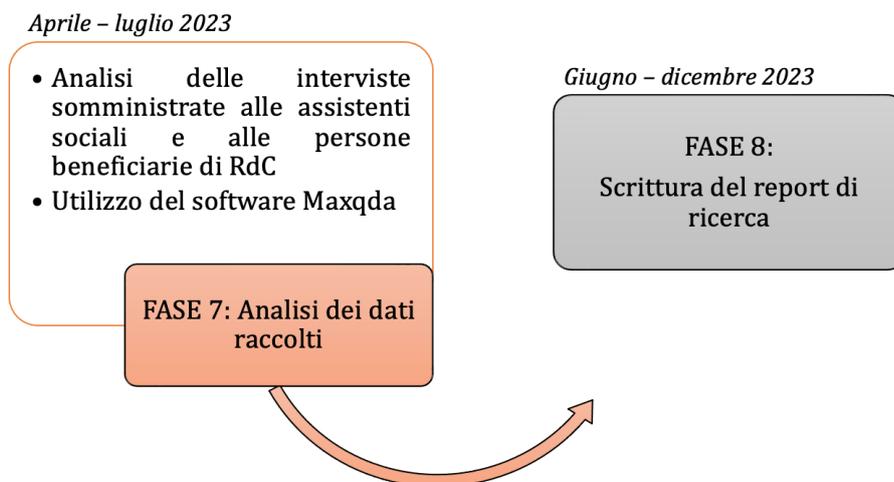
Proseguendo, si è entrati nella fase più corposa di tutto il disegno di ricerca che ha visto la somministrazione delle interviste semi - strutturate prima ad un campione di assistenti sociali dei Servizi RdC (N: 20) e poi alle persone beneficiarie della misura (N: 11). Questa fase ha preso avvio nel mese di novembre 2022 e si è conclusa a marzo 2023 (Fig. 15).

Fig. 15 Le successive fasi del processo di ricerca



Successivamente, osservando la Fig. 16 è possibile visionare le ultime due fasi del progetto di ricerca, le quali si sostanziano nell'analisi dei dati raccolti dall'indagine qualitativa e nella scrittura del report di ricerca. Per le analisi delle interviste ci si è avvalsi del software MAXQDA, che ha facilitato il processo di categorizzazione di quanto emerso dalla voce delle assistenti sociali e delle persone beneficiarie in temi che verranno poi esposti e raccontati nel dettaglio all'interno del capitolo 8 del presente documento.

Fig. 16 Le ultime due fasi del processo di ricerca



5.3 Gli strumenti

Come esplicitato nei paragrafi precedenti, la metodologia utilizzata nella raccolta e analisi dei dati è stata di tipo misto. Nello specifico, gli strumenti scelti per la prima parte quantitativa sono stati i questionari (online e telefonico) (Corbetta, 2014; Caselli, 2019). Per quanto riguarda, invece, la seconda parte qualitativa si è scelto di utilizzare lo strumento dell'intervista semi – strutturata (Bichi, 2007; De Lillo, 2010).

5.3.1 L'indagine preliminare: la mappatura e il questionario per gli Uffici di Piano lombardi

La prima azione di ricerca ha previsto la realizzazione di un'indagine preliminare volta a costruire un quadro complessivo iniziale dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza e ad ottenere l'accesso al campo. Infatti, l'ordinamento vigente prevede che gli enti locali possano organizzare i vari servizi di welfare in maniera discrezionale, utilizzando forme di gestione molteplici e variegate. Cabiati (2015), in una ricerca volta a rappresentare le opinioni e ciò che le assistenti sociali realizzano con le famiglie nel complesso ambito della tutela minori, ha ritenuto opportuno svolgere un'indagine preliminare che fosse in grado di fornire una ricognizione delle organizzazioni di questi servizi specifici nel territorio lombardo e rispetto a questo tema sottolinea che

«pur all'interno di un quadro formale comune che detta disposizioni e limiti procedurali determinati, la questione delle forme di gestione dei servizi è legata a fattori politici, amministrativi e culturali dei vari territori che appaiono alla ricerca di assetti organizzativi capaci di armonizzare il più possibile la molteplicità degli interessi in gioco»

(Cabiati, 2015, pag. 66).

Questa considerazione è opportuna anche per i Servizi RdC, tale passaggio è risultato quindi necessario per avere una visione di partenza chiara a cui poter fare riferimento e accedere al campo.

A fronte di ciò, si è quindi reso necessario compiere un'azione preparatoria, ovvero quella di individuare – a partire dagli Ambiti Territoriali – gli Uffici di Piano di Regione Lombardia. Questi ultimi, infatti, sono degli organismi tecnico – gestionali che agiscono in

sinergia con l'organo di rappresentanza politica, e a cui competono la rilevazione e la valutazione dei bisogni, l'avviamento di tavoli tematici di lavoro e la stesura definitiva del Piano di Zona, strumento attraverso cui i comuni in collaborazione con i soggetti del territorio interessati programmano l'offerta dei servizi socioassistenziali locali (Raineri e Corradini, 2019). Per questa azione preparatoria è stato possibile prendere spunto da una ricerca svolta da Cabiati (2015), la quale si era già attivata per mappare gli Uffici di Piano esistenti in Lombardia. Si è quindi proceduto a verificare l'attuale aderenza dei dati raccolti nella ricerca sopracitata e si è proseguito con la costruzione di un database aggiornato contenente la suddivisione degli Uffici di Piano lombardi, dei comuni afferenti ad essi, dei responsabili e delle rispettive modalità di contatto.

Questa azione ha permesso di proseguire con la ricerca attraverso la somministrazione di un questionario rivolto ai responsabili degli Uffici di Piano lombardi, al fine di rilevare i Servizi per il Reddito di Cittadinanza presenti sul territorio e conseguentemente ottenere i contatti delle rispettive figure di coordinamento, per poi accedere al campo nella successiva fase di ricerca.

Per la prima fase di rilevazione quantitativa, la popolazione di riferimento, quindi, è rappresentata da tutti gli Uffici di Piano di regione Lombardia. Lo strumento individuato, come esplicitato sopra, è stato quello del questionario, ovvero

«un insieme rigidamente prefissato di domande, che devono essere poste a tutti i soggetti studiati nello stesso modo e nello stesso ordine, e che quasi sempre prevedono per il rispondente la possibilità di scegliere fra un ventaglio di risposte alternative anch'esse rigidamente fissate»

(Caselli, 2019, p. 73).

Si è optato per una auto – somministrazione del questionario, che ha comportato l'invio telematico a tutti i soggetti individuati, i quali lo hanno compilato in maniera autonoma, senza la presenza fisica della ricercatrice (Corbetta, 2014). In modo particolare, il questionario è stato costruito tramite l'utilizzo del programma *Survey Monkey* ed è stato inviato via e – mail a tutti gli Uffici di Piano lombardi con in allegato una lettera di invito e relativa presentazione della ricerca (si veda Allegato 1). È stato inoltre costruito un documento word contenente tutti gli item del questionario e lo spazio adeguato a potervi

rispondere, nel caso in cui fossero insorte delle difficoltà nell'utilizzo della piattaforma online.

La scelta di utilizzare questa tipologia di strumento ha portato con sé diversi vantaggi, tra cui la possibilità di accedere contemporaneamente a tutti gli Uffici di Piano lombardi e di raccogliere quindi una grande quantità di dati in un tempo contenuto. Il questionario, inoltre, può essere progettato in modo tale da inserire domande filtro, che permettono il passaggio automatico alla successiva domanda, individuata sulla base della risposta precedentemente fornita dal rispondente. Ciò rappresenta un vantaggio significativo perché aiuta gli intervistati a non perdere l'ordine delle domande a cui rispondere e permette una raccolta dei dati più efficace (Bryman, 2016). I questionari auto – somministrati via web risultano anche essere più indicati per i rispondenti, dal momento che possono completare le risposte quando preferiscono e con i tempi che sono a loro più convenienti (Bryman, 2016).

Infine, un ulteriore vantaggio è rappresentato dalla possibilità per il ricercatore di poter scaricare in un unico database le risposte raccolte, riducendo così al minimo gli errori di codifica delle risposte dovuti al grande numero di questionari raccolti.

Una criticità legata all'utilizzo del questionario online era rappresentata dal rischio di non risposta massiva (Corbetta, 2014). A fronte di ciò, si è previsto l'invio di un sollecito di compilazione agli Uffici di Piano non rispondenti dopo due settimane dalla prima trasmissione e un'eventuale sollecitazione telefonica.

Nel capitolo 6, verranno analizzati nel dettaglio i passaggi effettuati e quanto raccolto durante questa prima fase di indagine preliminare.

5.3.2 Il questionario telefonico rivolto ai coordinatori dei Servizi RdC

La ricerca è proseguita con la somministrazione di un questionario telefonico ai coordinatori dei Servizi RdC individuati grazie al precedente questionario somministrato durante la fase di indagine preliminare.

Questo strumento è stato costruito in modo tale da poter andare a comprendere meglio la struttura e la composizione dei Servizi RdC rilevati e a richiedere l'accesso al campo per la successiva fase qualitativa della ricerca.

In questo caso, il questionario telefonico risulta essere una tecnica di rilevazione utile, dal momento che permette, oltre ad una grande rapidità di rilevazione, di raggiungere anche

popolazioni molto distanti geograficamente (Corbetta, 2014). Allo stesso tempo, costringe alla semplificazione dei quesiti e delle problematiche, esigendo domande brevi e risposte dal numero ridotto di alternative. Inoltre, l'istantaneità e l'immediatezza con le quali si hanno i risultati rendono questo strumento particolarmente indicato alla rilevazione di dati di interesse (Corbetta, 2014), ovvero: la conferma dell'attivazione del Servizio RdC, il numero e le professionalità presenti nell'équipe, il carico di utenza complessivo e la richiesta di accedere al campo tramite l'intervista ad un'assistente sociale che lavora all'interno del Servizio RdC in questione.

Inoltre, questa modalità ha permesso di entrare in maniera più efficace in relazione con i coordinatori dei Servizi RdC e, di conseguenza, esplicitare meglio le finalità della ricerca, al fine di renderle maggiormente comprensibili e condivisibili. Nel capitolo 7 del presente documento, verranno analizzati nel dettaglio i dati raccolti grazie alla somministrazione di questo strumento.

5.3.3 Le interviste semi – strutturate

Terminata la prima parte della ricerca, che ha visto l'utilizzo di una metodologia quantitativa, si è dato avvio alla seconda parte, la quale ha previsto invece l'uso di una metodologia qualitativa, attraverso l'impiego di interviste semi – strutturate (Bichi, 2007; De Lillo, 2010) con le assistenti sociali operanti nei Servizi RdC e le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza.

Le interviste semi – strutturate sono

«interviste condotte attraverso una traccia che riporta un elenco di argomenti e questioni da discutere, talvolta senza un ordine prestabilito e, nella maggior parte dei casi, senza una precisa formulazione o modalità di risposte predefinite»

(De Lillo, 2010, pag. 81).

Sono caratterizzate da un basso grado di direttività e permettono quindi all'intervistato di esprimere le sue opinioni o valutazioni e all'intervistatore di approfondire questioni che si sviluppano nel corso dell'intervista.

Infatti,

«chi intervista non si limita a porre una domanda e memorizzare la risposta proponendo poi la domanda successiva, con un ordine domanda – risposta – domanda. All'interno dello stesso atto di interrogazione, cioè, possono esserci altri interventi volti a una migliore comprensione o a un approfondimento della risposta fornita. Dunque, in questo tipo di intervista, entrano in gioco le peculiarità di ogni singola situazione di intervista. Ogni individuo intervistato, lasciato relativamente libero di esprimere le sue opinioni, i suoi atteggiamenti, le sue valutazioni, la sua esperienza, è abilitato a dirigere, insieme a chi lo interroga, l'intervista»

(Bichi, 2007, pag. 54).

Ciò può significare modificare l'ordine in cui vengono poste le domande, cambiare la formulazione delle stesse, chiarire il loro significato o ometterle in base alla loro rilevanza per l'intervistato o, ancora, variare la quantità di tempo dedicata a determinati argomenti (Becker et al, 2012).

I vantaggi, quindi, di utilizzare questa tipologia di tecnica qualitativa riguardano anzitutto la ricchezza del materiale che viene raccolto e l'elevata flessibilità che permette di adattare l'intervista alle esigenze dell'intervistato (De Lillo, 2010).

Tutte le interviste – sia quelle rivolte alle assistenti sociali che quelle rivolte alle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza – sono state svolte online, tramite le piattaforme Skype, Teams e Zoom, e sono state audio – registrate. La scelta di utilizzare questa modalità si rifà alla necessità di conciliare al meglio le esigenze dei partecipanti alla ricerca, sia in termini di tempo che di spazio.

La letteratura presente sul tema sottolinea come l'utilizzo di piattaforme online per lo svolgimento di interviste qualitative presenti diversi lati positivi, tra cui la flessibilità, permettendo quindi un'organizzazione più immediata e adattabile alle esigenze di ciascuno, e la possibilità di intervistare persone molto distanti geograficamente, facilitando la relazione e limitando così le eventuali difficoltà e resistenze legate alla collocazione territoriale e agli spostamenti (Bryman, 2016; Mirick e Wladkowski, 2019).

Tuttavia, gli stessi studi (Bryman, 2016; Mirick e Wladkowski, 2019) evidenziano anche delle criticità, principalmente connesse all'utilizzo di queste piattaforme. Non tutte le persone, infatti, dispongono di una connessione wi - fi adeguata o sono familiari con l'utilizzo di queste tecnologie; queste piattaforme inoltre possono essere soggette a fluttuazioni nella qualità della connessione, le quali possono rendere il flusso dell'intervista molto altalenante, comportando così registrazioni con un audio scadente che rendono poi difficile la successiva trascrizione. Ciononostante, nel contesto della presente ricerca, questi rischi non si sono verificati, grazie soprattutto alla disponibilità delle figure di coordinamento dei Servizi RdC che hanno messo a disposizione sia delle professioniste che delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza degli spazi adeguati e degli strumenti adatti a svolgere l'intervista, garantendo la privacy.

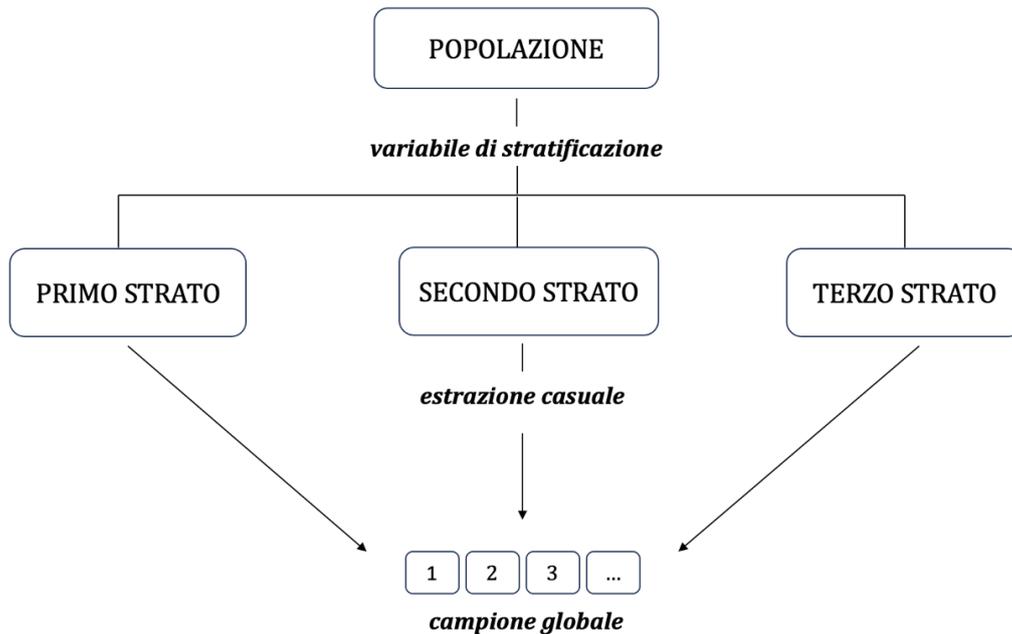
Nei successivi paragrafi verranno descritte le modalità di campionamento e i temi principali affrontati nelle interviste rivolte alle assistenti sociali operanti nei Servizi RdC e, successivamente, alle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza.

5.3.3.1 Le interviste semi - strutturate rivolte alle assistenti sociali

Dopo aver raccolto i dati ottenuti dalla somministrazione del questionario telefonico alle figure di coordinamento dei Servizi RdC si è proceduto con il campionamento delle assistenti sociali da intervistare. Ci si è prefissati di svolgere almeno 20 interviste all'interno del territorio lombardo. A fronte di ciò e dei dati raccolti dal questionario telefonico, si è optato per una modalità di campionamento stratificata casuale (Corbetta, 2014).

Si è suddivisa, quindi, la popolazione in sottopopolazioni il più omogenee possibili e, successivamente, si è estratto mediante un procedimento casuale semplice un campione da ogni strato (Fig. 17), per poi unire i campioni dei singoli strati in un unico campione globale (Corbetta, 2014).

Fig. 17 Esempificazione della modalità di campionamento stratificata casuale



Fonte: rielaborazione tratta da Corbetta, 2014

Ai fini del campionamento, i criteri individuati per formare le sottopopolazioni sono stati i seguenti:

1. Suddivisione provinciale
2. Disponibilità ad essere intervistati
3. Presenza di assistenti sociali nel servizio

A fronte di questi criteri la popolazione totale di riferimento è rappresentata da 64 Servizi RdC, dal momento che due servizi non contemplavano la presenza di assistenti sociali all'interno di essi e, di conseguenza, esulavano dal focus della ricerca.

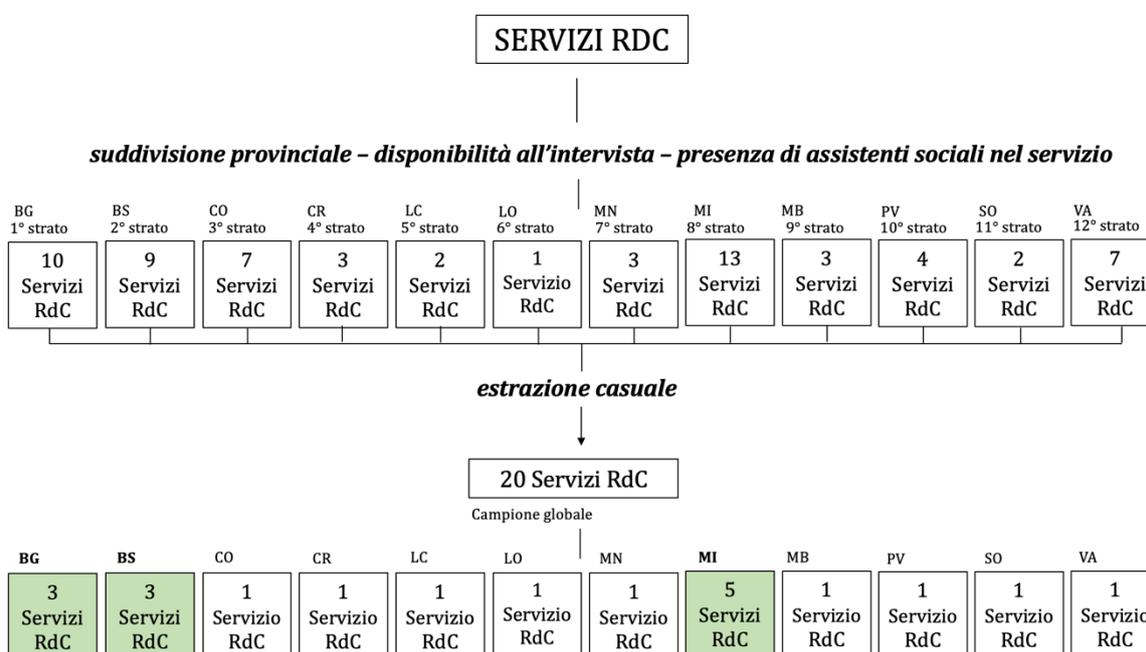
Sono stati quindi creati dei cluster tenendo in considerazione questi criteri, per poi estrarre casualmente all'interno di essi (tramite una funzione di Excel) servizi che potessero rappresentare e descrivere nella maniera più ampia possibile la specificità della fotografia emersa precedentemente.

Ciò significa servizi con caratteristiche diversificate emerse dall'indagine preliminare, quali:

- servizi con un basso, medio e alto numero di persone assegnate ai *case manager* tramite la piattaforma Gepi;
- servizi con équipe multidisciplinari e con équipe mono professionali (composte solo da assistenti sociali);
- servizi con un numero di componenti dell'équipe variegato;
- servizi con tipologie di presa in carico differenti (gestione totale del servizio, presa in carico solo di Patti per l'Inclusione Sociale complessi, solo persone non conosciute al Servizio Sociale Territoriale, solo funzioni di coordinamento);
- servizi appartenenti ad ambiti metropolitani, aree rurali e comunità montane.

Inoltre, si è scelto di estrarre almeno un Servizio RdC per provincia, tranne per le province – più popolose – di Milano, Brescia e Bergamo in cui se ne sono estratti rispettivamente cinque, tre e tre. Nella figura di seguito è possibile visionare il procedimento svolto (Fig. 18).

Fig. 18 Schema riassuntivo del procedimento legato al campionamento dei Servizi RdC da intervistare



Fonte: elaborazione dell'autrice

Nella tabella seguente (Tab. 3) è possibile visionare un riassunto delle principali caratteristiche sociodemografiche delle assistenti sociali intervistate con le relative codifiche per la trascrizione. In modo particolare, tutte le professioniste intervistate appartengono al genere femminile e hanno un'età media di 34,5 anni. Per quanto riguarda il loro titolo di studio, invece, la maggior parte (14 intervistate su 20) possiede una laurea triennale, mentre le restanti una laurea magistrale. Inoltre, la media relativa alla durata di svolgimento dell'attività professionale di assistente sociale in generale è di 6,4 anni. Per quanto riguarda, invece, gli anni di esperienza all'interno di un Servizio per il Reddito di Cittadinanza la media si attesta intorno ai 2,3 anni. La maggior parte di loro (13 assistenti sociali su 20), tuttavia, non ha esperienza pregressa nei precedenti servizi competenti per il contrasto alla povertà (a titolo esemplificativo: Servizio REI) che si sono susseguiti a partire dal 2017 in avanti, anno in cui è entrata in vigore la prima misura nazionale di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale.

Tab. 3 Riassunto delle principali caratteristiche sociodemografiche delle assistenti sociali intervistate

Codifica	Genere	Anno di nascita	Titolo di studio	Anno avvio professione	Anni di esperienza su RDC	Esperienza pregressa su SIA/REI
AS.1	F	1990	LT	2015	3	SI
AS.2	F	1986	LT	2021	1	NO
AS.3	F	1960	LT	2006	1	NO
AS.4	F	1985	LM	2020	2	NO
AS.5	F	1997	LT	2021	1	NO
AS.6	F	1990	LM	2019	3	NO
AS.7	F	1993	LM	2020	2	NO
AS.8	F	1990	LT	2016	3	SI
AS.9	F	1992	LT	2018	3	NO
AS.10	F	1995	LM	2021	1	NO
AS.11	F	1985	LT	2008	3	SI
AS.12	F	1985	LT	2011	3	SI
AS.13	F	1985	LM	2016	2	NO
AS.14	F	1998	LT	2020	2	NO
AS.15	F	1982	LT	2006	2	SI
AS.16	F	1990	LT	2019	2	NO
AS.17	F	1993	LT	2019	3	NO
AS.18	F	1989	LM	2019	3	NO
AS.19	F	1972	LT	2002	3	SI
AS.20	F	1993	LT	2017	3	SI

Le aree indagate tramite le interviste alle assistenti sociali hanno riguardato principalmente l'esperienza all'interno di un servizio competente per il contrasto alla povertà e nella costruzione dei Patti per l'Inclusione Sociale, le attività svolte, eventuali difficoltà o lati positivi connessi alla pratica professionale e la relazione con le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza.

Le interviste, dopo essere state audio - registrate, sono state trascritte e analizzate con il supporto del programma MAXQDA, un software per l'analisi dei dati testuali. Tutte le interviste sono state anonimizzate e codificate. Successivamente, dalle trascrizioni sono stati individuati, dopo diverse letture, i relativi temi e sotto - temi codici e sottocodici, per poi procedere con la conseguente costruzione di una mappa tematica funzionale a

raccogliere e riordinare quanto emerso. Si è poi proceduto con la selezione di estratti e citazioni che potessero esemplificare ciò che è stato categorizzato (Braun e Clark, 2006). Nel capitolo 8 verranno analizzati nel dettaglio i temi emersi dall'analisi con le relative esemplificazioni tratte dalle interviste svolte.

5.3.3.2 Le interviste semi - strutturate rivolte alle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza

L'ultima azione di ricerca prevedeva la raccolta del punto di vista dei diretti interessati, ovvero delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza, attraverso interviste semi - strutturate. In modo particolare, le aree indagate riguardavano: l'esperienza con il Servizio RdC, l'azione professionale delle assistenti sociali incontrate e la relazione instaurata con loro.

Come esplicitato sopra, le interviste semi - strutturate permettono all'intervistato di sentirsi libero di esprimere i propri vissuti ed esperienze (Bichi, 2007) e, proprio per questo, hanno rappresentato un valido strumento anche in questa azione, consentendo alle persone di esplorare in maniera approfondita quanto richiesto.

Entrando nello specifico, sono state svolte undici interviste semi - strutturate con i diretti interessati. Le 11 persone sono state individuate a partire dalle 20 assistenti sociali intervistate precedentemente. Infatti, alle professioniste è stato chiesto di individuare delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza con le quali erano entrate in contatto per la costruzione del Patto per l'Inclusione Sociale, disponibili ad essere intervistati dalla ricercatrice, al fine di far emergere la voce di coloro che hanno vissuto in prima persona i Servizi stessi. Alle assistenti sociali non è stato fornito alcun criterio di scelta o di selezione delle persone. Ciò ha fatto sì che, in alcuni casi, le persone avessero già terminato il percorso con il Servizio, mentre in altri ci fosse ancora in essere una relazione significativa.

Nella tabella che segue (Tab. 4) è possibile visionare un riassunto delle principali caratteristiche delle undici persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza intervistate con le relative codifiche per la trascrizione.

Entrando nello specifico, sono state intervistate 6 persone di genere femminile e 5 persone di genere maschile con una media di età di 52 anni.

La quasi totalità delle persone intervistate percepisce il Reddito di Cittadinanza dal 2021, ovvero da 2 anni, ed è quindi al secondo rinnovo della domanda. Inoltre, la maggior parte dei beneficiari (8 persone su 11), al momento dell'intervista, aveva un Patto per l'Inclusione Sociale attivo con il Servizio per il Reddito di Cittadinanza di riferimento, mentre le persone restanti avevano da poco concluso il percorso per diverse motivazioni, tra cui: la decadenza o la rinuncia al beneficio economico a fronte di cambiamenti intervenuti nella dimensione economica, come ad esempio l'avvio di un contratto lavorativo e il superamento della soglia ISEE richiesta per poter mantenere il contributo, oppure la momentanea sospensione a fronte della conclusione dei primi 18 mesi previsti e della presentazione di una nuova domanda ancora in fase di valutazione presso gli enti competenti (INPS).

Tab. 4 Tabella riassuntiva delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza intervistate

Codifica	Genere	Anno di nascita	Anno in cui ha iniziato a percepire RDC	PAIS attivo
B.1	F	1979	2021	SI
B.2	F	1982	2022	SI
B.3	M	1973	2020	NO
B.4	F	1981	2021	NO
B.5	M	1965	2021	SI
B.6	F	1962	2021	SI
B.7	M	1959	2021	SI
B.8	M	1969	2021	NO
B.9	F	1967	2021	SI
B.10	M	1959	2021	SI
B.11	F	1985	2021	SI

Anche in questo caso le interviste, dopo essere state audio - registrate, sono state trascritte e analizzate con il supporto del programma MAXQDA, un software per l'analisi dei dati testuali. Tutte le interviste sono state anonimizzate e codificate. Successivamente, dalle trascrizioni sono stati individuati dopo diverse letture i relativi temi e sotto - temi per poi procedere con l'analisi e la rielaborazione dei dati complessivi.

Il capitolo 8 del presente documento è dedicato alla presentazione dei temi emersi dall'analisi delle interviste svolte, con le relative esemplificazioni testuali.

5.4 Limiti e risorse

Entrando nello specifico dei limiti connessi alla ricerca qui presentata si può affermare che, anzitutto, il panorama delle misure di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale in Italia è dominato da incertezze e continui cambiamenti normativi. Ciò comporta innumerevoli modifiche legislative e riorganizzazioni interne ai servizi stessi. Lo studio qui presentato è stato avviato e terminato avendo come riferimento il D.L. 4/2019 che disciplina la materia del Reddito di Cittadinanza. Tuttavia, durante la fase di stesura della presente tesi è entrato in vigore il D.L. 48/2023, convertito in legge con la L. 85/2023, il quale, a partire dal 1° gennaio 2024, abolisce il Reddito di Cittadinanza e introduce gli strumenti dell'Assegno di Inclusione e del Supporto per la Formazione e il Lavoro.

A fronte di ciò, si ritiene utile specificare che il presente studio intende fornire una panoramica rispetto alle pratiche professionali delle assistenti sociali che lavorano all'interno dei servizi competenti per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, tenendo quindi in considerazione anche le modifiche future che verranno apportate e sottolineando le complessità emergenti.

Tuttavia, come esplicitato all'interno del capitolo 3, i servizi per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale italiani presentano una storia breve e frammentata e, seppur la professione si sia da sempre interfacciata con questi fenomeni, solo recentemente gli assistenti sociali si sono ritrovati ad affrontarli in maniera specifica all'interno di servizi istituzionalizzati e strutturati. Alla luce di queste considerazioni e della letteratura approfondita su questo tema, si ritiene che la ricerca qui presentata possa apportare un contributo significativo non solo al panorama delle ricerche presenti in questo ambito, ma anche allo sviluppo della pratica professionale stessa – anche in relazione alle future misure di contrasto alla povertà –, contribuendo così a generare riflessioni significative sia all'interno della comunità professionale che a livello di *policy making*.

5.5 Aspetti etici

La ricerca è stata condotta in conformità al Codice Etico dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, approvato con Decreto Rettorale n. 9350/2011 ed è stata realizzata in conformità alle norme italiane ed europee in materia di trattamento dei dati ai fini di ricerca. Infatti, per quanto riguarda le interviste, a tutti i partecipanti è stata fornita copia dell'Informativa sulla privacy e sul trattamento dati, ottenendo il consenso alla

registrazione dell'intervista e all'utilizzo dei dati, i quali sono stati anonimizzati fin dalla fase di trascrizione.

Inoltre, la realizzazione della presente ricerca ha sollevato alcune questioni etiche, relative in particolare al doppio ruolo ricoperto dalla ricercatrice. Infatti, la sottoscritta svolge la professione di assistente sociale in un Servizio per il Reddito di Cittadinanza del territorio lombardo. Questo duplice posizionamento tra la figura di ricercatrice e quella di assistente sociale ha generato in alcuni momenti delle complessità relative, appunto, alla presenza di questa doppia identità.

Infatti, se da un lato conoscere in maniera approfondita la materia legata ai Servizi per il Reddito di Cittadinanza e i tecnicismi correlati ad essa ha permesso di individuare i nodi più rilevanti e accedere al campo in maniera più agevole, dall'altro lato il fatto di essere un'assistente sociale attualmente operante in un Servizio RdC a volte ha comportato delle difficoltà legate al fatto di avere delle proprie opinioni, esperienze e punti di vista sul tema di indagine.

Infine, questa ricerca aveva lo scopo di intercettare anche il punto di vista dei diretti interessati, ovvero delle persone che si trovano in condizioni di povertà ed esclusione sociale che beneficiano del Reddito di Cittadinanza e che, spesso, risultano essere vittime di pregiudizi e discriminazioni quotidiane. La scrivente si è quindi costantemente interrogata su come poter evitare il rinforzo dello stigma che contribuisce a determinare la loro vita e le opportunità a cui possono accedere.

Capitolo 6

Gli Ambiti Territoriali lombardi e la rilevazione dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza: i risultati dell'indagine preliminare

La prima azione di ricerca intrapresa riguarda la realizzazione di un'indagine preliminare, volta a costruire un quadro complessivo iniziale – ad oggi mancante – rispetto ai Servizi per il Reddito di Cittadinanza presenti sul territorio lombardo e alla loro organizzazione e composizione. Va ricordato, infatti, che l'ordinamento vigente prevede che gli enti locali possano organizzare i vari servizi di welfare in maniera discrezionale, utilizzando forme di gestione molteplici. Di conseguenza, il panorama dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza in Lombardia si presenta come vario e diversificato.

Questo passaggio è risultato necessario, in primo luogo, per avere una visione di partenza chiara a cui poter fare riferimento e, contestualmente, accedere ai coordinatori di tali servizi, alle assistenti sociali che vi lavorano all'interno e alle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza per gli step successivi della ricerca.

In questo capitolo verranno presentati i risultati derivanti dall'indagine preliminare condotta durante la prima fase di ricerca, la quale comprende l'azione preparatoria della mappatura degli Ambiti Territoriali lombardi e il questionario rivolto agli Uffici di Piano.

6.1. Gli Uffici di Piano lombardi: la costruzione del database

Al fine di effettuare una ricognizione dei Servizi RdC presenti sul territorio lombardo è risultato fondamentale compiere un'azione preparatoria, ovvero quella di individuare – a partire dagli Ambiti Territoriali (AT) – gli Uffici di Piano e i rispettivi contatti dei responsabili. Questo processo ha permesso, da un lato, di individuare i destinatari del primo questionario e, dall'altro, di raccogliere informazioni aggiornate rispetto alla programmazione zonale lombarda.

Per questa azione preliminare è stato possibile prendere spunto da una ricerca svolta da Cabiati (2015), la quale aveva già affrontato la sfida di mappare gli Uffici di Piano esistenti. A fronte di ciò, si è quindi verificata l'attuale aderenza dei dati raccolti nella ricerca sopra citata e si è proceduto con la costruzione di un database aggiornato contenente la

suddivisione degli Uffici di Piano Lombardi, dei comuni afferenti ad essi, dei responsabili e delle rispettive modalità di contatto.

Entrando nel dettaglio, le azioni messe in campo possono essere riassunte come di seguito:

- si è studiata in maniera approfondita la ricerca sopra citata;
- si è verificata la corrispondenza di quanto riportato nella pubblicazione con le attuali informazioni presenti sul sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali²⁹, sui siti dei Piani di Zona o, laddove necessario, dei singoli Comuni e si sono apportate le opportune modifiche sulla base dei dati aggiornati. Se necessario, si è proceduto alla raccolta dei dati aggiornati tramite chiamate ai comuni capofila degli Ambiti;
- si sono raggruppati gli Ambiti Territoriali per provincia, coincidenti con gli Uffici di Piano;
- si è costruito uno schema (Fig. 19) che potesse mettere in evidenza l'attuale suddivisione degli Ambiti Territoriali per provincia, in modo tale avere una visione chiara del numero e della conseguente organizzazione territoriale;
- si è identificato il numero di Comuni afferenti a ciascun ambito, tramite un confronto con la ricerca di Cabiati (2015), la lettura della documentazione dei piani di zona lombardi disponibili e le informazioni presenti sui siti web ufficiali di alcuni enti locali;
- si sono reperiti i nominativi dei responsabili degli Uffici di Piano e i relativi contatti – fondamentali per l'invio del primo questionario – tramite una ricerca svolta sui siti web di riferimento.
- si è costruito il database definitivo, contenente: nome della provincia a cui afferisce l'ambito, nome dell'ambito, numero e nome dei comuni presenti, nome del responsabile dell'Ufficio di Piano, contatti (indirizzo e – mail e numero di telefono).

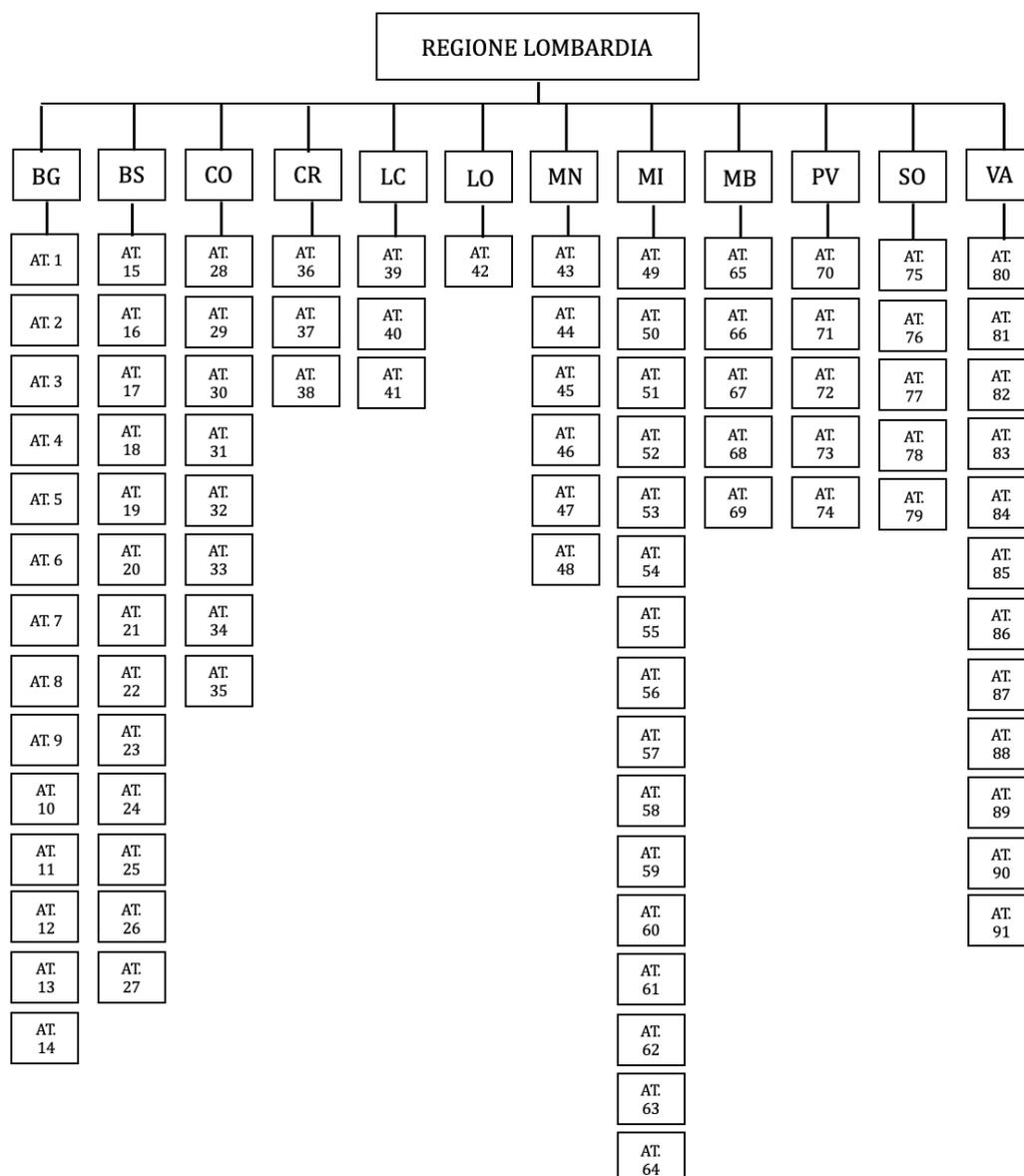
La situazione che ne è emersa risulta essere modificata rispetto al 2015. In modo particolare, i comuni attualmente presenti in regione Lombardia risultano essere 1504, a

²⁹ <https://www.lavoro.gov.it/strumenti-e-servizi/Sistema-informativo-servizi-sociali/Pagine/Ambiti-Territoriali-del-SIUSS.aspx>

differenza dei 1544 presenti nel 2015. Ciò è avvenuto a seguito dell'accorpamento dei comuni di piccole dimensioni. Di conseguenza, anche il numero degli Ambiti Territoriali, che come previsto dalla L. 328/2000 coincide con gli Uffici di Piano, è stato revisionato ed è passato da 99 a 91.

Lo schema che segue (Fig. 19) sintetizza il primo passaggio realizzato, ovvero la scomposizione di Regione Lombardia nelle province afferenti e, conseguentemente, negli attuali 91 Ambiti Territoriali.

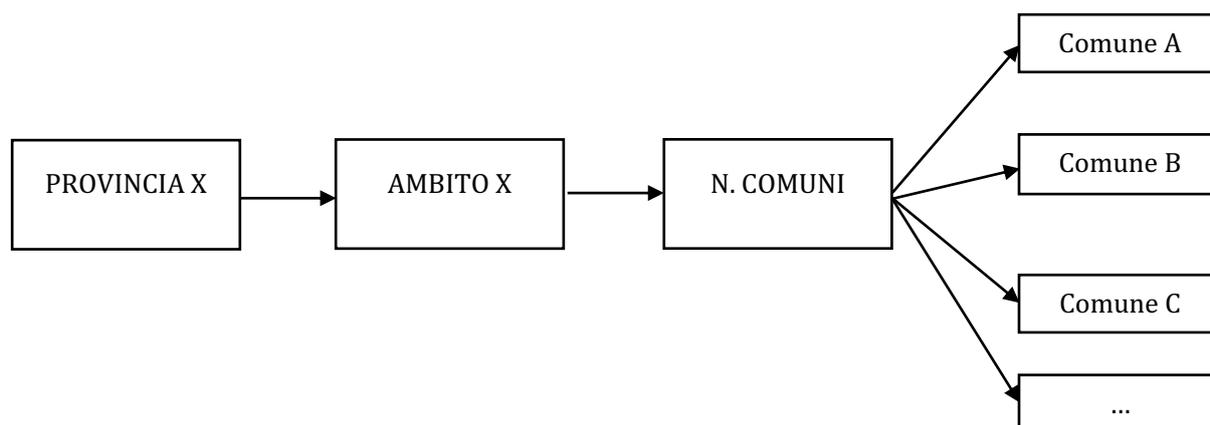
Fig. 19 Suddivisione provinciale dei 91 Ambiti Territoriali



Fonte: elaborazione dell'autrice

Per ciascuno dei 91 Ambiti territoriali si è effettuata un'analisi che ha seguito il processo descritto nella figura di seguito presentata (Fig. 20), arrivando così ad avere, per ciascuna delle 91 unità il rispettivo numero di Comuni e il nominativo.

Fig. 20 Esempio di scomposizione di uno dei 91 Ambiti Territoriali nei Comuni afferenti ad esso



Fonte: elaborazione dell'autrice

Ciò ha rappresentato una base solida per poter proseguire con il lavoro di raccolta dei nominativi e dei rispettivi contatti delle figure responsabili degli Uffici di Piano collegati ai 91 Ambiti Territoriali. Come vedremo nel prossimo paragrafo, i questionari compilati dagli Uffici di Piano sono anche poi risultati utili a confermare o meno le informazioni reperite in questa fase e ad integrarle dove necessario.

6.2 Il questionario agli Uffici di Piano lombardi

Terminata questa azione preparatoria di mappatura degli Ambiti Territoriali lombardi, si è proceduto alla costruzione del questionario da somministrare agli Uffici di Piano. Tale strumento è risultato di fondamentale importanza per rilevare i Servizi per il Reddito di Cittadinanza presenti sul territorio regionale e reperire i contatti delle figure di coordinamento degli stessi, al fine di accedere al campo.

Il questionario, inviato e somministrato a tutti gli Uffici di Piano lombardi è stato pensato e costruito per rispondere alle seguenti finalità:

- ottenere informazioni aggiornate rispetto alla mappatura precedentemente realizzata, in modo tale da confermare o meno i dati relativi alla denominazione e distribuzione provinciale degli Ambiti territoriali e al numero di comuni che li compongono;
- reperire informazioni circa il numero di Servizi RdC presenti nell’Ambito, le forme di gestione adottate e gli strumenti utilizzati, al fine di avere un panorama aggiornato relativo alle scelte effettuate in merito all’organizzazione dei propri Servizi per il Reddito di Cittadinanza;
- raccogliere informazioni in merito alla presenza di figure di coordinamento dei Servizi RdC e ottenere i relativi indirizzi e – mail e contatti telefonici;
- presentare agli Uffici di Piano il progetto di ricerca e la successiva azione prevista – un questionario telefonico da somministrare ai coordinatori dei Servizi RdC – al fine di ottenere la loro collaborazione per entrare in contatto con le figure responsabili di tali servizi.

Durante i mesi di novembre e dicembre 2021 è stato quindi costruito lo strumento in questione, suddiviso in due parti e composto da una selezione mista di domande a risposta chiusa e a risposta aperta.

La prima parte, più generale, riguardava le seguenti aree di indagine:

- denominazione dell’Ambito Territoriale;
- ruolo ricoperto dal compilante;
- numero di comune che compongono l’Ambito Territoriale;
- comune capofila;
- numero di abitanti.

La seconda parte, più specifica sui Servizi per il Reddito di Cittadinanza, comprendeva i seguenti punti:

- numero di Servizi RdC presenti nell’Ambito Territoriale;
- forma di gestione del Servizio RdC;

- tipologia di strumento utilizzato per la gestione del Servizio RdC (compilazione richiesta solo nel caso in cui la risposta alla domanda precedente fosse stata “associata”);
- nominativo del coordinatore del Servizio RdC;
- recapiti del coordinatore del Servizio RdC;
- disponibilità a facilitare il contatto tra la ricercatrice e la figura di coordinamento del Servizio RdC e la modalità.

La figura di seguito (Fig. 21) esplicita gli *items* inseriti all’interno del questionario.

Fig. 21 Raccolta delle domande inserite all’interno del questionario indirizzato agli Uffici di Piano

Items del questionario somministrato agli Uffici di Piano	Nome e cognome del compilante
	Denominazione dell'Ambito Territoriale di riferimento
	Ruolo ricoperto dal compilante
	Numero di Comuni che compongono l'Ambito territoriale
	Comune capofila dell'Ambito Territoriale
	Numero di abitanti dell'Ambito Territoriale
	Numero di Servizi RdC presenti nell'Ambito Territoriale
	Forma di gestione del/i Servizio/i RdC
	Tipologia di strumento utilizzato per la gestione del/i Servizio/i RdC
	Nominativo del coordinatore del Servizio RdC
	Recapiti del coordinatore del Servizio RdC
	Disponibilità a facilitare il contatto tra la ricercatrice e il coordinatore del Servizio RdC

Fonte: elaborazione dell’autrice

Le domande presenti nel questionario prevedevano sia risposte aperte, per facilitare il rispondente nell’inserimento delle informazioni di interesse, sia risposte dicotomiche, in cui poter scegliere tra un’alternativa e l’altra. Le varie alternative di risposta relative alla domanda riguardante le forme di gestione dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza sono state elaborate a partire dalla letteratura presente sul tema. Anche in questo caso, tuttavia, si è prevista la possibilità di includere forme di gestione non elencate dalla ricercatrice, tramite l’opzione “Altro” in abbinamento ad una stringa di testo, che ha permesso al rispondente di specificare liberamente eventuali particolarità.

La somministrazione di questo strumento è stata propedeutica al proseguimento con le successive fasi di ricerca e ha permesso non solo la rilevazione dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza presenti in Lombardia – dato sconosciuto prima di questa ricerca –, ma anche un approfondimento rispetto all’organizzazione di questi ultimi.

Il questionario rivolto agli Uffici di Piano lombardi può essere visionato nella sua versione integrale in appendice alla tesi (si veda Allegato 2).

6.2.1 Modalità di somministrazione e raccolta delle risposte

Il questionario è stato costruito utilizzando un software per sondaggi online (*Survey Monkey*) e, in aggiunta, è stato creato un documento word riportante tutti gli item dello strumento, in modo tale da facilitarne la compilazione nel caso in cui fossero insorte difficoltà nell’utilizzo di *Survey Monkey* da parte dei rispondenti. È stata inoltre redatta una lettera di invito alla partecipazione (si veda Allegato 1), all’interno della quale oltre ad esplicitare la finalità della ricerca si è chiesta la disponibilità a partecipare alla stessa, sottolineando la volontà della ricercatrice di coinvolgere i coordinatori dei Servizi RdC nelle fasi successive dell’indagine e chiedendo la collaborazione dei referenti degli Uffici di Piano, in modo tale ad poter operare gli eventuali passaggi amministrativi interni necessari alla successiva partecipazione dei coordinatori.

Nel mese di Gennaio 2022 il questionario è stato inviato tramite e – mail a tutti i 91 Uffici di Piano presenti sul territorio regionale, con in allegato la lettera di invito e la relativa presentazione della ricerca.

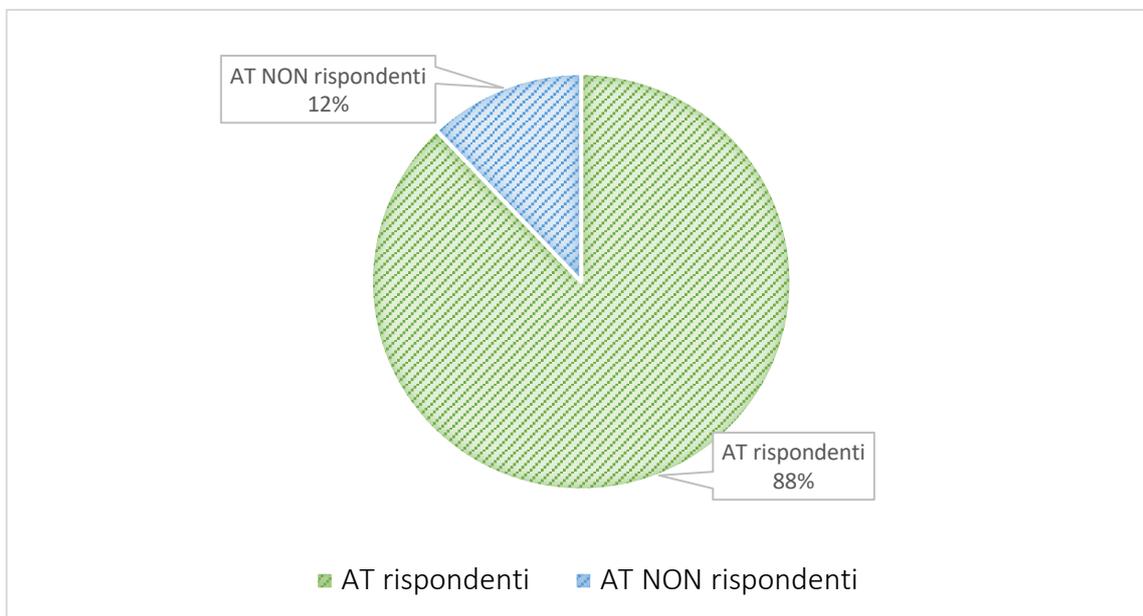
Si è optato per la modalità dell’auto – somministrazione, lasciando ai rispondenti la possibilità di scegliere tra due modalità di compilazione dello stesso, al fine di facilitare il più possibile la raccolta delle informazioni:

1. la compilazione del questionario tramite il link di *SurveyMonkey* inserito nel testo dell’e-mail inviata;
2. la compilazione del questionario tramite il file word allegato e la restituzione dello stesso sempre a mezzo mail.

In aggiunta, si è fornita anche la possibilità di procedere con una compilazione del questionario tramite telefonata, in cui la ricercatrice procedeva con l’immissione delle risposte nel file word appositamente creato.

Come è possibile vedere nel grafico di seguito (Fig. 22), al questionario hanno risposto 80 Uffici di Piano su 91, con un tasso di risposta pari all'88%.

Fig. 22 Tasso di risposta al questionario inviato agli Uffici di Piano



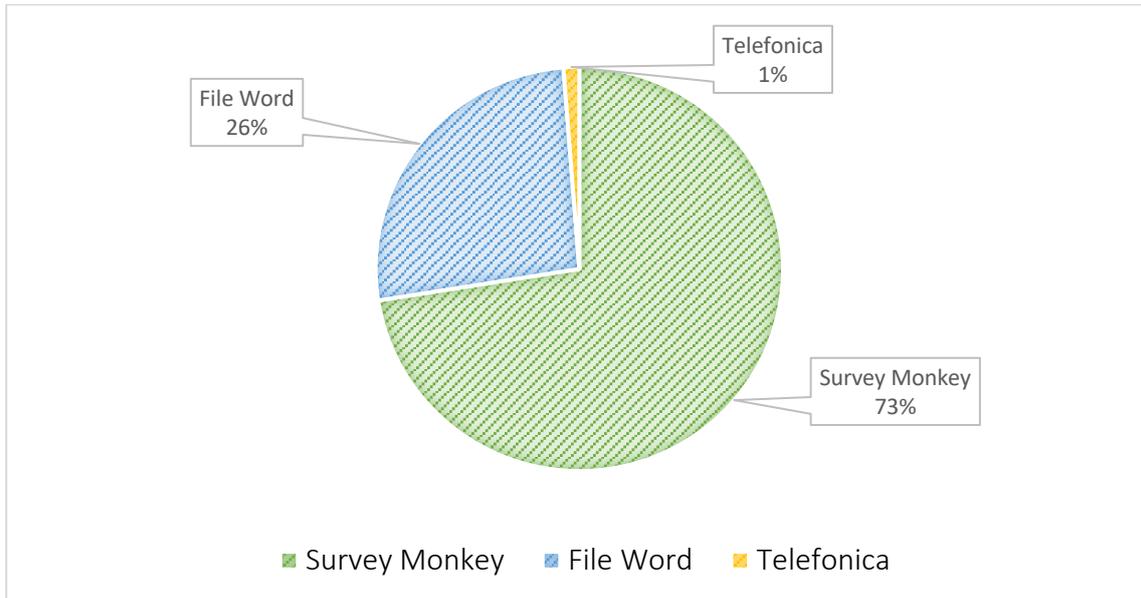
La tabella che segue (Tab. 5) e il relativo grafico (Fig. 23) sintetizzano le modalità prescelte dai rispondenti per fornire le informazioni richieste.

Tab. 5 Tabella di sintesi

RISPOSTE OTTENUTE CON IL QUESTIONARIO ON-LINE	RISPOSTE OTTENUTE CON IL QUESTIONARIO WORD	INFORMAZIONI REPERITE TELEFONICAMENTE	TOT. RISPOSTE RICEVUTE
58	21	1	80

Dal grafico si evince che la principale modalità di risposta utilizzata dai rispondenti, il 73%, è rappresentata dalla compilazione del questionario tramite il link collegato alla piattaforma SurveyMonkey, a seguire la compilazione tramite e - mail (26%) e, infine, quella telefonica (1%).

Fig. 23 Mezzo di risposta prescelto dai rispondenti



La piattaforma SurveyMonkey ha consentito la raccolta delle risposte, che sono state successivamente inserite all'interno di un file Excel, il quale ha permesso la costruzione di grafici e tabelle utili per una sistematizzazione di quanto reperito e una successiva analisi.

6.2.2 Gli Uffici di Piano rispondenti

Osservando le singole province e rapportando gli Uffici di Piano rispondenti con la totalità degli Uffici di Piano presenti sul territorio lombardo, emerge il quadro riportato nella tabella di seguito (Tab. 6).

In modo particolare, la tabella mette in luce come le province di Como, Cremona, Lodi e Sondrio abbiano una percentuale di risposta del 100%, mentre invece la provincia che ha ricevuto meno risposte da parte degli Ambiti Territoriali presenti all'interno di essa è rappresentata da Lecco.

Tab. 6 Tabella riassuntiva della % degli Uffici di Piano rispondenti nelle singole province lombarde

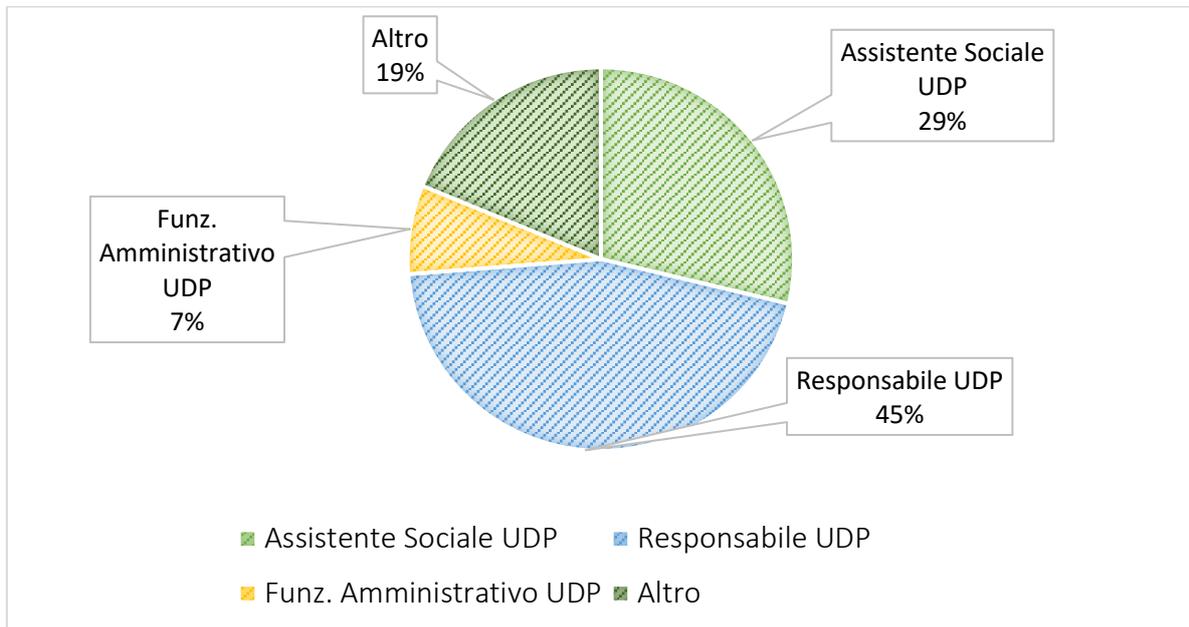
PROVINCIA	% UFFICI DI PIANO RISPONDENTI	% UFFICI DI PIANO NON RISPONDENTI
BG	86%	14%
BS	92%	8%
CO	100%	0%
CR	100%	0%
LC	66%	34%
LO	100%	0%
MN	83%	17%
MI	81%	19%
MB	80%	20%
PV	80%	20%
SO	100%	0%
VA	92%	8%

Proseguendo con l'analisi dei dati raccolti, come si evince dalla Fig. 24, si segnala che il ruolo principale ricoperto dai rispondenti è quello del responsabile dell'Ufficio di Piano (45%), seguito dalla figura dell'assistente sociale che opera all'interno dello stesso ufficio (29%) e, successivamente, dalla voce "Altro". Si è scelto di inserire questa possibilità per esplorare maggiormente il ruolo di coloro che avrebbero risposto al questionario. Il 19% ha infatti scelto questa opzione, che permetteva di specificare altri ruoli non previsti dalla domanda. I ruoli precisati riguardano:

- figure di coordinamento di servizi specifici legati all'ambito della povertà (Servizio RdC, Servizio Inclusione, Servizio di Inserimento Lavorativo);
- responsabili distrettuali dei progetti legati all'area povertà;
- direttori dell'area sociale.

Infine, il 7% è rappresentato da figure amministrative che lavorano presso gli Uffici di Piano.

Fig. 24 Ruolo del compilante il questionario



6.3 I dati sugli Ambiti Territoriali lombardi

In questo paragrafo verranno presentati i dati relativi alla prima sezione del questionario dell'indagine preliminare. Infatti, il primo passaggio è stato quello di individuare delle domande che potessero fornire un quadro chiaro di partenza rispetto agli Ambiti Territoriali che ci si apprestava ad esplorare, in modo tale da ottenere informazioni aggiornate relative alla mappatura degli AT precedentemente realizzata.

I dati sociodemografici raccolti si sono rivelati di fondamentale importanza per definire poi anche le successive fasi della presente ricerca.

Si sono raccolti così i dati sintetizzati nelle tabelle a seguire:

Tab. 7 Dati generali relativi a Regione Lombardia

N. COMUNI	1504
N. PROVINCE	12
N. AMBITI TERRITORIALI (AT)	91
N. MEDIO DI AT PER PROVINCIA	7,5
N. MEDIO DI COMUNI PER AT	16,5

Come anticipato nei paragrafi precedenti, il quadro emerso presenta delle differenze rispetto al 2015 e, dunque, al riferimento della precedente ricerca svolta da Cabiati.

La tabella rappresentata di seguito mette in evidenza i principali cambiamenti intercorsi dal 2015 al 2023.

Tab. 8 Tabella rappresentativa dei cambiamenti intercorsi dall'anno 2015 all'anno 2023

PROVINCE	ANNO 2015		ANNO 2023	
	N. COMUNI	N. AMBITI	N. COMUNI	N. AMBITI
BERGAMO (BG)	244	13	243	14
BRESCIA (BS)	206	13	205	13
COMO (CO)	160	9	148	8
CREMONA (CR)	115	3	113	3
LECCO (LC)	90	3	84	3
LODI (LO)	62	3	60	1
MANTOVA (MN)	70	6	64	6
MILANO (MI)	133	18	133	16
MONZA BRIANZA (MB)	55	5	55	5
PAVIA (PV)	190	9	186	5
SONDRIO (SO)	78	5	77	5
VARESE (VA)	141	12	136	12
	1544	99	1504	91

In modo particolare, nel corso degli ultimi 8 anni, le principali aggregazioni hanno interessato i seguenti territori:

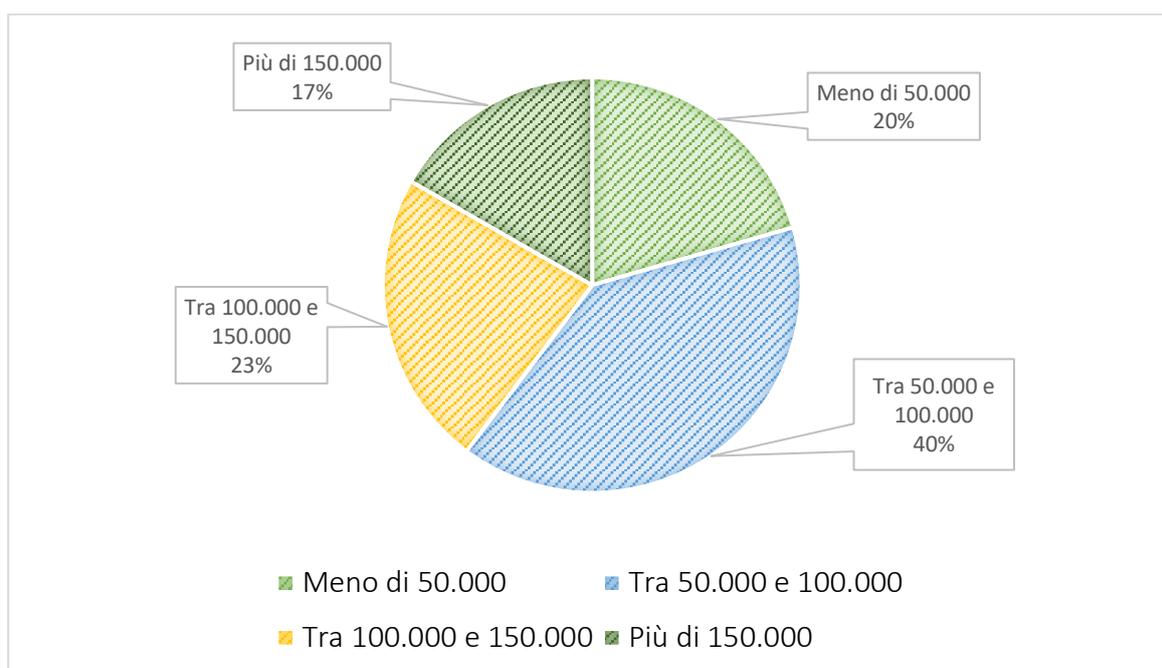
- Lomellina: aggregazione degli Ambiti di Vigevano, Mortara e Garlasco;
- Lodi: aggregazione degli Ambiti di Casalpusterlengo, Lodi e Sant'Angelo Lodigiano;
- Visconteo Sud Milano: aggregazione degli Ambiti di Rozzano e Binasco;
- Broni e Casteggio: aggregazione degli Ambiti di Broni e Casteggio;
- Alto Milanese: aggregazione degli Ambiti di Castano Primo e Legnano;
- Oglio Po: aggregazione degli Ambiti di Viadana e Casalmaggiore;
- Alto e Basso Pavese: aggregazione degli Ambiti di Certosa e Corteolona;
- Voghera e Comunità Montana Oltrepò Pavese: aggregazione di Comuni afferenti alla Comunità Montana.

Come si evince dalla Tab. 8, la distribuzione del numero di Ambiti Territoriali e conseguentemente dei comuni afferenti ad essi è diversificata. Rispetto al numero di Comuni, la provincia di Bergamo ne presenta il maggior numero (243), seguita da Brescia (205), Pavia (186), Como (148) e Milano (133).

Per quanto gli Ambiti Territoriali, la provincia che ne annovera di più risulta essere quella di Milano (16), seguita dalla provincia di Bergamo (14), Brescia (13) e Varese (12).

Rispetto al numero di abitanti nei singoli Ambiti Territoriali, dal questionario emerge che il 40% degli Ambiti Territoriali ha una popolazione tra i 50.000 e i 100.000 abitanti, il 23% tra i 100.000 e i 150.000 abitanti, il 20% meno di 50.000 e, infine, il 17% più di 150.000 (Fig. 25).

Fig. 25 Percentuale relativa al numero di abitanti per Ambito Territoriale



Questa raccolta iniziale di dati è risultata di significativa importanza per acquisire maggiore consapevolezza circa la composizione sociodemografica che caratterizza ciascun territorio, al fine di poter avere una visione chiara del quadro entro cui si inseriscono i servizi per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale organizzati in maniera autonoma da ciascun Ambito Territoriale.

6.4 I Servizi per il Reddito di Cittadinanza in Lombardia

Proseguendo con l'analisi dei dati raccolti con il questionario ci si concentrerà ora sui Servizi per il Reddito di Cittadinanza.

Il quadro che ne deriva risulta essere così definito: degli 80 Uffici di Piano rispondenti al questionario 77 hanno dichiarato di avere all'interno del loro Ambito Territoriale un solo Servizio per il Reddito di Cittadinanza, mentre 3 Uffici di Piano hanno affermato di averne più di uno. Nello specifico, questi ultimi possiedono 2 Servizi RdC ciascuno all'interno del loro territorio. Questi Ambiti Territoriali si trovano all'interno delle province di Milano, Bergamo e Como. Di conseguenza, si può affermare che all'interno degli 80 Ambiti Territoriali – coincidenti con gli Uffici di Piano rispondenti al questionario – sono presenti 83 Servizi per il Reddito di Cittadinanza.

La tabella presentata di seguito cerca di fornire un'esemplificazione di quanto riportato sopra.

Tab. 9 Tabella riassuntiva Servizi RdC

N. AT RISPONDENTI AL QUESTIONARIO	80
N. AT CHE HANNO UN SOLO SERVIZIO RDC	77
N. AT CHE HANNO PIU' DI UN SERVIZIO RDC	3
N. TOTALE SERVIZI RDC	83

Gli 83 Servizi per il Reddito di Cittadinanza attualmente presenti negli 80 Ambiti Territoriali rispondenti al questionario hanno sia forme di gestione associata che in economia. Tuttavia, il dato raccolto risulta essere particolarmente sbilanciato. Infatti, degli 83 Servizi RdC, 80 hanno una forma di gestione associata, mentre i restanti 3 dichiarano di avere una forma di gestione in economia.

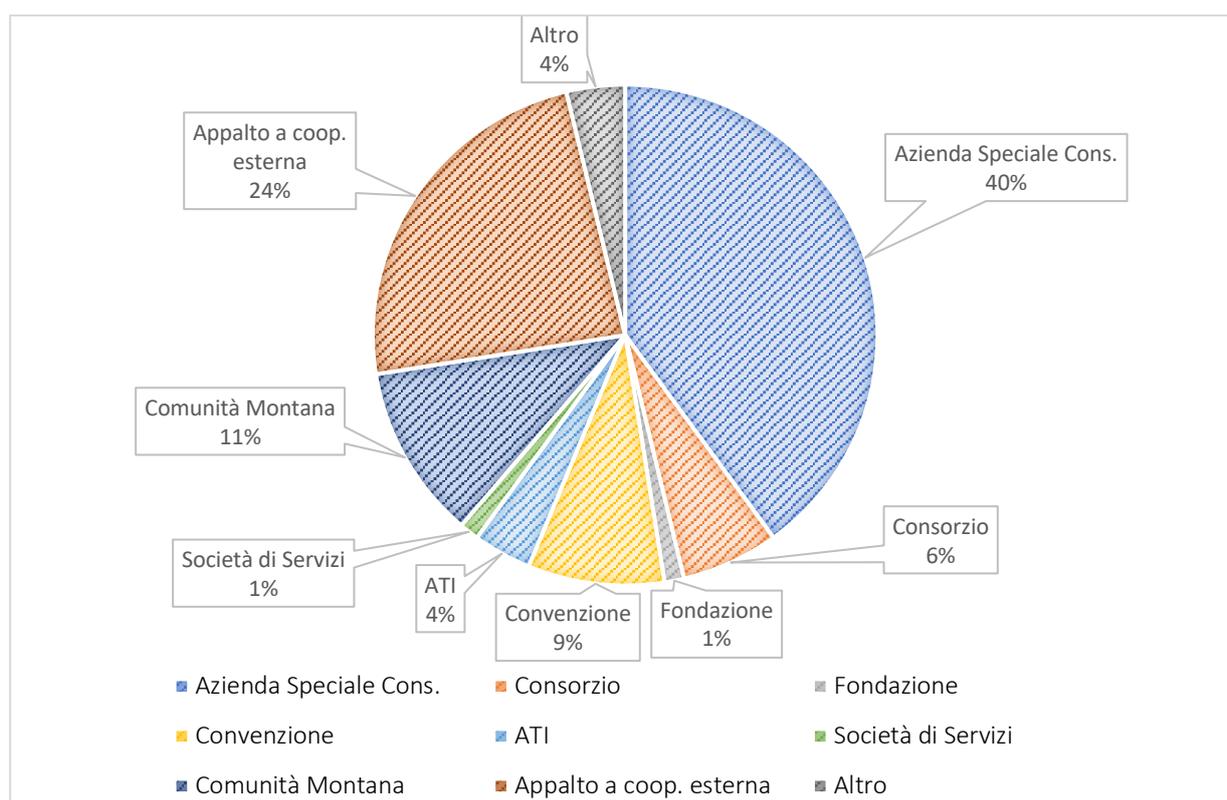
Con il termine *gestione associata* si fa riferimento all'utilizzo di una forma organizzativa unica e condivisa per la gestione dei Servizi da parte di più Enti locali (Cabiati, 2015; Malvestiti, 2023).

Tab. 10 Tabella riassuntiva forme di gestione dei Servizi RdC presenti negli 80 AT rispondenti al questionario

N. SERVIZI IN FORMA DI GESTIONE ASSOCIATA	80
N. DI SERVIZI IN ECONOMIA	3
N. TOTALE SERVIZI RDC	83

Relativamente ai Servizi RdC con una forma di gestione associata (N: 80 Servizi) il quadro delle tipologie di strumenti utilizzati risulta essere piuttosto variegato (Fig. 26).

Fig. 26 Tipologia di strumento utilizzato negli 80 Servizi RdC con forma di gestione associata (N: 80)



Il grafico (Fig. 26) evidenzia come la tipologia di strumento principalmente utilizzata per la gestione dei Servizi RdC in forma associata è rappresentata dall'Azienda Speciale Consortile (40%), seguita dall'appalto ad una cooperativa esterna (26%). Anche in questo

item del questionario è stata data la possibilità ai rispondenti di selezionare l'opzione "Altro" (1%), in cui è stato precisato un ulteriore strumento utilizzato per la gestione associata, ovvero la co - progettazione con il Terzo Settore.

Adottando uno sguardo provinciale, potremmo dire che la forma associata risulta presente in tutte le province lombarde, tranne quella di Lodi, in cui vi è presente un solo Servizio RdC con una forma di gestione in economia (Tab. 11).

Tab. 11 Tabella riassuntiva delle forme di gestione dei Servizi RdC da un punto di vista provinciale

PROVINCIA	N. SERVIZI RDC GESTITI IN FORMA ASSOCIATA	N. SERVIZI RDC GESTITI IN ECONOMIA	TOT. SERVIZI RDC
BG	13	0	13
BS	11	1	12
CO	8	1	9
CR	3	0	3
LC	2	0	2
LO	0	1	1
MN	5	0	5
MI	14	0	14
MB	4	0	4
PV	4	0	4
SO	5	0	5
VA	11	0	11
	80	3	83

Le province di Bergamo, Cremona, Lecco, Mantova, Milano, Monza Brianza, Pavia, Sondrio e Varese vedono la totalità dei loro servizi gestiti in forma associata; mentre le province di Brescia e Como annoverano al loro interno almeno un Servizio RdC gestito in economia.

6.4.1. La distribuzione dei Servizi RdC nel territorio lombardo

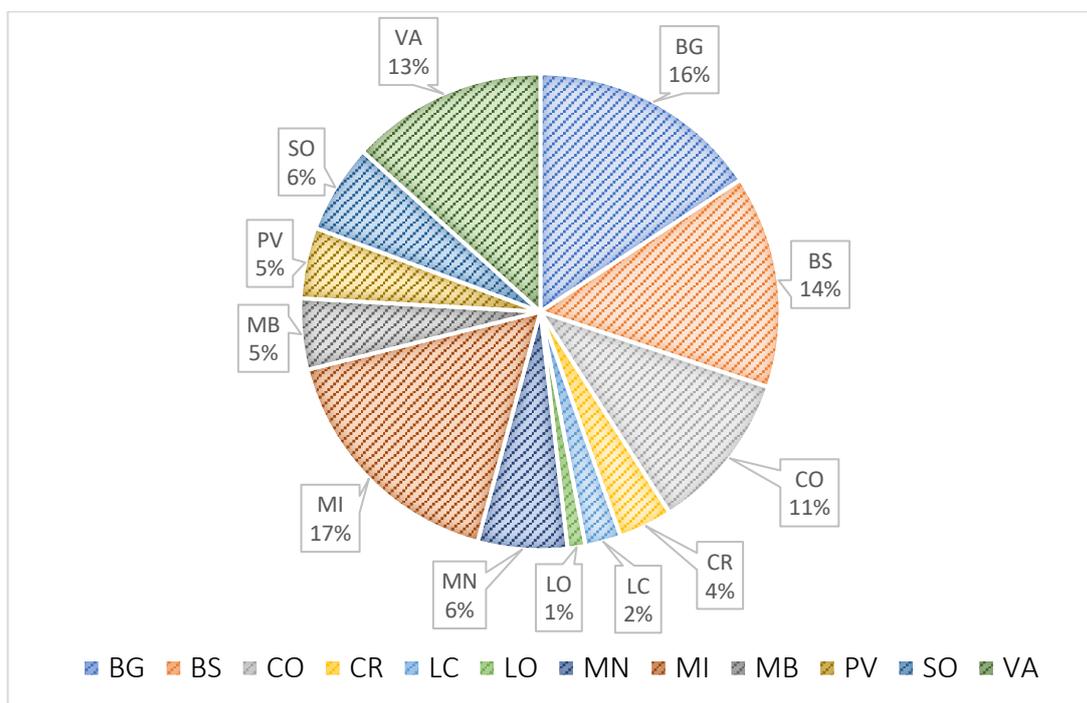
La rilevazione delle forme di gestione adottate dai vari Comuni lombardi ha fornito l'occasione per mettere in evidenza la situazione dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza presenti sul territorio regionale. Allo stato attuale, negli 80 Ambiti Territoriali rispondenti al questionario, risultano presenti 83 Servizi RdC, che indipendentemente dalla forma

gestionale scelta, si costituiscono come servizi competenti per il contrasto alla povertà e all'esclusione sociale, su mandato di un intero Ambito Territoriale o di una parte di Comuni afferenti ad esso. La tabella e il grafico di seguito (Fig. 27) presentati mostrano la distribuzione provinciale dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza in Lombardia.

Tab. 12 Tabella riassuntiva dei Servizi RdC presenti nelle varie province lombarde

PROVINCIA	N. SERVIZI RDC
BG	13
BS	12
CO	9
CR	3
LC	2
LO	1
MN	5
MI	14
MB	4
PV	4
SO	5
VA	11
TOT.	83

Fig. 27 Distribuzione dei Servizi RdC nelle varie province lombarde



Come precedentemente anticipato il questionario rivolto agli Uffici di Piano perseguiva anche la finalità di ottenere la collaborazione delle figure di coordinamento dei Servizi di interesse. Per questo l'ultimo item prevedeva non solo la disponibilità a facilitare il futuro contatto tra la ricercatrice e il coordinatore di riferimento del servizio, ma anche la raccolta dei nominativi e dei relativi recapiti.

A questa richiesta tutti gli 80 Uffici di Piano rispondenti al questionario hanno fornito la loro adesione e il consenso a procedere con la successiva azione di ricerca.

Capitolo 7

I Servizi per il Reddito di Cittadinanza in Lombardia: analisi del questionario rivolto ai coordinatori dei servizi di interesse

In questo capitolo si andrà a presentare il lavoro di analisi dei risultati derivanti dalla seconda azione di ricerca, che prevedeva la somministrazione di un questionario telefonico ai coordinatori degli 83 Servizi RdC presenti all'interno degli Uffici di Piano rispondenti all'indagine preliminare.

Questa azione si è resa possibile grazie alla collaborazione degli Uffici di Piano che, previo consenso, hanno fornito i recapiti dei coordinatori dei Servizi di interesse e la disponibilità a facilitare il contatto tra la ricercatrice e questi ultimi.

7.1 La costruzione del questionario telefonico

Il questionario telefonico somministrato ai coordinatori degli 83 Servizi RdC presenti negli 80 Uffici di Piano rispondenti all'indagine preliminare risponde a diverse finalità:

- verificare se il servizio fosse ancora attivo;
- raccogliere informazioni circa la composizione dell'équipe;
- ottenere la disponibilità ad accedere al campo e, in modo particolare, alle assistenti sociali che operano all'interno del Servizio per le successive fasi della ricerca;
- costruire una panoramica chiara della composizione e delle caratteristiche dei Servizi RdC presenti in Lombardia, in modo tale da poter successivamente individuare dei criteri utili al campionamento delle assistenti sociali da intervistare nella terza fase della ricerca.

Durante i mesi di maggio e giugno 2022 è stato quindi costruito lo strumento in questione, che prevedeva la presenza delle seguenti aree da indagare:

- conferma dell'attivazione del servizio;
- da quanto è attivo il servizio;

- numero di componenti dell'équipe;
- professionalità presenti nell'équipe;
- utenza complessiva;
- richiesta della disponibilità ad intervistare un assistente sociale che lavora all'interno del Servizio RdC in questione.

La telefonata è stata anticipata da un'e - mail in cui si faceva riferimento al preliminare contatto con l'Ufficio di Piano di riferimento e si esplicitava la finalità della richiesta. Si chiedeva, inoltre, la disponibilità oraria in cui poter effettuare il contatto.

La figura di seguito (Fig. 28) esplicita gli *items* inseriti all'interno del questionario.

Fig. 28 Raccolta delle domande del questionario telefonico rivolto ai coordinatori dei Servizi RdC

Items del questionario somministrato ai coordinatori dei Servizi RdC	Nome e cognome del coordinatore del Servizio RdC
	Verifica della reale attivazione del Servizio RdC
	Data di avvio del Servizio RdC
	Numero di componenti dell'équipe
	Presenza di équipe interdisciplinare o meno
	Carico di utenza complessivo
	Disponibilità ad intervistare un'assistente sociale del Servizio RdC
	Nominativo e recapiti dell'assistente sociale del Servizio RdC

7.2 I Servizi RdC rispondenti al questionario

Nel mese di luglio 2022 sono state svolte le 83 telefonate ai coordinatori dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza. Le telefonate sono state svolte in ambienti tali da tutelare la privacy dei rispondenti e le risposte sono state inserite all'interno di un file Excel precedentemente predisposto, al fine di facilitare l'immissione delle informazioni e prendere nota di eventuali precisazioni da parte dei rispondenti.

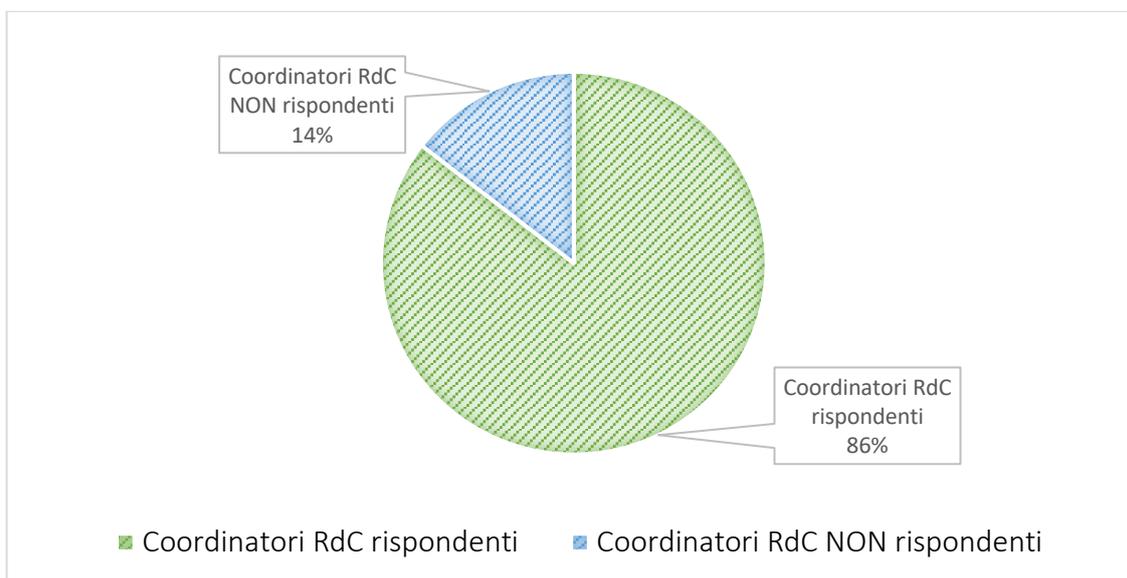
Il quadro che ne è emerso è sintetizzato nella tabella a seguire (Tab. 13):

Tab. 13 Tabella riassuntiva dei questionari somministrati ai coordinatori dei Servizi RdC

N. SERVIZI RDC	83
N. COORDINATORI A CUI È STATA INVIATA LA MAIL DI RICHIESTA	83
N. COORDINATORI A CUI È STATO SOMMINISTRATO IL QUESTIONARIO	71

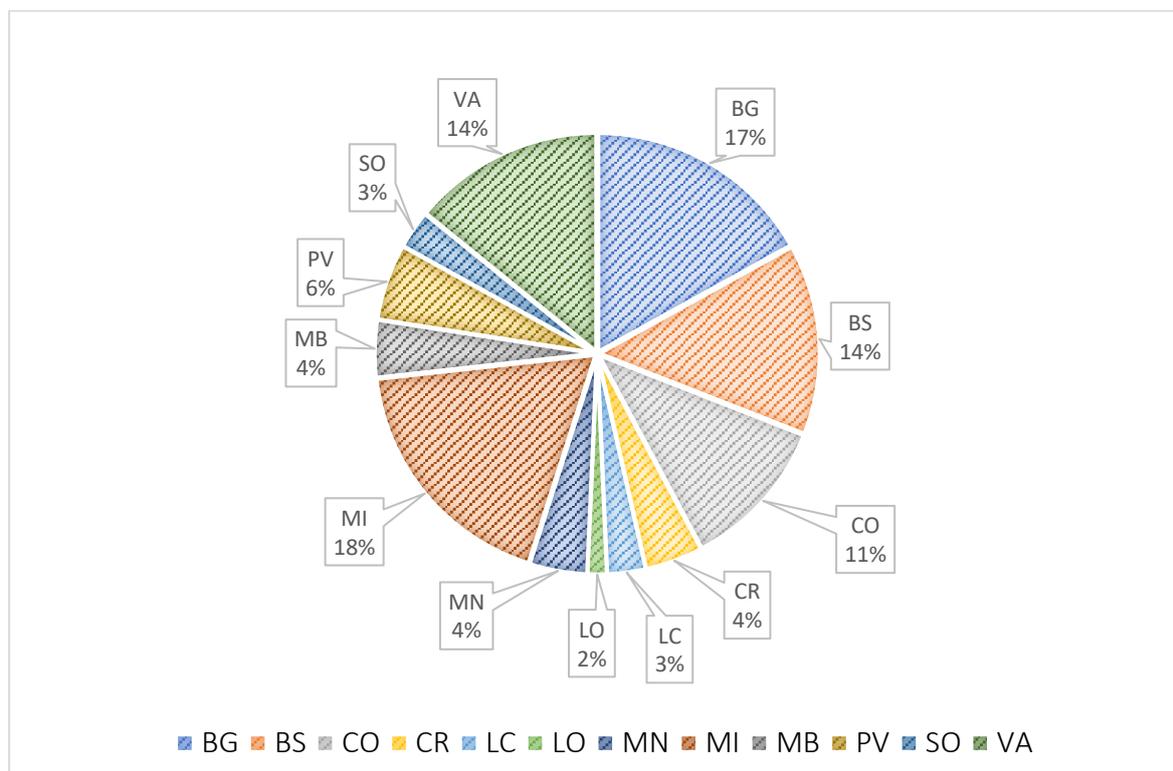
Come si evince dalla tabella soprastante (Tab. 13) all' e-mail di richiesta hanno risposto 71 coordinatori dei Servizi RdC, ai quali è stato somministrato telefonicamente il questionario. Il tasso di risposta al questionario si attesta quindi intorno all'86%, come è possibile vedere dal grafico presentato di seguito (Fig. 29).

Fig. 29 Tasso di risposta al questionario rivolto ai coordinatori dei Servizi RdC (N: 83)



Guardando alla distribuzione territoriale dei coordinatori RdC rispondenti al questionario (Fig. 30) emerge che la maggior parte delle risposte sono pervenute dalla provincia di Milano (18%), Bergamo (17%), Brescia (14%) e Varese (14%).

Fig. 30 Distribuzione territoriale dei Servizi RdC e i rispettivi coordinatori rispondenti (N: 71)



Osservando le singole province e rapportando i Servizi RdC e i rispettivi coordinatori rispondenti con la totalità dei Servizi RdC presenti sul territorio lombardo, emerge il quadro riportato nella tabella di seguito (Tab. 14).

Tab. 14 Percentuale dei Servizi RdC e dei rispettivi coordinatori rispondenti nelle singole province lombarde

PROVINCIA	N. SERVIZI RDC	N. SERVIZI RDC RISPONDENTI	% SERVIZI RDC RISPONDENTI	% SERVIZI RDC NON RISPONDENTI
BG	13	12	92%	8%
BS	12	10	77%	23%
CO	9	8	89%	11%
CR	3	3	100%	0%
LC	2	2	100%	0%
LO	1	1	100%	0%
MN	5	3	60%	40%
MI	14	13	93%	7%
MB	4	3	75%	25%
PV	4	4	100%	0%
SO	5	2	40%	60%
VA	11	10	91%	9%
TOT.	83	71		

Il questionario telefonico è risultato essere uno strumento utile, dal momento che ha permesso non solo una grande rapidità di rilevazione, ma anche il raggiungimento di coordinatori molto distanti geograficamente.

Questa modalità di rilevazione, inoltre, ha permesso di entrare in contatto in maniera diretta con le figure di coordinamento dei Servizi RdC e, quindi, esplicitare al meglio le finalità della ricerca, al fine di renderle maggiormente comprensibili e facilitare l'accesso al campo per la fase successiva.

7.3 I dati raccolti

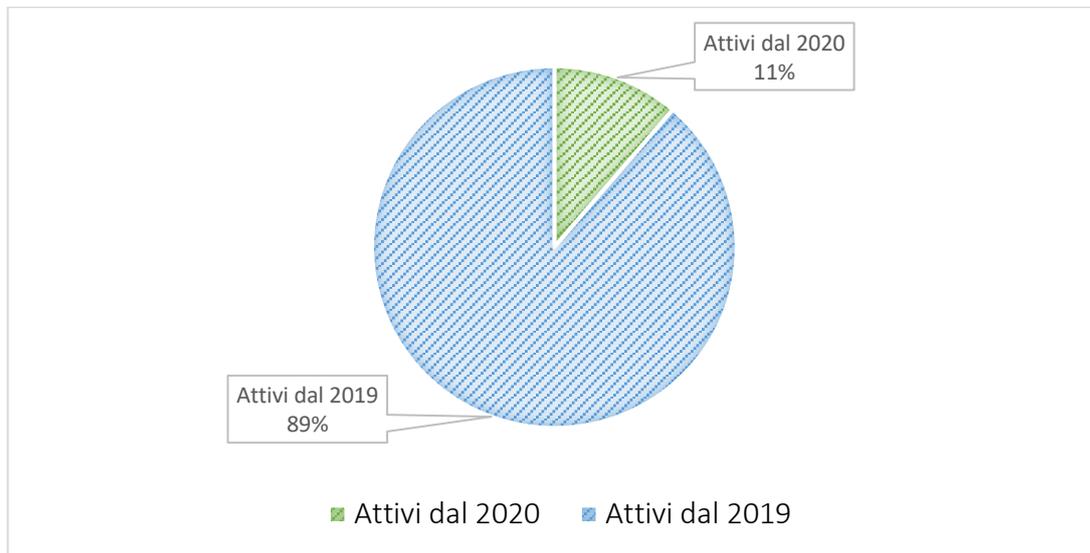
Proseguendo nell'analisi dei dati raccolti, ci si focalizzerà ora sulle informazioni legate all'organizzazione e alla composizione dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza.

In modo particolare, dal questionario emerge che la totalità dei Servizi RdC rispondenti risultano essere attivi al momento del contatto con le figure di coordinamento. Il loro periodo di attivazione, tuttavia, risulta essere diversificato.

Dal questionario, infatti, emerge che l'89% dei Servizi RdC risulta essere attivo dal 2019, anno in cui è entrato in vigore il D.L. 4/2019 che ha istituito il Reddito di Cittadinanza;

mentre invece l'11% dei Servizi in questione risulta essere attivo dall'anno successivo, ovvero il 2020 (Fig. 31).

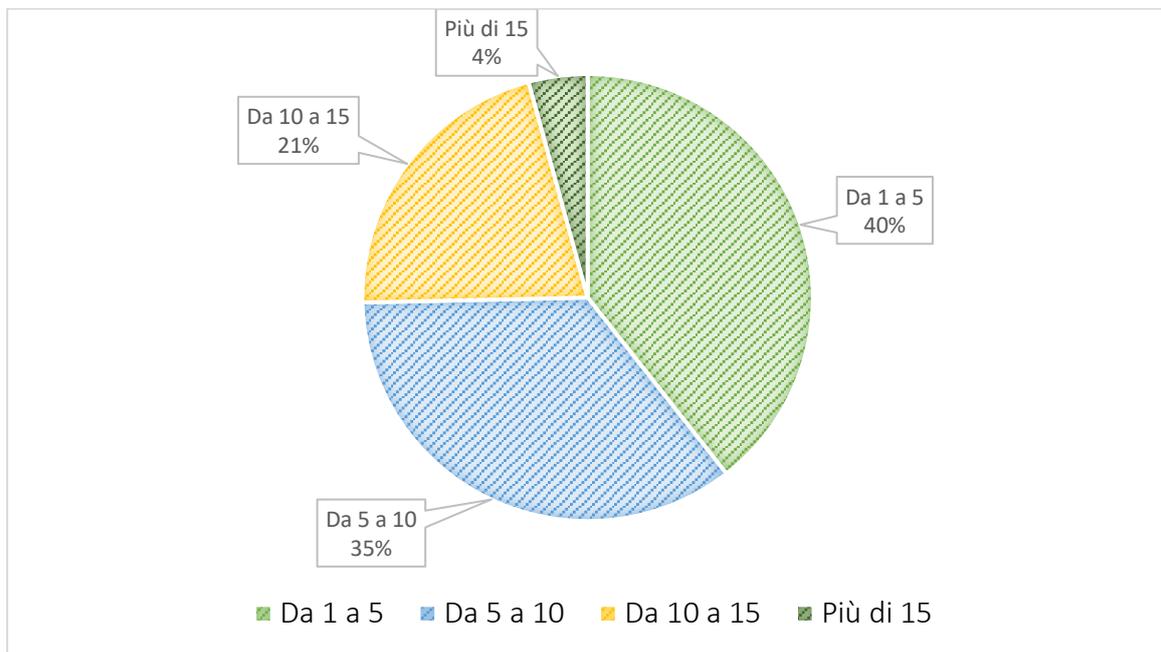
Fig. 31 Attivazione dei Servizi RdC (N: 71)



Entrando più nello specifico rispetto all'organizzazione dei Servizi RdC, ci concentreremo ora sulla composizione dell'équipe, ovvero sul numero e sulle professionalità presenti all'interno di essa.

Per quanto riguarda il primo aspetto, ovvero il numero di componenti dell'équipe, dal questionario emerge la situazione descritta dal grafico di seguito (Fig. 32).

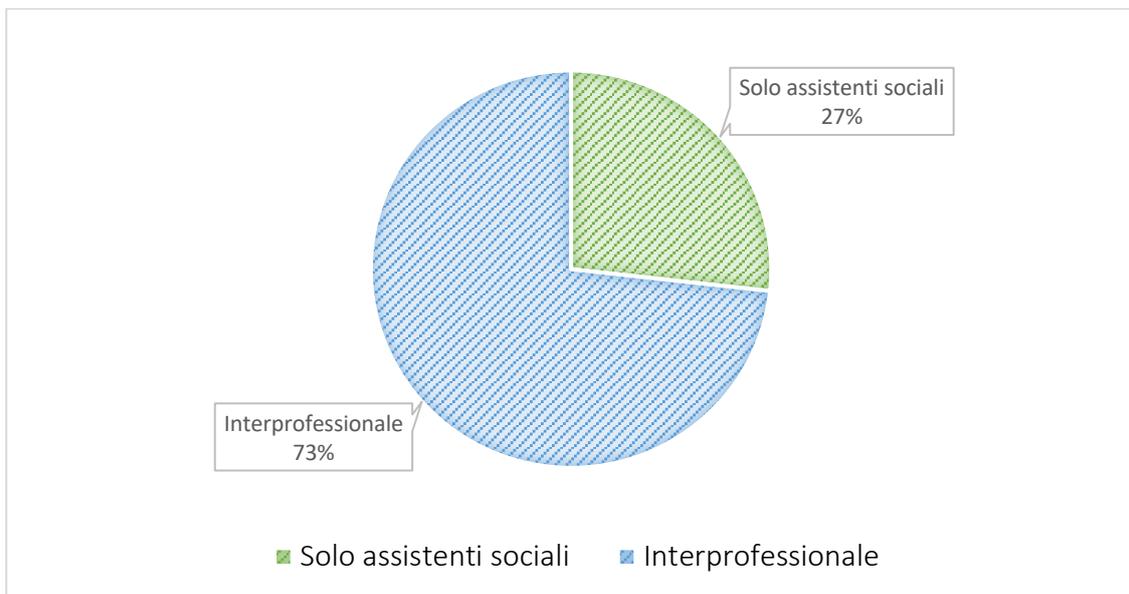
Fig. 32 Numero di componenti dell'équipe (N: 71)



In modo particolare, dai dati si evince che il 40% dei Servizi RdC ha un'équipe composta da un massimo di 5 professionisti, il 35% da 5 a 10, il 21% da 10 a 15 e, infine, solo il 4% ha dichiarato di avere un'équipe composta da più di 15 operatrici.

Riferendoci ora alla composizione dell'équipe dei Servizi RdC, emerge che il 27% (19 Servizi RdC) è composta unicamente da assistenti sociali, mentre invece il 73% (52 Servizi RdC) vede al suo interno una composizione interprofessionale che si rifà alla presenza di diverse figure, tra cui: psicologi, educatori, pedagogisti, amministrativi e sociologi (Fig. 33).

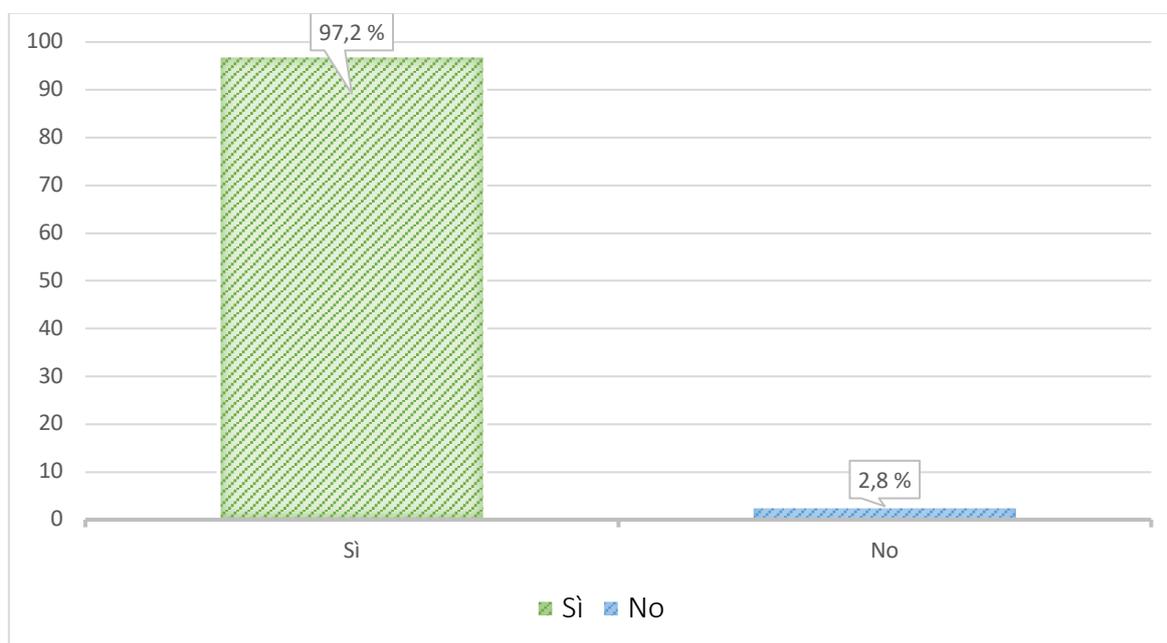
Fig. 33 Composizione delle équipe RdC (N: 71)



Un dato interessante si riscontra anche nella presenza sul territorio lombardo di équipe in cui la figura dell'assistente sociale non è presente. Si tratta di un numero molto residuo, ma che è opportuno mettere in evidenza per sottolineare la varietà di scelte effettuate dagli Ambiti Territoriali di riferimento o dai singoli Comuni afferenti ad essi.

In modo particolare, dal questionario emerge che 2 Servizi RdC hanno optato per un'équipe composta unicamente da educatori che svolgono anche la funzione di *case manager* prevista dal D.L 4/2019, mentre in tutti gli altri 69 compare la figura professionale dell'assistente sociale (Fig. 34).

Fig. 34 Percentuale di Servizi RdC in cui sono presenti assistenti sociali nelle équipes (N: 71)

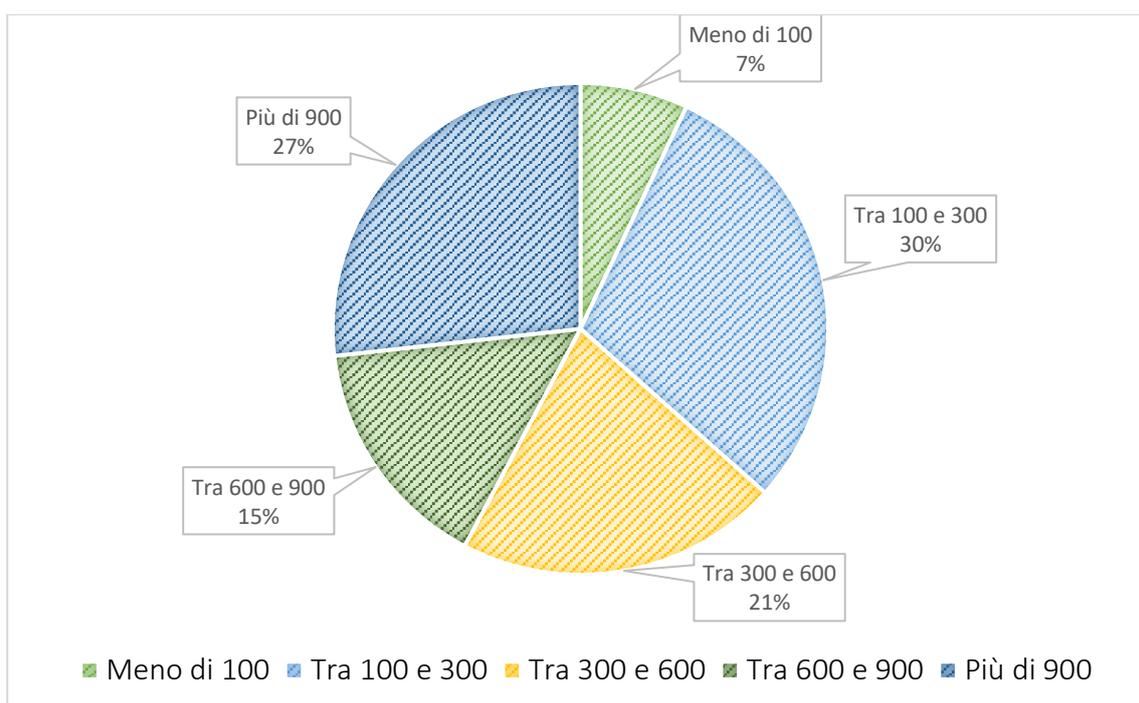


Proseguendo nell'analisi dei dati raccolti, risulta utile concentrarsi ora sul carico di utenze complessivo dei Servizi RdC presi in esame. Anche in questo caso il contatto con i vari coordinatori ha restituito un quadro variegato.

Rispetto a questo ultimo punto, risulta utile sottolineare che, a fronte del contatto con i coordinatori dei servizi di interessi, è emerso che i criteri che vengono utilizzati per identificare il carico di utenza complessivo variano da servizio a servizio, in base alle specificità previste dalla normativa del Reddito di Cittadinanza. Ad esempio, vi sono équipes che considerano comunque in carico persone che risultano essere escluse o esonerate dalla progettualità del Patto per l'Inclusione Sociale, perché in possesso di determinate condizioni (a titolo esemplificativo: una certificazione di invalidità, un compito di cura nei confronti di un minore 0 – 3 anni, un contratto di lavoro attivo), e altre équipes che invece non le conteggiano tra i nuclei familiari che vengono accompagnati e seguiti. Per questo, è risultato utile raccogliere un dato diverso dal carico di utenza complessivo – che quindi appare essere molto variabile –, ovvero il numero di persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza che vengono assegnate al Servizio tramite la piattaforma GEPI (Piattaforma per la Gestione dei Patti per l'Inclusione Sociale). Questo dato è misurabile in maniera omogenea per tutti i Servizi RdC, dal momento che è un elemento in costante aggiornamento da parte dell'ente competente (INPS).

La situazione che ne deriva è la seguente: il 30% dei Servizi RdC vede assegnati sulla piattaforma GEPI tra le 100 e le 300 persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza, il 27% più di 900 persone, il 21% tra le 300 e le 600, il 15% tra le 600 e le 900 e, infine, il 7% meno di 100 persone. Nel grafico riportato di seguito è possibile visionare questa suddivisione (Fig. 35).

Fig. 35 Numero di persone assegnate alle équipe RdC tramite la piattaforma GEPI (N: 71)

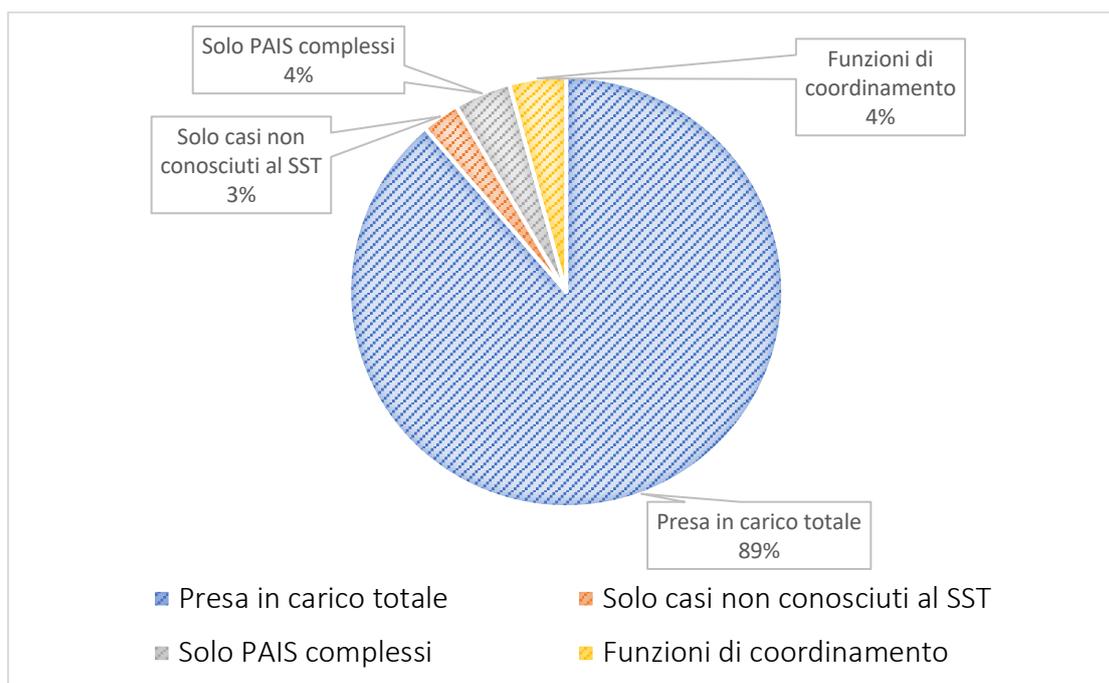


Approfondendo la tipologia di accompagnamento alla sottoscrizione del Patto per l’Inclusione Sociale effettuata dalle équipe RdC lombarde (Fig. 36), emerge che la maggior parte dei Servizi RdC effettua un accompagnamento totale, affiancando la persona e il nucleo familiare dalla prima fase dell’analisi preliminare, passando poi alla costruzione del Patto per l’Inclusione Sociale (indipendentemente dal fatto che questo sia di tipo semplificato o complesso), fino alla realizzazione delle azioni previste del conseguente monitoraggio. Tuttavia, vi sono una serie di Servizi RdC (4%) che si occupano in maniera specifica solo ed unicamente dei Patti per l’Inclusione sociale complessi, dal momento che il primo passaggio di valutazione multidimensionale del nucleo familiare viene portato avanti dalle assistenti sociali del Servizio Sociale Territoriale che operano all’interno dei singoli Comuni di riferimento. In questo caso, quindi, il processo di valutazione

multidimensionale del nucleo familiare viene portato avanti dal servizio sociale di base che valuta la presenza o meno di bisogni complessi tali da attivare il Servizio RdC per l'elaborazione congiunta del Patto per l'Inclusione sociale complesso.

Abbiamo poi un altro 4% di Servizi RdC che si occupa invece unicamente delle funzioni di coordinamento e supporto alle assistenti sociali territoriali che detengono il ruolo di *case manager* per il Reddito di Cittadinanza e sono quindi responsabili dell'intero processo di accompagnamento alla sottoscrizione del progetto. Sono servizi formati da figure professionali diverse, che integrano a vicenda i loro saperi al fine di fornire supporto al servizio sociale territoriale. Infine, il 3% dei Servizi RdC lombardi si occupa di accompagnare le persone che beneficiano del Reddito di Cittadinanza nell'elaborazione del Patto per l'Inclusione Sociale e che non sono conosciuti al servizio sociale di base. In questa situazione specifica, anche le assistenti sociali territoriali detengono il ruolo di *case manager* per quelle persone con cui è già attiva una progettualità indipendente dal Reddito di Cittadinanza, mentre invece le assistenti sociali del Servizio RdC si occupano di portare avanti la progettazione con coloro che non sono mai entrati in contatto con i servizi sociali comunali.

Fig. 36 Tipologia di accompagnamento alla sottoscrizione del Patto per l'Inclusione Sociale (N: 71)



Dai dati riportati fino ad ora emerge quindi un quadro variegato, legato anche alla singola autonomia di scelta di ogni Ambito Territoriale o ente locale afferente ad esso, che risulta opportuno mettere in luce al fine di produrre del materiale utile non solo per la ricerca che si è portata avanti fino ad ora, ma anche per successivi approfondimenti legati all’ambito specifico delle misure di contrasto alla povertà e dei servizi connessi ad essi, caratterizzati da cambiamenti normativi frequenti e significativi.

Come precedentemente anticipato il questionario rivolto ai coordinatori dei Servizi RdC perseguiva anche la finalità di ottenere l’accesso al campo e la conseguente disponibilità ad intervistare le assistenti sociali che lavorano al loro interno. Per questo, l’ultimo item prevedeva non solo la richiesta di disponibilità, ma anche la raccolta dei nominativi e dei relativi recapiti delle assistenti sociali.

A questa richiesta, 66 Servizi RdC su 71 hanno fornito la loro adesione e il consenso a procedere con la successiva azione di ricerca. Dal contatto telefonico con i coordinatori è emerso che 5 Servizi RdC non hanno potuto fornire la disponibilità a proseguire con l’intervista, a causa di una particolare situazione di difficoltà interna, legata al turn over significativo delle figure professionali presenti e alle conseguenti problematiche organizzative.

Tab. 15 Tabella riassuntiva delle disponibilità fornite dai Servizi RdC

N. SERVIZI RDC RISPONDENTI AL QUESTIONARIO	N. SERVIZI RDC CHE HANNO FORNITO LA DISPONIBILITÀ ALL’INTERVISTA	N. SERVIZI RDC CHE NON HANNO FORNITO LA DISPONIBILITÀ ALL’INTERVISTA
71	66	5

Raccolti i dati inerenti alla composizione dei Servizi RdC da parte dei relativi coordinatori e la disponibilità a proseguire con la fase successiva della ricerca, comprendente l’intervista alle assistenti sociali che operano all’interno di tali servizi, si è proceduto con il campionamento degli stessi.

Come esplicitato all’interno del capitolo 5, si è optato per una modalità di campionamento stratificata casuale e ci si è prefissati di svolgere almeno 20 interviste all’interno del territorio lombardo. La popolazione totale di riferimento è rappresentata da 64 Servizi

RdC, dal momento che due servizi non contemplavano la presenza di assistenti sociali all'interno di essi e, di conseguenza, esulavano dal focus della ricerca.

Nel capitolo seguente si proseguirà con l'analisi dei temi emersi dalle interviste svolte con le 20 assistenti sociali operanti nei Servizi RdC lombardi.

Capitolo 8

Il lavoro delle assistenti sociali nei Servizi RdC e la voce delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza: analisi delle interviste

In questo capitolo verrà presentato il lavoro di analisi dei contenuti emersi dalle interviste realizzate con le assistenti sociali operanti nei Servizi per il Reddito di Cittadinanza. Come anticipato all'interno del capitolo 4 del presente documento, le interviste sono state audio – registrate, trascritte e analizzate tramite il supporto del programma MAXQDA.

Dalle trascrizioni sono state individuate delle macrocategorie tematiche e i relativi sottotemi, per poi riordinarli all'interno di una mappa concettuale che potesse fornire una visione chiara di quanto emerso durante la prima fase di analisi.

L'analisi delle interviste rivolte alle assistenti sociali e alle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza è stata svolta separatamente e con tempistiche differenti. Ciononostante, emergono alcuni temi comuni di cui verrà dato conto nei paragrafi successivi e che avranno la stessa intitolazione.

Il capitolo è organizzato in modo tale da presentare i temi e i sottotemi connessi a partire dalla voce di tutte le persone intervistate, si ritroveranno dunque all'interno del testo citazioni tratte dalle trascrizioni con l'opportuna codifica di riferimento. Alcune citazioni, infatti, verranno riprese più volte in quanto ritenute significative per sostenere e argomentare temi differenti.

Si procederà anzitutto con la presentazione del lavoro di analisi delle interviste realizzate alle assistenti sociali e, successivamente, ci sarà una parte dedicata interamente alla voce delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza.

8.1 Il lavoro delle assistenti sociali nei Servizi per il Reddito di Cittadinanza

Il seguente paragrafo andrà a mettere in luce i risultati dell'analisi delle interviste realizzate con le assistenti sociali operanti all'interno dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza. La traccia delle interviste andava ad approfondire la loro pratica professionale in quanto assistenti sociali in un servizio strutturato per il contrasto alla povertà, la loro esperienza, le attività svolte ed eventuali difficoltà o lati positivi.

I seguenti sotto – paragrafi sono organizzati in macro-temi all'interno dei quali sono stati identificati degli elementi distintivi, in modo tale da riuscire a fornire un quadro il più possibile chiaro e coerente.

8.1.1 Il ruolo e le funzioni dell'assistente sociale in un Servizio per il Reddito di Cittadinanza

Le varie strutturazioni dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza e le conseguenti differenze rispetto al ruolo dell'assistente sociale

Dalle interviste emergono diversi dettagli rispetto al ruolo e alle funzioni svolte dalle assistenti sociali all'interno dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza. In modo particolare, questi sembrano essere strettamente legati alle differenti modalità di strutturazione che i vari Ambiti Territoriali hanno implementato per la costituzione di questi servizi.

Entrando nello specifico, in alcuni casi, le assistenti sociali del Servizio RdC si occupano di accompagnare unicamente persone con un Patto per l'Inclusione Sociale complesso.

Il Reddito di Cittadinanza è gestito in parte dai comuni e in parte da noi come consorzio. I comuni gestiscono i patti semplici e i monitoraggi dei patti semplici, mentre noi diciamo subentriamo nel momento in cui le situazioni vengono valutate come complesse e quindi c'è un'équipe multidisciplinare. Noi siamo suddivisi in tre aree in base a un po' il bisogno di prevalenza, ovvero benessere dell'adulto, del minore e della famiglia, l'area lavorativa e l'area dell'emergenza abitativa. Lavoriamo in stretta connessione con le figure psicologiche ed educative.

[AS.7]

In altri casi, invece, le assistenti sociali del Servizio RdC gestiscono tutta la partita del Reddito di Cittadinanza dall'inizio alla fine, si occupano quindi di tutto il processo di presa in carico, indipendentemente dall'esito dell'analisi preliminare (Patto per l'Inclusione Sociale semplificato o complesso).

[...] allora io sto lavorando per due ambiti e noi siamo un'azienda speciale consortile; quindi, per questo motivo ci muoviamo su più comuni. In questo momento sto facendo proprio solo il Reddito di Cittadinanza. Dopodiché sui progetti più complessi, nel nostro

ambito siamo organizzati che comunque rimane in carico allo stesso case manager. Te lo dico perché prima avevo lavorato in un altro servizio in cui l'équipe multidisciplinare era lo step successivo e c'erano anche altre assistenti sociali. Nel nostro caso no, gestiamo tutto dall'inizio alla fine. E devo dire che forse è meglio, perché si evita un po' la frammentazione.

[AS.9]

Infine, un ulteriore criterio di strutturazione del servizio è rappresentato dalla progressiva conoscenza e presa in carico o meno, da parte dei servizi sociali territoriali, delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza. Ciò comporta una differente organizzazione dell'équipe di lavoro e, conseguentemente, delle funzioni svolte dall'assistente sociale di riferimento.

[...] Come ambito noi abbiamo deciso di organizzarci in questo modo: praticamente tutti i beneficiari che non sono conosciuti ai servizi sociali territoriali o sono transitati molto tempo fa vengono visti dalla nostra équipe del Reddito di Cittadinanza. Tieni conto che sono circa il 95% delle persone. Il restante, se ne occupano le assistenti sociali dei servizi territoriali. Quindi sul nostro distretto tutte le colleghe assistenti sociali, RdC o meno, sono state accreditate sulla piattaforma GEPI come case manager.

[AS.11]

Io faccio parte di un'équipe multidisciplinare, ci sono io, altre colleghe assistenti sociali, una psicologa, un operatore della mediazione lavorativa, la coordinatrice, un educatore finanziario. Le assistenti sociali sono tutte case manager. Noi gestiamo la piattaforma GEPI in base ai casi che ci vengono assegnati in base ad un accordo stipulato tra il nostro servizio, l'Ufficio di Piano il servizio sociale territoriale. Noi seguiamo come servizio tutte le persone che non sono conosciute ai servizi sociali territoriali.

[AS.15]

Ti dico come è stato strutturato il servizio, così entriamo più nel merito. Fin da subito ho iniziato a seguire il Reddito di Cittadinanza con un'educatrice. [...] La regola è che chi è già conosciuto al servizio sociale territoriale prosegue con l'assistente sociale comunale, mentre chi è nuovo viene preso in carico da me.

[AS.17]

Il ruolo di case manager...e non solo

Le assistenti sociali operanti nei Servizi per il Reddito di Cittadinanza ricoprono il ruolo di *case manager*, così come previsto dalla normativa e dalle linee guida. Di conseguenza, svolgono la loro pratica professionale facendo riferimento a delle procedure specifiche previste dal D.L. 4/2019.

Dalle parole delle professioniste intervistate emerge in maniera molto chiara il processo da svolgere per arrivare alla definizione del Patto per l'Inclusione Sociale, che prevede diverse fasi: accesso alla Piattaforma GEPI per visionare le pratiche assegnate; convocazione della persona o del nucleo familiare, tramite i dati anagrafici presenti in piattaforma; svolgimento della valutazione multidimensionale (denominata analisi preliminare o, in presenza di bisogni complessi e del coinvolgimento di altri servizi, quadro di analisi); costruzione del Patto per l'Inclusione Sociale e firma dello stesso; monitoraggio periodico.

[...] Mi sono stati affidati tre comuni e svolgo appunto il ruolo di case manager. Lavoro all'interno di un'équipe, in cui ci sono educatori, una psicologa e operatori della mediazione lavorativa. Mi occupo di svolgere colloqui di analisi preliminare con le persone beneficiarie del Reddito di Cittadinanza e, in base ai bisogni che emergono, poi capiamo in che direzione andare e scriviamo il Patto per l'Inclusione Sociale.

[AS.10]

Le assistenti sociali intervistate evidenziano i passaggi che una persona deve affrontare per arrivare a sottoscrivere il Patto per l'Inclusione Sociale, dalla presentazione della domanda, alla verifica dei requisiti da parte dell'INPS, alla suddivisione tra Centro per l'Impiego e Servizi competenti per il contrasto alla povertà (Servizi RdC), fino alla convocazione vera e propria della persona o del nucleo familiare presso l'ente di riferimento.

[...] Diciamo che ci sono delle procedure standard proprio a livello di normativa e sostanzialmente il nostro lavoro consiste nella stesura di quelli che sono i Patti per l'Inclusione Sociale. Per cui, nel momento in cui il beneficiario fa domanda di reddito e questa domanda viene accolta succede che l'INPS crea due liste di beneficiari, una lista di persone viene inviata al Centro per l'Impiego... sono tendenzialmente persone con un'età giovane,

persone con una disoccupazione breve. Per breve si intende in questo caso da meno di due anni, mentre ai servizi sociali vengono inviati i nuclei familiari in cui si presuppone che ci siano delle problematiche un po' più profonde che possono incidere sulla mancanza di lavoro.

Comunque ci sono tante persone che poi effettivamente lavorano, ma comunque hanno un reddito per cui restano sotto la soglia di povertà. Quindi da noi arrivano questi nuclei un po' con situazioni, un po' più particolari e noi solitamente nel momento in cui la coordinatrice ci assegna le domande procediamo a convocare. Di solito facciamo una convocazione in maniera informale, nel senso che ci è stata data questa libertà.

Si potrebbe anche convocare tramite raccomandata oppure semplicemente mandando un messaggio con un orario all'appuntamento. Noi solitamente chiamiamo le persone anche per concordare, avere qualche informazione in più già dalla telefonata per capire che orari fanno, se lavorano e se magari ci sono delle difficoltà proprio fisiche anche ad arrivare al servizio.

[AS.5]

Un'assistente sociale aggiunge nella spiegazione l'elemento della Piattaforma GEPI. In modo particolare, la professionista sottolinea la funzione di questa piattaforma, tramite cui si possono assegnare alle varie assistenti sociali operanti nel Servizio RdC le pratiche delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza che devono essere accompagnate alla costruzione e sottoscrizione di un Patto per l'Inclusione Sociale.

[...] Ovviamente il primo passo è quello di gestire una piattaforma che si chiama GEPI, lì abbiamo in pratica tutte le domande delle persone che chiedono il Reddito di Cittadinanza; quindi, dal momento in cui la nostra coordinatrice ci fa le cosiddette assegnazioni a noi arrivano su questa piattaforma i dati anagrafici della persona con il contatto telefonico. Quindi si chiama la persona, si fissa un appuntamento. Quando la persona viene, ovviamente si svolge un colloquio, chiamato di analisi preliminare e in quella in quella fase ovviamente si va a capire perché quella persona ha fatto la richiesta di Reddito di Cittadinanza, quindi poi da lì dipende dalla situazione di ogni persona che incontriamo. Gli interventi sono diversi. Nel caso in cui si tratta di una persona giovane con una problematica riguardante esclusivamente il lavoro spesso la cosa che facciamo, è quella di inviarli al Centro per l'Impiego, perché si ritiene che quella persona abbia bisogno di attivare un supporto per la ricerca del lavoro.

La seconda possibilità che possiamo mettere in campo é il cosiddetto Patto per l'Inclusione Sociale semplificato nei casi in cui comunque si tratta di persone che hanno problematiche più complesse. Poi abbiamo il Patto per l'Inclusione Sociale complesso dove invece si prevede il quadro di analisi quando ad esempio c'è il coinvolgimento dei servizi specialistici o problematiche gravi, oppure infine l'invio ai servizi specialistici. Purtroppo, queste ultime due modalità, devo dire che non funzionano molto sia per la collaborazione, ma anche a livello di piattaforma.

[AS13]

[...] Di solito chiamo i beneficiari, chiamo direttamente la persona che prende il reddito. La faccio venire da sola, a meno che siano due o tre per nucleo, mi faccio raccontare un po' quello che è la situazione e compilo l'analisi preliminare. Poi in base a quello che emerge decidiamo insieme cosa fare.

[AS.16]

Dalle parole delle assistenti sociali emerge, inoltre, come il primo colloquio di analisi preliminare rappresenti anche un momento di fondamentale importanza per spiegare il processo e le responsabilità di chi opera all'interno del Servizio RdC, al fine di rendere maggiormente comprensibile il percorso.

[...] qualche giorno prima della data di convocazione, contatto di nuovo il beneficiario per ricordare un po' questo appuntamento, chiedendo di confermare la partecipazione. Quindi il giorno dell'appuntamento, se arriva la persona, avviamo la valutazione; quindi, il primo colloquio di conoscenza, ma anche, di spiegazione: chi siamo, per chi lavoriamo, un po' che cosa facciamo, che cosa dobbiamo andare a fare, e poi insieme abbiamo appunto tutta la parte di valutazione, procediamo con l'analisi preliminare e poi a seconda dell'esito si diversifica l'intervento.

[AS.19]

[...] Quindi quello che io faccio è seguire tutte le fasi della valutazione relativa al nucleo percettore di reddito di cittadinanza, perciò, dalla prima convocazione con l'analisi preliminare, l'eventuale stipula del patto di inclusione ed eventuale progettazione dei progetti di utilità collettiva in accordo con i comuni. Diciamo che l'elemento che io posso osservare come principale e più importante del reddito di cittadinanza è che ci ha permesso di intercettare quei nuclei che altrimenti il servizio sociale territoriale magari non avrebbe avuto modo di conoscere.

[AS.18]

La responsabilità dei Progetti Utili alla Collettività

Tuttavia, dalle interviste emerge anche come le professioniste abbiano ricoperto anche altri ruoli e si siano fatte carico di compiti ulteriori. Si rileva infatti come le assistenti sociali, oltre al ruolo di *case manager*, si siano occupate anche dei Progetti Utili alla Collettività, ricoprendo il ruolo di responsabile PUC.

Entrando nello specifico, le assistenti sociali raccontano di essersi occupate anche dell'ideazione degli stessi, dei contatti con le realtà che li ospitano e, infine, della stesura e valutazione dei progetti.

Mi sono occupata anche dei PUC e della loro creazione, ho fatto incontri con le varie realtà e con le varie persone che si propongono di farli. Poi i progetti, la stesura dei progetti e faccio parte della Commissione che li valuta.

[AS.10]

Poi c'è tutto il tema dei PUC, che anche lì è un lavoraccio perché ovviamente con i comuni si cerca di collaborare per trovare delle postazioni, poi io mi occupo del caricamento delle postazioni e di aiutare i comuni nelle assegnazioni fra beneficiario e postazione, attivare l'assicurazione.

[AS.20]

Il coordinamento e il raccordo con gli altri servizi

Proseguendo, emerge dalla voce delle assistenti sociali il fatto che si siano spese anche nel compito di facilitare il raccordo tra il Servizio RdC e altri servizi o uffici comunali, al fine di semplificare le prassi operative e individuare delle modalità di lavoro condivisibili da tutti gli attori coinvolti.

Al ruolo di case manager è poi connesso il mio ruolo diciamo di coordinamento anche con gli uffici anagrafe di tutti i nove comuni del distretto, perché abbiamo cercato di organizzare il nostro in questo modo: le nove anagrafi una volta che validano le varie posizioni dei beneficiari, ogni tot, mi inviano via mail l'elenco dei beneficiari appunto che hanno finalizzato positivamente, e da lì partiamo con le assegnazioni.

Ho fatto anche tutta una parte legata al regolamento dei controlli anagrafici quelli del cinque per cento della popolazione, cioè scusa, del cinque per cento dei beneficiari RdC.

[AS.11]

[...] Quindi mantengo sempre anche i rapporti con i servizi sociali professionali dei comuni, perché laddove c'è una situazione appunto da loro conosciuta, oppure meno, dove magari c'è la necessità di un aggancio, io metto in connessione la mia équipe con quella del servizio sociale. Questo è stato un altro pezzo. Tengo anche le fila, per quello che si riesce, con il servizio specialistico del CPS.

[AS.11]

In altri casi, invece, il ruolo ricoperto è quello di referente, cioè di supporto a tutte le colleghe che nell'ambito si occupano di Reddito di Cittadinanza, nel caso in cui l'ambito territoriale abbia optato per una gestione non accentrata del Reddito di Cittadinanza.

[...] Allora io per la parte del Reddito di Cittadinanza ho sempre avuto un po' il ruolo di referente. Questo cosa vuol dire? Vuol dire supporto alle e ai colleghi dei comuni che si occupano di reddito di cittadinanza, perché l'ambito non ha una gestione accentrata del Reddito quindi ogni assistente sociale di ogni comune, convoca le persone, svolgono le analisi preliminari, il patto per l'inclusione e quindi ognuno è abilitato poi sulla piattaforma a gestire poi tutta quella parte. Io diciamo aiuto i colleghi nella gestione della piattaforma, che non è molto intuitiva. Per cui mi vengono proprio posti dei quesiti: come faccio per fare una determinata azione sulla piattaforma? Come faccio a fare dei controlli anagrafici? Io mi occupo anche di capire insieme a loro i riferimenti normativi, perché il reddito di Cittadinanza ha una normativa di riferimento e sono uscite non so quanto circolari, quante FAQ veramente; quindi, anche i piccoli comuni che devono gestire anche tantissime altre cose hanno comunque necessità di un aggiornamento. Io ho un po' questo ruolo di tenerli aggiornati, di cercare con loro possibili soluzioni per problemi al livello più informatico, ma non solo, anche di gestione di alcune situazioni un po' delicate.

[AS.20]

La rendicontazione

Dalle interviste emerge l'impegno delle assistenti sociali nel portare avanti anche funzioni di tipo amministrativo, legate soprattutto ai rendiconti richiesti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Mi sono occupata anche di una parte rendicontativa, perché quelle non mancano mai. Quindi sono letteralmente impazzita a fornire al Ministero sulle varie piattaforme questi benedetti dati sulle famiglie senza lavoro.

[AS.10]

[...] Abbiamo avuto fino a un certo periodo una figura amministrativa dedicata alle rendicontazioni, quando è andata via l'estate scorsa mi sono ritrovata anche a fare questo pezzo e anche lì è veramente complesso. Ci vuole proprio una persona dedicata perché devi caricare i documenti mille volte, in mille posti diversi. Senti la task force, senti questo, senti quest'altro... e basta, mollatemi!

[AS.11]

[...] Poi mi occupo di un aspetto un po' più noioso e cioè dei rendiconti, di tutto il fondo povertà e dei fondi che il ministero sta predisponendo negli ultimi anni proprio per il contrasto alla povertà.

[AS.20]

I controlli anagrafici

Dalle interviste emerge come le assistenti sociali si siano fatte carico anche del controllo anagrafico precedente alla presa in carico e del controllo a campione del cinque per cento dei beneficiari RdC. Nello specifico, il controllo anagrafico si sostanzia nella verifica della veridicità di quanto dichiarato da un punto di vista anagrafico in fase di presentazione della domanda da parte della persona beneficiaria (es. stato di famiglia, storico della residenza).

[...] e quindi dopo un primo momento di conoscenza, di studio, un po' della normativa, di confronto siamo partiti con la vera e propria piattaforma, perchè io faccio anche tutti i controlli anagrafici sui miei due comuni. Ho vinto anche quello. Ho visto anche proprio tutta la parte anche a livello di verifiche anagrafiche. Quindi io parto

proprio se sei d'accordo dal principio che per me sono le verifiche anagrafiche. Io chiedo alle colleghe dell'anagrafe di farmi gli stati di famiglia e gli storici di residenza, questo mi serve proprio per andare a inserire i periodi richiesti, anche se in realtà quella è stata una modifica che è venuta anche col tempo. Inizialmente la piattaforma non richiedeva l'inserimento dei periodi di residenza. Invece successivamente è stata apportata anche questa modifica. Si richiede ovviamente la collaborazione anche ad altri comuni, perché se non si raggiungono i due anni continui di residenza e dieci anni sul territorio italiano, noi andiamo a ritroso e quindi c'è la possibilità di comunicare tramite la piattaforma GEPI con gli altri comuni, e inviare la pratica di verifica anagrafica al comune precedente. Ovviamente il problema maggiore lo abbiamo quando si tratta di persone iscritte come irreperibili o cancellati perché la situazione è un po' più un po' più complessa. Richiedo attualmente anche lo stato di famiglia, perché la piattaforma richiede anche il controllo a campione del cinque per cento per verificare che non ci siano discrepanze tra chi si è presentato e la situazione anagrafica di stato di famiglia legata poi all'anagrafe proprio del comune e faccio anche quello. [...] Quando vedo irreperibile, mi viene il mal di pancia perché so già che è un problema.

[AS.12]

Le posizioni rispetto a questa funzione sono diverse. Alcune assistenti sociali riportano la difficoltà di portare avanti questa funzione, anche rispetto alla relazione con le persone. In modo particolare, si riferiscono alla commistione di ruoli assistente sociale e "controllore", che potrebbe generare fatiche e incomprensioni con le persone che si sta seguendo.

Secondo me la funzione dei controlli anagrafici e dei controlli sul nucleo familiare anche tramite ISEE, secondo il mio parere, devono essere fatti da una persona diversa, non dall'assistente sociale come facciamo noi... che segue i progetti di aiuto perché questo va veramente a cozzare con il lavoro che invece dovrebbero fare le colleghe. Se invece viene individuata una figura diversa che fa questo passaggio, non dico che l'assistente sociale non ne debba sapere niente, però gestire un po' la situazione diventa un po' meno difficile. Io dico sempre che gli assistenti sociali non possono diventare una guardia di finanza, nel senso che siamo lì, dobbiamo tenere separate le funzioni.

[AS.20]

Altre, invece, sottolineano come il fatto di poter fare i controlli anagrafici rappresenti per loro una agevolazione, soprattutto nei comuni di piccole dimensioni, poiché un'organizzazione di questo tipo permette di destreggiarsi al meglio nelle complessità normative legate al Reddito di Cittadinanza.

Ti dico come è stato strutturato il servizio, così entriamo più nel merito. Fin da subito ho iniziato a seguire il Reddito di Cittadinanza con un'educatrice. Le parti di controllo anagrafico per una questione di comodità le seguiamo sempre noi assistenti sociali, visto che lavoriamo praticamente quasi tutte nei comuni o comunque sono comuni molto piccoli sotto i cinquecento/seicento abitanti.

[AS.17]

Inoltre, dalle interviste emerge anche come le assistenti sociali siano impiegate in ulteriori attività oltre a quella del Reddito di Cittadinanza e come, quindi, lavorino in servizi differenti.

Io sono assunta in comune tredici ore come diciamo potenziamento per il Reddito di Cittadinanza. Quindi sono case manager per il reddito di cittadinanza e responsabile PUC. E poi in realtà ho venticinque ore in più perché il contratto è da trentotto; quindi, le venticinque ore in sono come supporto al servizio sociale di base.

[AS.2]

[...] Diciamo che ho un contratto part - time sempre con la stessa cooperativa, ma per una parte del tempo sono sul servizio sociale territoriale, mentre per l'altra parte sul Reddito di Cittadinanza. [...] Quindi diciamo che è un servizio con una strutturazione recente. Costruire un servizio da zero non è mai semplice, però diciamo che siamo riusciti a creare un servizio che funziona, che è sul territorio e che vorrebbe non soltanto essere legato a questa misura; cioè la nostra ambizione è quella che diventi un servizio trasversale distrettuale, non legato solo al Reddito di Cittadinanza, ma che si occupi di marginalità, fragilità, tutto il contrasto alla povertà.

[AS.8]

8.1.2 Le progettualità

Gli esiti dell'analisi preliminare

Dalle interviste emergono i possibili esiti legati alla conclusione della fase di valutazione multidimensionale. Le assistenti sociali spiegano infatti che possono aprirsi differenti scenari: l'invio al Centro per l'Impiego (esito A), la costruzione di un Patto per l'Inclusione Sociale semplificato (esito B), la costruzione di un Patto per l'Inclusione Sociale complesso (esito C), oppure l'invio diretto ai servizi specialistici (esito D). Inoltre, si soffermano anche sulle difficoltà connesse alla finalizzazione dei vari risultati, come ad esempio la scarsa collaborazione con i servizi specialistici, che non permette di optare per l'esito C o D anche qualora questo risulti necessario.

In base all'esito dell'analisi preliminare si aprono vari scenari. L'esito A, quindi l'invio al Centro per l'Impiego, per quanto riguarda questi sono sincera per non so che fine facciano, nel senso che sappiamo che vengono inviati, ma non abbiamo un riscontro, non so se è una realtà soltanto nostra, una realtà più comune, ma questo credo sia dovuto al fatto che le piattaforme nostre non parlano, non comunicano ancora. [...] Poi l'altro esito possibile è il B, quello del Patto per l'Inclusione Sociale semplificato e poi c'è il C, quello complesso e il D che è l'invio diretto ai servizi specialistici.

[AS.12]

[...] Quando la persona viene, ovviamente si svolge un colloquio, chiamato di analisi preliminare e in quella in quella fase ovviamente si va a capire perché quella persona ha fatto la richiesta di Reddito di Cittadinanza, quindi poi da lì dipende dalla situazione di ogni persona che incontriamo. Gli interventi sono diversi. Nel caso in cui si tratta di una persona giovane con una problematica riguardante esclusivamente il lavoro spesso la cosa che facciamo, è quella di inviarli al Centro per l'Impiego, perché si ritiene che quella persona abbia bisogno di attivare un supporto per la ricerca del lavoro. La seconda possibilità che possiamo mettere in campo è il cosiddetto Patto per l'Inclusione Sociale semplificato nei casi in cui comunque si tratta di persone che hanno problematiche più complesse. Poi abbiamo il Patto per l'Inclusione Sociale complesso dove invece si prevede il quadro di analisi quando ad esempio c'è il coinvolgimento dei servizi specialistici o problematiche gravi, oppure infine l'invio ai servizi specialistici. Purtroppo, queste ultime due modalità, devo dire che non funzionano molto sia per la collaborazione, ma anche a livello di piattaforma.

[AS.13]

Un'assistente sociale esplicita anche le parti di cui si compone il Patto per l'Inclusione sociale semplificato e i passaggi necessari per compilarlo, esemplificando gli impegni e i sostegni da inserire.

[...] Quindi a quel punto ci andiamo a dare degli impegni proprio con il nucleo; e andiamo insieme a compilare quello che è il Patto di Inclusione Sociale dove ci sarà l'impegno che si assume il beneficiario, ad esempio che collabori con i referenti del servizio di inserimento lavorativo se abbiamo valutato che potrebbe essere opportuno, oppure un altro impegno non so potrebbe essere quello di evitare le insolvenze sull'affitto, poi inseriamo i nostri sostegni e andiamo a finalizzare il patto. A quel punto lo firmiamo e la domanda viene inserita nel monitoraggio.

[AS.2]

Dalle interviste emerge come il Patto per l'Inclusione Sociale semplificato a volte rappresenti un'opportunità per instaurare una relazione con le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza e per mantenere un aggancio con loro, permettendo loro così di mantenere il contributo economico necessario a soddisfare almeno i bisogni primari.

[...] Quindi molte volte diciamo che il progetto si identifica come patto semplificato proprio per tenerli agganciati e creare un monitoraggio con queste persone, al fine che questa entrata sia necessaria a coprire almeno i bisogni primari. Quindi questa è la classica situazione. Ho molte persone che si trovano in una fascia di età critica, dove hanno difficoltà nel anche qualche qualora si inviassero al centro per l'impiego.

[AS.1]

In un altro caso, il Patto per l'Inclusione sociale semplificato può diventare un'occasione per proporre una candidatura per i Progetti Utili alla Collettività.

[...] se una situazione tutto sommato è da patto semplificato e ci sono le condizioni, quello che faccio io è proporre una candidatura per i PUC.

[AS.9]

Come già esplicitato precedentemente, nel momento in cui dovessero emergere bisogni particolarmente gravi viene attivato il Patto per l’Inclusione Sociale complesso. In questo caso, in alcuni servizi, l’assistente sociale riporta che viene attivata un’equipe apposita composta da figure professionali differenti.

[...] A quel punto se sono emersi dei bisogni complessi attivo quello che chiamiamo esito C, quindi il patto per l’inclusione sociale complesso che io riporterò poi in un’equipe, dove proviamo a districare un po’ la matassa e sono presenti diverse figure professionali.

[AS.2]

Tuttavia, un’assistente sociale racconta come, anche nel caso in cui ci sia una presenza di bisogni gravi e complessi, sia costretta a forzare la piattaforma GEPI e inserire comunque un esito semplificato. Ciò è dovuto alla scarsa collaborazione con i servizi specialistici, o con altre tipologie di servizi territoriali, che non permette di procedere con l’avvio del quadro di analisi per l’esito C o con l’invio diretto ai servizi specialistici. Di questo tema si darà conto un sotto – paragrafo dedicato.

[...] Poi ti devo dire la verità, se dall’analisi preliminare non esce B, forzo il risultato in modo tale che sia B. Perché è inutile che esca l’esito C con il quadro di analisi o il D, non esiste la collaborazione con gli altri servizi specialistici. Non riusciamo proprio a trovare la chiave, ma probabilmente anche perché a livello di ufficio di piano, comunque a livello distrettuale non si è cercata.

[AS.12]

In un altro caso, l’assistente sociale riporta di non attivare comunque il Patto per l’Inclusione sociale complesso sulla piattaforma GEPI, ma di collaborare con i servizi sociali territoriali e di condividere con loro la progettualità, senza però avviare formalmente sulla piattaforma un quadro di analisi e un’equipe dedicata.

[...] Poi abbiamo il patto per l’inclusione sociale dove invece si prevede il quadro di analisi, oppure l’invio ai servizi specialistici, purtroppo queste ultime due modalità, devo dire che non funzionano molto tipo anche a livello di piattaforma. Noi condividiamo il lavoro spesso con i colleghi del territorio del servizio sociale professionale. Perché magari ci sono persone che

chiedono il Reddito di Cittadinanza, ma sono anche in carico al servizio sociale professionale e quindi facciamo colloqui assieme, condividiamo qual è la progettualità, ma non attiviamo comunque l'esito C sulla piattaforma.

[AS.13]

Gli interventi e il sostegno del Fondo Povertà

Come si evidenzia a partire dalle parole delle assistenti sociali, il Fondo Povertà ha rappresentato un notevole sostegno per la creazione di servizi e interventi prima assenti sui vari territori. Alcuni tra i servizi citati riguardano: l'educativa per adulti, servizi di supporto alla famiglia e ai minori, l'educativa domiciliare, servizi di supporto psicologico, servizi di orientamento e/o inserimento lavorativo, incontri di formazione, servizi di valutazione neuro - psichiatrica.

Dalle interviste emerge come questi servizi vengano poi inseriti all'interno dei Patti per l'Inclusione Sociale come sostegni alla persona o a tutto il nucleo familiare.

[...] Ti dico come i servizi principali che abbiamo creato grazie al Fondo Povertà sono fondamentalmente tre, di cui uno usato un po' più massicciamente, altri un po' meno che sono: un' educativa adulti, quindi comunque degli educatori che seguono proprio la persona ovviamente adulta, quindi non ci devono essere i minorenni; un servizio di supporto nelle famiglie con minori che però non sono in carico alla tutela, quindi in un'ottica, un pochino più preventiva e li facciamo sia un servizio di supporto educativo domiciliare, sia un servizio di supporto psicologico per i genitori, sempre su base volontaria, ovviamente. Quindi niente di imposto. Per quanto riguarda invece la parte lavorativa abbiamo proprio, da ormai anni, questo accordo con un consorzio che si occupa proprio di un orientamento sul mercato del lavoro, quindi comunque rifare il curriculum insieme, e poi c'è la parte proprio di reinserimento lavorativo tramite, solitamente, i tirocini. Ci sono tirocini che poi possono essere finalizzati all'assunzione o no, però comunque permettono, almeno per persone soprattutto che non lavorano da tanti anni o che comunque non hanno particolari competenze di agganciarsi un po' al mondo del lavoro.

[AS.9]

[...] si sono sostanziati da un lato in una serie di incontri aperti ai beneficiari RDC con tematiche differenti legate al sostegno alla genitorialità. Quindi era molto legato ai genitori con minori, minori di varie fasce di età. Quindi c'era il supporto e formazione, il tema dei compiti per la fascia delle elementari e delle medie. Adesso stiamo facendo gli ultimi sull'adolescenza, la sessualità, le regole, tutta una serie di questioni legate appunto alla genitorialità.

E poi Sono stati fatti anche un paio di incontri in collaborazione con Croce Rossa italiana per il tema invece della salute, perché ci siamo resi conto che è vero che la normativa punta tantissimo sulle famiglie, i primi mille giorni di vita, eccetera, ma non è il target principale dei beneficiari RdC, nel senso che noi abbiamo tantissime persone che sono invece adulti soli o coppie di adulti senza figli o con figli maggiorenni.

[AS.11]

[...] Siamo riusciti anche ad avviare percorsi di sostegno psicologico che poi abbiamo inserito nei Patti come sostegni. Sicuramente questa è stata la parte anche più efficace, nel senso che il bisogno ce n'è una marea, tantissimo bisogno per le persone di supporto psicologico. E anche qui, insomma, ci siamo sempre un po' scontrati con il mancato pensiero a livello normativo di questo bisogno, cioè tutti i livelli essenziali che ci hanno posto e che hanno poi imbrigliato la progettazione non hanno tenuto conto del benessere psicologico delle persone. Però noi siamo riusciti a girarlo in qualche modo, diciamo ad attivarlo lo stesso e a giustificarne le spese, proprio per andare incontro alle persone e dare loro delle opportunità. [...] E mi è venuto in mente, oltre i percorsi psicologici, anche percorsi di micro-valutazioni neuropsichiatriche per i bambini. Laddove, ci sono queste liste di attesa, ovviamente infinite nelle neuropsichiatrie territoriali, la possibilità di accedere ad una primissima valutazione per un inquadramento diagnostico, poi ovviamente rimandati alla neuropsichiatria, però permette di dare un rimando alla famiglia, alla scuola e non lasciarli nel limbo ma comunque di accompagnarli.

[AS.11]

Il rapporto con i servizi specialistici

Per quanto riguarda le progettualità costruite con le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza, dalle interviste emerge come la mancanza di collaborazione, in modo particolare con i servizi specialistici, abbia influito negativamente sugli esiti dell'analisi preliminare e sulle possibilità a cui le persone potevano accedere.

[...] Abbiamo provato a fare un aggancio con i servizi specialistici o con i servizi sociali comunali, ma la collaborazione è stata non dico pari a zero ma quasi. Una presa in carico veramente condivisa non c'è mai stata... proprio perché a volte c'è stato questo pregiudizio sulla misura del Reddito di Cittadinanza.

[AS.15]

[...] La seconda possibilità che possiamo mettere in campo è il cosiddetto Patto per l'Inclusione Sociale semplificato nei casi in cui comunque si tratta di persone che hanno problematiche più complesse. Poi abbiamo il Patto per l'Inclusione Sociale dove invece si prevede il quadro di analisi quando ad esempio c'è il coinvolgimento dei servizi specialistici o problematiche gravi, oppure infine l'invio ai servizi specialistici. Purtroppo, queste ultime due modalità, devo dire che non funzionano molto sia per la collaborazione, ma anche a livello di piattaforma.

[AS.13]

Infatti, in alcuni casi, per ovviare a questa mancanza di collaborazione e riuscire a portare a termine il processo previsto dalla normativa, le assistenti sociali hanno necessariamente formalizzato sulla piattaforma un esito B, e quindi un Patto per l'Inclusione Sociale semplificato, anche quando nella realtà la persona o il nucleo familiare presentavano bisogni e difficoltà molto più complesse e gravi, tali da dover predisporre, in realtà, un esito C, ovvero un Patto per l'Inclusione Sociale complesso.

Poi ti devo dire la verità, se dall'analisi preliminare non esce B, forzo il risultato in modo tale che sia B. Perché è inutile che esca l'esito C o il D, non esiste la collaborazione con gli altri servizi specialistici. Non riusciamo proprio a trovare la chiave, ma probabilmente anche perché a livello di ufficio di piano, comunque a livello distrettuale non si è cercata.

[AS.12]

[...] Anche perché per attivare un quadro di analisi per poi finalizzare Patto per l'Inclusione Sociale complesso, devi inserire il codice fiscale dell'operatore, ma non hai l'autorizzazione quindi, passami il termine, è inutile che io faccio un quadro se poi non lo posso usare.

[AS.6]

Tuttavia, dalla voce delle assistenti sociali emergono anche degli esempi di buona collaborazione con i servizi specialistici, in cui si è verificata una condivisione degli obiettivi e della progettualità.

[...] Concretamente c'è stato, nella definizione di progetti complessi, il coinvolgimento di qualche servizio specialistico. Parlo di SerT e CPS, e in alcuni stanno dando continuità. C'è una presa in carico congiunta e di fatto con anche dei buoni risvolti.

[AS.1]

8.1.3 Che cosa aiuta le assistenti sociali dei Servizi RdC

Dalle interviste emergono diversi elementi che vengono indicati come agevolanti la pratica professionale delle assistenti sociali che lavorano all'interno di Servizi per il Reddito di Cittadinanza. In modo particolare, i seguenti sotto - paragrafi sono organizzati per macro-temi, al fine di raggruppare tutti i fattori emersi all'interno di categorie tematiche rappresentative e facilmente identificabili. I macro - temi individuati riguardano: l'organizzazione del servizio, gli strumenti, i principi e la relazione con il territorio.

8.1.3.1 Il supporto che deriva dall'organizzazione interna del Servizio RdC

L'équipe interprofessionale

Dalle interviste emerge come la possibilità di lavorare all'interno di un'équipe interprofessionale, composta quindi da diversi professionisti appartenenti a differenti aree (psicologi, educatori, operatori della mediazione al lavoro...), rappresenti un fattore positivo per la pratica professionale delle assistenti sociali, dal momento che permette di adottare sguardi altri e lavorare in maniera migliore con le persone.

Il valore importante che sento è il fatto che nella nostra équipe ci sono veramente più sguardi. Ad esempio, in alcune situazioni io non potrei pensare di procedere nel ragionamento con le persone, sulla progettualità, sull'attivazione degli interventi senza alcune figure che fanno parte della mia équipe [...], gli operatori della mediazione al lavoro in certi casi sono il mio braccio destro.

[AS.7]

Da sempre il grande valore aggiunto è il lavorare in équipe, l'aver creato un'équipe dedicata, con diverse figure professionali [...] perché io so che in tanti ambiti hanno deciso che comunque se ne occupassero gli assistenti sociali dei comuni e poi magari una collega va ad aiutare, va a sostenere, fa dei piccoli pezzettini. Noi siamo una realtà invece piuttosto strutturata e questo ci aiuta sicuramente.

[AS.11]

In realtà sicuramente la cosa positiva è il fatto di non lavorare da soli e quindi avere la fortuna di condividere nella maggior parte dei casi un po' questa progettualità e un po' anche questa diciamo fatica insieme ad altre figure. Infatti, come ti dicevo appunto io quasi mai sono da sola, e questo mi permette anche di avere un po' le due visioni diverse [...] quindi il lavoro di équipe multidisciplinare, sicuramente una è una cosa positiva.

[AS.19]

La presenza di un'équipe interprofessionale sembra rappresentare un supporto significativo anche a fronte delle fatiche emergenti dall'importante carico di lavoro e dei numerosi cambiamenti normativi.

[...] Siamo un bel gruppo. Ogni lunedì mattina ci troviamo, facciamo la nostra équipe di lavoro e mai nella mia vita ho avuto così nella mia vita professionale ho avuto così tanto. Quindi arriveranno cambiamenti, è vero... li affronteremo.

Questa situazione di incertezza ci costringe a riflettere, pone tanti dilemmi etici, ma davvero questo gruppo di lavoro misto è prezioso, io non ho mai avuto la possibilità di lavorare così professionalmente supportata da diverse figure.

[AS.3]

All'inizio ci sembrava un po' un eccesso: si è sempre preoccupata di tutto l'assistente sociale, perché dovremmo anche pensare a delle altre professionalità? Poi però ti rendi conto che ha il suo valore, [...] quindi, c'è una pedagoga che effettivamente fare i pezzi nei colloqui con i genitori perché avevano una delle tematiche; la figura che proprio fisicamente accompagna la persona che deve raggiungere un certo obiettivo e magari non ce la fa da solo, piuttosto che la collaborazione con il centro per l'impiego, facciamo e teniamo la rete, la regia, tutto quello che magari un' assistente sociale presa da tutto il suo carico di lavoro non riesce a fare così in maniera dedicata.

[AS.11]

Alcune professioniste sottolineano anche il ruolo che l'équipe interprofessionale svolge nel sostenere la loro pratica quotidiana in quanto assistenti sociali che si occupano di povertà ed esclusione sociale e fornisce loro delle opportunità per acquisire maggiori competenze.

Quello che mi sta aiutando in questo momento, sicuramente è essere inserita in un'équipe multiprofessionale, perché noi siamo due assistenti sociali, un collega educatore, un collega psicologo e da poco abbiamo anche un coordinatore di area che è laureato in giurisprudenza; quindi, non ha tanto come dire occhio diciamo sulla partita sociale, ma sulle normative, più sul gestire le cose anche a livello amministrativo e ci sta dando una grossa mano [...] perché ovviamente i progetti sono belli, però poi per metterli in pratica, bisogna fare dei passaggi quindi lui ci sta aiutando su questa parte. Però anche nelle situazioni specifiche avere il punto di vista di un educatore, uno psicologo permette veramente di avere non solo una valutazione iniziale a trecentosessanta gradi, ma anche di apprendere altre competenze, scambiarsi conoscenze.

[AS.20]

[...] su questo servizio, secondo me il fatto che ci siano figure specializzate in diversa maniera è molto utile. Non dobbiamo educare nessuno, è un accompagnamento, però i problemi che emergono sono multifocali; quindi, il fatto di avere all'interno dell'équipe un educatore, uno psicologo, con esperienze lavorative diverse... sono tutti bagagli che portano ricchezza. Qui forse più che in altri servizi. Secondo me sul reddito c'è proprio bisogno di più figure che siano competenti su tante cose... [...], la povertà va ad intaccare tanti aspetti della vita delle persone [...] io la metà delle

cose che ho imparato professionalmente l'ho imparata dai miei colleghi e dal confronto con loro.

[AS.4]

Infine, un'assistente sociale riporta anche come l'équipe interprofessionale rappresenti un tempo e uno spazio in cui poter condividere le responsabilità e sentirsi tutelate.

[...] Allora è sicuramente una tutela, nel senso che lavorare insieme porta a condividere anche un po' anche le responsabilità, seppur alcune responsabilità poi rimangono in capo al case manager e lì non ci piove, però c'è una condivisione di responsabilità, e anche la condivisione alle volte del peso che può avere una situazione piuttosto che un'altra, nel senso che non te lo porti da sola, ma lo condividi.

[AS.19]

La supervisione

Un ulteriore elemento che emerge dalle interviste come di aiuto per la pratica professionale delle assistenti sociali è rappresentato dall'opportunità di aver svolto percorsi di supervisione all'interno del proprio servizio. Le assistenti sociali sottolineano, infatti, quanto questo sia stato di fondamentale importanza per avere un momento dedicato alla riflessione e affrontare anche i dilemmi etici emergenti dalla pratica quotidiana.

[...] Noi abbiamo fatto anche un percorso quest'anno di supervisione dedicata proprio all'équipe RDC, che era suddivisa in cinque incontri e questo ci ha permesso in un momento di fatiche e resistenze di far circolare anche un po' le idee sui vari temi. Abbiamo anche affrontato temi anche un po' etici, quindi tutta quella serie di questioni etiche che ti travolgono sul Reddito di Cittadinanza: quanto essere ligi alla condizionalità, quanto invece essere più morbidi, sul nostro ruolo insomma... ci ha dato una cornice importante entro cui agire poi.

[AS.11]

[...] stavamo parlando prima di supervisione ... è necessaria per un confronto, un pensiero perché se poi sei sempre sulla partita operativa e non ti confronti mai su quelle che sono le questioni concettuali, come dire... l'eziologia delle cose, no, dare il nome alle cose, capire perché stanno andando così... è fondamentale.

[AS.4]

[...] Poi un punto di forza é anche comunque il fatto di avere un gruppo di assistenti sociali e non solo, anche altri professionisti. È stata molto importante l'esperienza di supervisione che abbiamo fatto l'anno scorso... abbiamo avuto un'occasione per avere più scambi e supporto.

[AS.13]

In questo caso, il percorso di supervisione viene indicato come esplicito fattore di aiuto per le assistenti sociali, in grado di supportare la loro pratica professionale.

[...] Ad oggi siamo arrivate ad un buon punto ma perché ci siamo arrangiate noi. Ci stiamo lavorando. Abbiamo anche chiesto aiuto e finalmente ora è stato attivato un percorso di supervisione.

[AS.7]

8.1.3.2 Alcuni strumenti: la piattaforma GEPI, la modulistica e le linee guida

Dalle interviste emergono anche svariati strumenti che diverse assistenti sociali identificano come importanti nella quotidianità della pratica professionale all'interno del servizio.

La piattaforma GEPI

La piattaforma GEPI fornita dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha rappresentato per alcune assistenti sociali un valido aiuto.

Nonostante le criticità, emerge come in alcuni casi questo strumento abbia fornito alle professioniste un sostegno nello svolgimento di quanto il mandato istituzionale richiede loro. In modo particolare, la piattaforma sembra orientare le assistenti sociali nell'elaborazione del progetto, offrendo loro indicazioni specifiche rispetto ai passaggi previsti dalla normativa e rappresentando un faro nei momenti di confusione iniziali.

[...] Anche se la piattaforma è arrivata in ritardo, però comunque ci ha dato delle indicazioni su quale deve essere la valutazione, su quali aree e quindi diciamo che abbiamo una base, è uno strumento non indifferente da questo punto di vista.

[AS.19]

[...] C'è ancora questa idea che la piattaforma sia scritta in lingua aliena e quindi: "Oddio, chissà che cosa devo fare. Come si fa?". Alcune colleghe non ci provano neanche. Non ci mettono mano, eh! Ha le sue criticità, ma in realtà in certi momenti è stata di aiuto, soprattutto nei momenti di confusione e quando ancora si sapeva poco della misura, ci ha aiutato a rimanere sul pezzo.

[AS.11]

[...] senza dubbio lavorare su una piattaforma e quindi la metodologia di progetto che noi come assistenti sociali, dovremmo utilizzare in ogni caso, ma che poi non è poi così scontata alla fine, perché il numero di casi, in qualsiasi area, in carico all'assistente sociale sono davvero sempre tanti... e qualche volta si corre il rischio di non elaborare progetti, ma di erogare denaro o comunque prestazioni senza poi poter fare monitoraggio altro. Qui la piattaforma ti obbliga a farlo e prevede che si lavori seguendo delle fasi proprio specifiche, quindi c'è la fase della convocazione, la fase dell'assessment, dell'elaborazione.

È sicuramente molto rigida da rispettare, ma consente un orientamento. Secondo me è molto importante perché orienta nel nell'individuazione del progetto vero e proprio. Cosa che non mi è mai successo in nessun altro tipo di lavoro...è un aspetto molto positivo.

[AS.3]

Modulistica e linee guida

Dalle interviste emerge che un altro efficace aiuto deriva dalla creazione ad hoc da un lato, di modulistica ad hoc volta a facilitare la raccolta delle storie di vita delle persone e la sistematizzazione delle informazioni, e dall'altro, di linee guida del servizio, utili a facilitare la condivisione di prassi di lavoro comuni all'interno di una cornice normativa spesso complessa.

[...] Noi apriamo sempre una cartella nella quale inseriamo l'analisi preliminare e il patto che abbiamo stampato da GEPI, oltre alla privacy, e poi teniamo il nostro diario. Abbiamo però creato anche

un nostro format esterno alla piattaforma che ci aiuta durante i colloqui a raccogliere quello che portano le persone. Diciamo che abbiamo un po' mutato la cartella sociale del servizio sociale professionale per far sì che possa essere utilizzata da tutti, anche da chi non ha esperienza.

[AS.11]

[...] Noi abbiamo creato proprio questa scheda di raccolta informazioni che utilizziamo durante il classico colloquio di accoglienza, che lascia spazio... ci sono degli item e la utilizziamo con la persona per capire un po' meglio, capire com'è la situazione... e ci aiuta nella progettazione.

[AS.15]

[...] e poi abbiamo questo strumento del report delle attività che abbiamo creato con l'équipe, che ci permette di tracciare quello che facciamo, extra piattaforma. Io poi inserisco anche le mie considerazioni, mi è utile per una memoria, poi ovviamente rimangono lì in quanto tali ecco, però penso sia utile.

[AS.10]

[...] Abbiamo creato anche delle linee guida operative, soprattutto per la collaborazione con servizi esterni al nostro che ci aiutano, ci danno un quadro.

[AS.19]

In questo caso un'assistente sociale mette in luce come le linee guida possano rivelarsi utili anche per facilitare il passaggio di competenze tra due assistenti sociali in occasione di turnover all'interno del servizio.

[...] sono proprio delle linee guida su come agganciare i beneficiari, quali interventi già sono attivi, e altre informazioni e secondo me, per chi arriva, poi trovarsi queste linee guida sarà importantissimo, perché almeno tu sai che la prassi è quella... perché altrimenti il passaggio, almeno nel mio caso, per esempio, è stato il confronto o comunque un affiancamento che ho fatto di una settimana con l'assistente sociale che mi ha preceduto, però alcune cose magari erano un po' carenti perché non avevamo avuto il modo di approfondirle. Avere invece queste linee guida ben organizzate da seguire è importantissimo.

[AS.2]

8.1.3.3 Principi professionali e motivazione personale

Dalle interviste emergono alcuni principi professionali su cui le assistenti sociali fanno affidamento e che sostengono la loro pratica quotidiana. Un principio più volte richiamato è il principio di autodeterminazione, che diventa un faro importante nello svolgimento della pratica professionale, capace di guidarle all'interno di un servizio come quello del Reddito di Cittadinanza, in cui il tema di aiuto e controllo è molto presente per via delle condizionalità previste dalla normativa.

[...] L'autodeterminazione per me è estremamente importante, nel senso che credo che l'autodeterminazione sia davvero un valore che è espressione della libertà positiva della persona. Per me è importante partire sempre da lì, in un mondo sempre di più in termini professionali, dove c'è un carico di responsabilità da parte del nostro operato altissimo... mi aiuta tenerlo a mente.

[AS.1]

[...] Poi io tendenzialmente... per me la cosa fondamentale è affermare le persone nella loro soggettività. Questa è la regola numero uno che mi fa andare avanti. L'unica vera emancipazione della persona è riconoscerla anche in termini di potere politico e l'autodeterminazione è l'unica strada.

[AS.4]

Guarda una cosa che mi sta aiutando tanto è pensare al principio di autodeterminazione... mi aiuta tanto. Perché comunque abbassa molto il tuo livello di onnipotenza, diciamo... con il Reddito di Cittadinanza questo è lampante. E questo è qualcosa che forse noi assistenti sociali abbiamo bisogno di ricordare.

[AS.9]

Per alcune assistenti sociali il principio di autodeterminazione si intreccia con i principi di reciprocità e di corresponsabilità. Le professioniste si riferiscono, infatti, all'importanza che le strategie per fronteggiare le situazioni di difficoltà nascono dalla combinazione di saperi e competenze, piuttosto che in maniera unidirezionale.

[...] Tu sei qua? Porti questo pezzo e insieme possiamo arrivare ad un obiettivo, ma io non sono qui a fornire una soluzione. Penso che sia importante la corresponsabilità. Non sono io a darti delle soluzioni, ma emerge da entrambe le parti. Ci riflettiamo insieme e capiamo dove andare.

[AS.1]

[...] Con il Reddito di Cittadinanza poi è facile pensare che sia tu [professionista] ad avere il coltello dalla parte del manico... e forse tante volte è così, ma invece no, ti aiuta molto pensare che è fondamentale incontrarsi a metà strada, che bisogna costruire la reciprocità.

[AS.2]

In alcune interviste emerge anche il tema della motivazione personale come fattore che aiuta le assistenti sociali nel portare avanti la propria pratica professionale all'interno del Servizio RdC. Infatti, quanto più la scelta professionale si fonda su una consapevole e forte motivazione, tanto meno fatica si fa a lavorare con situazioni ad alta complessità e a fare comunque bene il proprio lavoro.

[...] Io ho scelto questo lavoro proprio con amore e pensare a questo, alla passione che io ho per il mio lavoro mi aiuta a portare avanti quello che faccio e a fare bene.

[AS.13]

[...] In realtà, quello che mi aiuta è la passione per il mio lavoro, perché quando parlo del mio lavoro, io non dico "faccio l'assistente sociale", dico "io sono un'assistente sociale".
C'è differenza tra dire io sono e io faccio perché mi identifica; quindi, sicuramente quello che mi aiuta di più ogni giorno è la passione per il mio lavoro e il cercare, comunque, di tirare fuori quello che c'è di buono in una situazione, quello che può emergere anche dal Reddito di Cittadinanza.

[AS.12]

8.1.3.4 I rapporti con l'esterno

Un ulteriore elemento che emerge dalle interviste come agevolante la pratica professionale è relativo alla relazione con altri servizi territoriali e con la comunità di riferimento organizzata in realtà di Terzo settore o con i gruppi informali che animano i territori.

Uno sguardo sopra territoriale

Entrando nello specifico, per alcune assistenti sociali è stato molto importante il confronto costante con altre équipes sopra territoriali che si occupano di Reddito di Cittadinanza.

[...] Ad esempio, lunedì avremo una formazione proprio sul reddito di cittadinanza e ci troveremo con tutti i territori insieme, ci saranno tutte le assistenti sociali case manager del Reddito di Cittadinanza e le varie équipes [...] quello sarà proprio un momento di confronto importante, dove chiarisci dubbi, condividi prassi, informazioni sui servizi attivi.

[AS.2]

Gli scambi poi con altri ambiti territoriali mi sono molto utili per un confronto [...] Una volta al mese abbiamo un'équipe con diversi ambiti e questo funziona perché c'è uno scambio di informazioni, di quesiti, di modalità.

[AS.6]

In alcuni casi, la messa a sistema di veri e propri tavoli di lavoro o cabine di regia a livello provinciale ha permesso alle professioniste di supportarsi a vicenda, aggiornarsi e di individuare delle modalità di lavoro congiunte, anche al fine di migliorare le opportunità di collaborazione con altri servizi presenti nei territori.

[...] Con quella che viene chiamata appunto "cabina di regia" ogni due settimane abbiamo incontri... avremo un incontro domani. Ogni due settimane ci ritroviamo come gruppo tecnico per affrontare le questioni legate alle procedure, agli aggiornamenti, alla condivisione di metodi di lavoro, che non è così scontato.

[AS.3]

A livello provinciale siamo stati fortunati, nel senso che siamo all'interno di un tavolo di lavoro che ha individuato delle linee guida e allo stesso tempo ci supportiamo a vicenda. Tutt'ora stiamo facendo degli incontri a cadenza mensile, per cui ci siamo un po' confrontati sull'agire, sulla progettualità e anche su alcune situazioni un po' particolari. Abbiamo strutturato dei protocolli e delle linee guida operative, soprattutto per la collaborazione con i servizi specialistici, il Centro per l'Impiego. Chiaramente non è stato semplice, però appunto, almeno abbiamo messo un po' a terra quali potevano essere le modalità di lavoro, anche congiunte... e questo ha aiutato molto l'operatività, perché poi anche qui c'era un

po' una resistenza da parte di alcuni servizi specialistici nel collaborare e nel partecipare.

[AS.19]

La relazione con il Terzo Settore

Un altro aspetto facilitante che emerge dalle interviste riguarda la relazione instaurata con le associazioni presenti nell'Ambito Territoriale di riferimento e, in maniera più ampia, con il Terzo Settore. Alcune assistenti sociali riportano questo elemento come di fondamentale importanza per lo svolgimento della loro pratica professionale, poiché la collaborazione con loro ha generato delle ricadute positive non solo per le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza, ma anche per il Servizio RdC stesso.

Molte volte mi capita la possibilità di coinvolgere invece la rete del terzo settore, i volontari del territorio. Siamo riusciti comunque a creare anche delle forme di condivisione, di collaborazione attiva, che hanno portato dei risvolti estremamente positivi per quella persona, per quel nucleo, e anche per il nostro servizio. C'è davvero un buono scambio e questo facilita il lavoro di tutti.

[AS.1]

[...] è anche bello attivare delle collaborazioni con gli enti del Terzo Settore, ad esempio un'associazione del territorio ci ha chiesto di collaborare per supportare le loro attività.

[AS.2]

Il lavorare in sinergia viene citato come fattore di aiuto collettivo, che permette di intervenire anche in ottica preventiva, supportando l'autodeterminazione delle persone.

Noi abbiamo istituito dei tavoli di lavoro in cui abbiamo stretto delle collaborazioni molto forti con gli interlocutori del territorio. Parlo del Centro di Ascolto, di associazioni sul territorio... da un punto di vista sportivo, culturale, scolastico, una collaborazione a trecentosessanta gradi. Quindi questo, questo lavorare in sinergia incontrandoci con una cadenza e avendo degli scambi diciamo costanti, questo contaminarsi... è sicuramente un valore aggiunto che ci ha permesso di aiutarci a vicenda.

[AS.1]

[...] Questa collaborazione è stata molto utile perché ci ha permesso di fronteggiare tantissime situazioni, molte volte riusciamo ad intervenire in termini preventivi, rispettando l'autodeterminazione delle persone e la privacy proprio grazie ai volontari.

[AS.1]

8.1.4 Che cosa mette in difficoltà le assistenti sociali dei Servizi RdC

Tuttavia, dalle interviste emergono anche diversi elementi che vengono indicati come critici e ostacolanti la pratica professionale da parte delle assistenti sociali che lavorano all'interno di Servizi per il Reddito di Cittadinanza.

I seguenti paragrafi sono organizzati per macro-temi, al fine di raggruppare tutti i fattori emersi all'interno di categorie tematiche rappresentative e facilmente identificabili. I macro - temi individuati presentano in parte una connessione con il paragrafo precedente e, proprio per questo, in alcuni sotto paragrafi si è scelto di mantenere la stessa intitolazione, come ad esempio: l'organizzazione del servizio e i rapporti con l'esterno. Gli altri paragrafi si focalizzeranno invece sugli strumenti, le condizionalità e i cambiamenti normativi e la comunicazione legata al Reddito di Cittadinanza.

8.1.4.1 Turn over e carichi di lavoro

Il turn over

Per diverse assistenti sociali il turn over di vari professionisti nello stesso servizio rappresenta un elemento di criticità significativo, che ha contribuito ad appesantire il carico di lavoro e ad accrescere non solo le difficoltà di gestione del servizio stesso, ma anche e soprattutto il senso di fatica e frustrazione vissuto dalle professioniste, che verrà approfondito successivamente.

C'è stato parecchio turn over nel nostro servizio e magari avere un servizio stabile e costante modificherebbe questa cosa.
Poi siamo comunque pochi, quindi magari un pezzettino lo seguiva la mia collega, poi una è andata in maternità, l'altra è andata via e quindi viene dato a un'altra, è faticoso anche per mettere insieme i pezzi.

[AS.17]

Noi adesso siamo in una fase di ripensamento, perché le altre due assistenti sociali che erano state ingaggiate come case manager sul territorio se ne sono andate... diciamo che la fatica che era emersa era che si sentivano un po' isolate [...] Ci stiamo interrogando su come ri - ingaggiare qualcun altro, non lo so...

[AS.8]

Il turnover comporta per diversi assistenti sociali un aumento significativo del carico di lavoro, che va a compromettere la qualità del servizio erogato.

In questo momento la nostra équipe, credo come stia succedendo un po' dappertutto, sta vivendo un momento di difficoltà a livello di personale, perché le altre due colleghe sono andate via entrambe perché hanno vinto dei concorsi. Qui erano assunte a tempo determinato [...] Uscirà finalmente un concorso a tempo indeterminato anche qui, però nel frattempo ovviamente l'équipe deve andare avanti; quindi, io stesso sto svolgendo diversi colloqui, non tutti ovviamente perché non riuscirei a sostenere il carico.

[AS.11]

Allora, faccio una premessa, sulla carta io sono case manager e responsabile PUC. Io sono dipendente di un'azienda che comprende diversi comuni, diciamo che per più di tredici comuni sono responsabile PUC, mentre come case manager ne seguo due. Allora questo è quello che avrei dovuto fare sulla carta, ma in realtà sono rimasta da sola. Io lavoro qui ora da quattordici mesi e per buona parte sono rimasta da sola sull'intero servizio per scarsità di figure professionali, di assistenti sociali... che sai in Lombardia è una situazione complessa.

[AS.4]

[...] Abbiamo avuto fino a un certo periodo una figura amministrativa dedicata alle rendicontazioni, quando è andata via l'estate scorsa mi sono ritrovata anche a fare questo pezzo e anche lì è veramente complesso. Ci vuole proprio una persona dedicata perché devi caricare i documenti mille volte, in mille posti diversi. Senti la task force, senti questo, senti quest'altro... e basta, mollatemi!

[AS.11]

[...] L'impegno sul Reddito di Cittadinanza poi va di pari passo con il carico di lavoro e anche con il vario turn over che c'è nell'ambito aziendale e quindi diciamo che anche il vario cambiamento di operatori influisce proprio sulla capacità di collaborare e di crescere insieme.

[AS.18]

Per alcune assistenti sociali le difficoltà incontrate e la mancata valorizzazione del loro lavoro contribuiscono al desiderio di cercare altri ambiti di lavoro, in cui sentirsi maggiormente riconosciute, ponendo loro stesse un problema di turnover nel servizio che potrebbero lasciare.

[...] poi vabbè anche il fatto di non sentirsi riconosciute e valorizzate comunque ti fa dire cambio lavoro, cambio ambito. Poi devi sempre correre, devi sempre giustificare il tuo lavoro e manca veramente il tempo di confrontarsi.

[AS.13]

Dal mio punto di vista va un po' a momenti, nel senso che c'era tantissimo entusiasmo all'inizio. Ripeto, ho chiesto io di essere all'interno di questo servizio perché un po' la formazione, un po' l'esperienza precedente sul SIA e sul REI mi avevo portato a dire "che bello, mi metto in gioco su questa cosa nuova". Dopo tre anni, ti dico la verità... con tutte le fatiche a livello di sistema, con le persone, diventa faticoso e ti va venire voglia di cambiare.

[AS.19]

Carico di lavoro e presenza su più servizi

Dalle interviste emerge come l'importante carico di lavoro rappresenti per le assistenti sociali un fattore di difficoltà che va ad intaccare la loro pratica professionale e la qualità degli interventi che mettono in campo.

Io comunque ho quaranta casi sul comune di *** e una quindicina sul comune di *** e in più ho tutta la parte dei PUC. Io non riesco a fare più di questo. Faccio veramente fatica a caste dietro ad altre cose, anche se mi interesserebbe molto di più farlo perché sarebbe utile, come ad esempio costruire delle alleanze con il territorio, con il Centro per l'Impiego. Mi rendo conto che a volte non sono efficace, però sono una e finita...

[AS.4]

[...] Il primo colloquio che è quello dell'analisi preliminare non è scritto da nessuna parte che debba essere solo uno, però a livello di numeri noi abbiamo così tante domande che poi effettivamente è difficile fare anche più colloqui; quindi, può essere pesante per una persona perché in un solo colloquio si affrontano l'area della salute, della famiglia, del lavoro... comunque sono tanti argomenti che vengono affrontati.

[AS.5]

Secondo me abbiamo una percentuale di "fallimenti" alta perché fondamentalmente le persone le conosciamo davvero, davvero poco. A volte veramente capisci cose importanti dopo cinque, sei incontri, ma non puoi permetterti di fare un progetto dopo cinque, sei incontri perché hai il limite del tempo e del numero di persone perché comunque arrivano sempre nuovi beneficiari. E alla fine comunque tu il progetto lo devi rendicontare, quindi prendiamo atto e andiamo avanti.

[AS.9]

In alcuni casi, il carico di lavoro è aumentato proprio a causa del turn over non solo delle assistenti sociali, ma anche di altre figure, come quella amministrativa, costringendo così le professioniste a farsi carico di ruoli e compiti che non competono loro.

In questo momento la nostra équipe, credo come stia succedendo un po' dappertutto, sta vivendo un momento di difficoltà a livello di personale, perché le altre due colleghe sono andate via entrambe perché hanno vinto dei concorsi. Qui erano assunte a tempo determinato [...] Uscirà finalmente un concorso a tempo indeterminato anche qui, però nel frattempo ovviamente l'équipe deve andare avanti; quindi, io stesso sto svolgendo diversi colloqui, non tutti ovviamente perché non riuscirei a sostenere il carico.

[AS.11]

[...] Abbiamo avuto fino a un certo periodo una figura amministrativa dedicata alle rendicontazioni, quando è andata via l'estate scorsa mi sono ritrovata anche a fare questo pezzo e anche lì è veramente complesso. Ci vuole proprio una persona dedicata perché devi caricare i documenti mille volte, in mille posti diversi. Senti la task force, senti questo, senti quest'altro... e basta, mollatemi!

[AS.11]

Un'altra assistente sociale sottolinea anche come la pandemia abbia aggravato la situazione e abbia condizionato le modalità di lavoro dei mesi successivi, caratterizzati da fretta e scarsa possibilità di riflessione.

[...] poi la pandemia non ha aiutato, dovevamo fare i colloqui al telefono, poi c'è stata la sospensione delle condizionalità e quindi dopo quando è ripartito tutto c'erano dei numeri molto, molto elevati. Si doveva correre per cercare di vedere più persone possibili e si doveva fare tutto con una certa fretta.

[AS.7]

Inoltre, dalle interviste emerge anche l'aspetto della doppia presenza su più servizi o su più territori diversi, che impedisce di dedicarsi in maniera adeguata a quanto richiesto dalla normativa del Reddito di Cittadinanza e, di conseguenza, ha un impatto considerevole sulla pratica professionale delle assistenti sociali.

[...] è che probabilmente si riuscirebbe anche a fare dei progetti anche un po' più elaborati e con più attenzione se ci fosse una persona dedita solo a quello, cioè, se si riuscisse a trovare una figura ad hoc che nelle sue ore si dedicasse solo a quello, probabilmente si riuscirebbero a mettere in campo un sacco di attività e soprattutto essere anche un po' più di aiuto alle persone che incontriamo.

[AS.16]

Anche la qualità con cui porti avanti il lavoro legato al Reddito di Cittadinanza... sono molto franca: ci sono analisi preliminari ferme da mesi. Quel pezzo non riesco a portarlo avanti, non ho il tempo fisico. Alla fine, io mi occupo di sei comuni come assistente sociale e poi ne ho altri quattordici su un altro ambito.

[AS.18]

[...] io diciamo che svolgo il lavoro di due persone alla fine, solo occuparmi degli inserimenti lavorativi e attivazioni di tirocini mi occuperebbe già tutte le trentasei ore che ho da contratto. Per cui mi rendo conto che il Reddito di Cittadinanza, non dico che venga lasciato da parte, però sicuramente si potrebbero fare meglio le cose se ci fosse un'altra figura a metterci la testa. Ad esempio, mi piacerebbe avere una figura che non solo mi aiuti di più su questa parte, ma anche che vada nei comuni a fare da referente. Quello secondo me sarebbe veramente l'ideale, perché mi rendo conto che

il tempo che dedico al tema RdC è troppo, troppo poco per quelle che sono le potenzialità della misura.

[AS.20]

Lavorare in un servizio esternalizzato

Dalle interviste emerge come un ulteriore fattore di criticità che influenza negativamente la pratica professionale delle assistenti sociali sia il lavorare all'interno di un Servizio per il Reddito di Cittadinanza esternalizzato, cioè gestito da enti terzi.

Io a volte mi sento un po' sola, nel senso che con le colleghe comunali non c'è un confronto su questo tema. Da questo punto di vista credo che questa sia un po' una carenza, secondo me legata anche al fatto che sono dipendente di cooperativa e che il nostro servizio è esternalizzato.

[AS.12]

Anche le persone non capiscono chi sei esattamente, perché sei quella del Reddito di Cittadinanza, perché ti occupi di quello, ma sei qui in questo Comune e quindi per loro sei anche quella comunale. Cioè io so che in alcune realtà, l'assistente sociale del Reddito di Cittadinanza è la stessa comunale, ma qui non è così... insomma, a volte c'è un po' di difficoltà perché lavori per un comune ma non sei a trecentosessanta gradi su quel comune e quindi non posso accedere in autonomia a certi interventi, ma ci vogliono ulteriori passaggi. E questo manda anche in confusione le persone.

[AS.9]

Per alcune assistenti sociali questo incide in maniera significativa sulla loro autonomia e discrezionalità in quanto professioniste e, allo stesso tempo, mette in difficoltà le persone che incontrano.

[...] In realtà diciamo che la nostra difficoltà nel lavoro è data soprattutto dal fatto che il nostro è un servizio appaltato. Quindi noi qualsiasi cosa dobbiamo prima passare dall'azienda e poi anche dal comune. Mi viene da fare un esempio: ho visto una persona sottoposta ad una misura restrittiva, che non poteva uscire dal suo comune e quindi sarei dovuta andare io. Anche per fare un colloquio in un'altra sede bisogna chiedere l'autorizzazione all'azienda, l'autorizzazione al comune.

Non c'è spazio per l'autonomia professionale... nel senso, se io volessi accompagnare una persona ad un servizio altro perché ritengo che sia importante e la persona necessita comunque di un

supporto per farlo, devo chiedere comunque il permesso. Devo fare molteplici richieste che ovviamente richiedono tempi lunghi e vanno a lasciare alla pratica professionale poco spazio, è un limite all'autonomia professionale.

[AS.5]

Mi mette in difficoltà il fatto di essere un servizio alle dipendenze di un altro, un terzo, che è il Comune... mi sento molto limitata nella mia attività di assistente sociale. [...] Perché effettivamente io poi lo so benissimo che a livello decisionale non sono io che prendo le decisioni, non ho potere, ma non per forza potere con un'accezione negativa di controllo, intendo proprio potere anche nell'aiutare. Perché mi devo sempre rifare alla collega del comune. C'è sempre questo raccordo, in cui in realtà però la maggior parte delle volte è la collega che mi dice "no, devi fare così, perché questa persona la conosco già e devi fare così". Quindi nella mia attività professionale mi sento molto limitata. Secondo me non dovrebbe proprio essere esternalizzato un servizio così.

[AS.10]

Un'assistente sociale riporta anche la differenza di trattamento che riceve rispetto alle professioniste che lavorano fisicamente all'interno del palazzo comunale: dal suo punto di vista, infatti, la considerazione e il rispetto che riceve varia in base al luogo in cui svolge le sue attività.

[...] Sarà che poi io lavoro in un ufficio distaccato dal comune e la cosa non aiuta. Ad esempio, in un comune ho un ufficio esterno, in un altro comune invece vado proprio dentro i servizi sociali e lì vedo proprio la differenza, perché mi trattano con più rispetto. Quindi mi viene da pensare: quanto è importante il contenitore, il contesto?

[AS.10]

8.1.4.2 Strumenti, condizionalità e cambiamenti normativi

Dalle interviste emergono diversi elementi, indicati come critici, legati alla struttura e agli strumenti del Reddito di Cittadinanza e, più in generale, a quanto previsto dalla normativa.

La Piattaforma GEPI e l'eccessiva burocratizzazione: i risvolti negativi

Dalle interviste emerge come la Piattaforma per la Gestione dei Patti per l'Inclusione Sociale (GEPI) svolga un ruolo ambivalente. In precedenza, si sono messi in luce alcuni aspetti positivi sottolineati dalle professioniste, tuttavia emergono anche significativi elementi di criticità, legati soprattutto alla conseguente eccessiva burocratizzazione e scarsa funzionalità derivata dalla messa a sistema di questo strumento.

[...] Io già sono una che fa fatica a stare nei paletti; quindi, questa iper-burocratizzazione devasta tutto il lavoro e ha un'influenza enorme sulla mia pratica professionale. Anche i monitoraggi da inserire ogni mese adesso, ma ragazzi ma che monitoraggio devo fare? Fatemi capire che senso ha questo monitoraggio, questa esigenza di controllo, che cerca di incasellare... perché magari poi ci sono progetti dove il monitoraggio va bene farlo ogni tre mesi, poi si perde anche il senso, il significato.

[AS.12]

Anche la piattaforma non è funzionale. Sono passati tre anni e ancora non è possibile un cambio di residenza della persona, cioè ci sono delle lacune che forse potevano andare bene i primi quattro, cinque, sei mesi, dopo tre anni mi lasciano un po' perplessa. Ma perché rendono difficile il lavoro e c'è un dispendio di energie e di sforzi assurdi che si potrebbero evitare.

[AS.17]

Alcune assistenti sociali riportano di sentirsi squalificate come professioniste e sottolineano le difficoltà emerse nell'utilizzo della piattaforma, sia per quanto riguarda la compilazione della stessa, che per i passaggi che avrebbero dovuto essere stati portati avanti con gli altri servizi, citando ad esempio l'interoperabilità tra GEPI e ANPAL (la piattaforma del Centro per l'Impiego).

Noi partiamo da un portale che è super strutturato e stringente, e in alcuni punti azzarda a delle tematiche che sono delicatissime. E tu dovresti proporre a bomba queste tematiche fleggendo, per cui già quello a me mette in estrema difficoltà. C'è un tema tempo che stringe, noi in teoria avremmo dei tempi serratissimi per arrivare alla finalizzazione dell'analisi, del quadro, del patto. E ci stiamo sempre più confrontando sul fatto che talvolta poi nel mentre della presa in carico, man mano che si approfondisce la situazione emergono tantissimi altri bisogni, tantissime necessità che tu nei primi colloqui di analisi preliminare, non sei assolutamente riuscita

a cogliere, per cui ci interroghiamo sul fatto non solo di quanto proprio anche percorsi così abbiano senso ma anche sulle nostre capacità.

[AS.7]

[...] però così è veramente burocratizzato. Per non parlare poi i GEPI, appunto, e di come è stata creata questa piattaforma informativa con le analisi preliminari. Tutte con queste tendine, click, flag, veramente squalificante per la nostra professionale. E a distanza di tre anni nessuno ci ha rimesso mano. Siamo partiti in quarta con le formazioni, milioni di incontri e poi basta. Sì, fanno piccole modifiche ma non sostanziali, sembra che non fregghi più nulla a nessuno.

[AS.11]

[...] Alla fine, la difficoltà di comunicazione delle piattaforme, tra noi e il Centro per l'Impiego, incide negativamente anche sulla presa in carico della persona. Questi gap organizzativi poi si trasportano anche sulla nostra pratica. È un peccato.

[AS.18]

L'incertezza normativa

Dalle interviste emergono anche preoccupazioni e difficoltà legate ai continui cambiamenti e aggiornamenti normativi, che si riversano sulla pratica professionale e sulla relazione con le persone.

[...] è anche vero che non è sempre facile riuscire a rimanere al passo con tutto questo. Io faccio l'accesso alla piattaforma GEPI anche più volte alla settimana, compatibilmente anche con il carico di lavoro che ho sul sull'altro pezzettino. Però è una cosa che tendo a fare almeno una volta alla settimana, ma proprio perché sento la necessità di essere sul pezzo.

[AS.12]

[...] Sicuramente a volte ti ritrovi un po' in difficoltà, nel senso che è una misura in continuo cambiamento. Quindi adesso dopo che c'è stata la costituzione del nuovo governo mi hanno chiesto subito: ma allora il reddito non c'è più? E non sai cosa rispondere.

[AS.2]

Per me lavorare in un servizio così significa incertezza verso il futuro, come professionista e poi anche per le persone. Nel senso che inizi a lavorare su situazioni, le conosci, riesci a entrare in relazione, a costruire insieme alle persone degli obiettivi e poi

magari devi lasciare tutto perché cambiano le cose. Anche tu come professionista vivi quasi una sorta di fallimento, io mi sento di chiamarla così, la sensazione di fallimento.

[AS.7]

Le condizionalità: un aspetto controverso

Dalle interviste emerge come le condizionalità legate al Reddito di Cittadinanza e quindi l'obbligatorietà di presentarsi ai colloqui e di sottoscrivere un progetto personalizzato rappresentino un aspetto controverso e dibattuto per le assistenti sociali e per la loro pratica professionale. Per alcune questo rappresenta proprio un elemento di difficoltà, che incide in maniera significativa sulla quotidianità lavorativa e sulla loro identità come professioniste.

[...] Anche perché poi la cosa un po' brutta del servizio è che essendo un beneficio condizionato, ad esempio nel momento in cui la persona non si presenta ai colloqui, tu devi segnalare, devi segnalarla e questo comporta comunque la decurtazione della mensilità se non si presenta più volte e poi la decadenza del beneficio e quindi questo è difficile, è difficile rispettare quelle che sono delle regole e poi comunque rispettare te stesso, il tuo ruolo e quella che è la tua formazione professionale. E quindi noi diciamo che il nostro atteggiamento in generale è quello di far capire alla persona che anche noi, effettivamente siamo lì perché per aiutare per dare un sostegno, però bisogna comunque fargli capire che effettivamente ci sono degli impegni da rispettare. Questi impegni vanno rispettati, ma non per me personalmente per loro stessi, perché comunque c'è una normativa che impone delle regole.

[AS.5]

[...] Forse la grande difficoltà che ho avuto, forse è proprio la logica del Reddito di Cittadinanza che mi ha messo più a dura prova.

[AS.7]

[...] Comporta veramente mettere in discussione spesso i cardini della propria professionalità, nel senso che la nostra professione si basa su un codice deontologico, c'è tutta una serie di cose, che stabilisce una serie di principi, che però cozzano tutti i giorni con questo impianto che hanno creato, che rende la pratica dell'assistente sociale veramente complessa, e la squalifica e la riduce quindi a una battaglia quotidiana tra la giacchetta del burocrate che ci ha imposto la normativa e l'armatura

dell'assistente sociale, il volere essere veramente un servizio al fianco delle persone in difficoltà.

Noi puntualmente ogni giorno ci chiediamo: "Ma per questa persona cosa facciamo? Non si presenta ai colloqui, le diamo un'altra possibilità? Non gliela diamo? Se non gliela diamo sappiamo che poi ci sono le decurtazioni e lo mettiamo ancora di più in difficoltà" [...] Noi come équipe abbiamo un po' scelto la via della riconciliazione.

[AS.11]

[...] Ci siamo trovate a fare i carabinieri sostanzialmente e a tenere insieme il fatto che con le persone si deve portare avanti una progettualità, però dall'altro devi comunque fare una premessa sui controlli e questo è difficile. [...] Quindi a volte bisogna dirsi: "sono uno e sono l'altro", però a volte il confine è molto sottile. Ti devi ricordare che se non viene, se non partecipa, devi segnalare, hai anche questo ruolo molto autoritario, rigido. Ecco questa è una fatica.

[AS.19]

Per una professionista, la chiave di volta sta nel trovare un equilibrio tra ciò che richiede la normativa e ciò che invece emerge dalle situazioni di vita delle persone, tenendo bene a mente il tema dell'aiuto. Il tema, dunque, sta nel comprendere come poter lavorare con le persone all'interno di una cornice normativa ben definita.

[...] secondo me un'assistente sociale deve avere la capacità di trovare un equilibrio tra gli obblighi che ci sono nel Reddito di Cittadinanza, che non si possono ignorare, perché a livello normativo sono chiari e non soggetti a interpretazioni, però avere sempre bene a mente che si tratta di situazioni di aiuto.

[AS.20]

Infine, un'assistente sociale riporta come la logica del Reddito di Cittadinanza, dal suo punto di vista, comporti la reiterazione dello stigma e della discriminazione che le persone in povertà ed esclusione sociale vivono quotidianamente. Dal suo punto di vista, infatti, le condizionalità non permettono di considerare a pieno le fragilità che le persone portano e rischiano di perpetrare dinamiche stigmatizzanti.

[...] E comunque, le persone portano delle esigenze e incasellare dentro di lì degli obblighi, a mio parere, significa reiterare uno stigma sociale forte e questo mi mette in difficoltà.

[AS.14]

8.1.4.3 La comunicazione sul Reddito di Cittadinanza

Dalle interviste emerge come un ulteriore elemento di criticità sia rappresentato dalla comunicazione che è stata portata avanti sulla misura del Reddito di Cittadinanza. In modo particolare, alcune assistenti sociali riportano una totale focalizzazione sui percorsi legati ai Patti per il Lavoro, a discapito dei progetti seguiti dai servizi sociali competenti per il contrasto alla povertà.

[...] Nonostante sia scritto poi nella normativa, come funziona e quali sono gli obblighi dei beneficiari è difficile che le persone che persone lo sappiano, perché ovunque si è detto altro. Quindi finché noi non le chiamiamo, molti non si aspettano di dover essere convocati. Molte volte dicono “ma la mia domanda è stata accolta il giorno X”, la vivono come un controllo sui requisiti per poter percepire poi il beneficio. In realtà noi non facciamo questi controlli. Da parte nostra spiace un po', tutta questa difficoltà, perché comunque poi ha un impatto su quello che facciamo.

[AS.5]

[...] A volte le persone non sanno, non capiscono perché vengono contattate dai servizi sociali, mi chiedono perché devono fare un colloquio con l'assistente sociale. Oggi una signora mi ha detto che non vuole proprio essere contattata da nessuno, e allora lì cerchi di spiegare che può essere un supporto, ma a volte proprio non viene compresa, dicono “eh, ma io l'ho sempre preso” oppure “mia cognata lo prende ma non è mai stata chiamata dall'assistente sociale” ... è mancato tutto, una spiegazione, quindi poi ogni volta si cerca di capire come fare, come migliorare e andare avanti senza farsi prendere dallo sconforto.

[AS.13]

Si evidenzia, nelle parole delle professioniste, come questo aspetto abbia influito in maniera incisiva sul loro lavoro quotidiano, generando una forte confusione anche nelle persone beneficiarie.

[...] quindi anche, come dire, questo smarrimento delle persone quando li si chiama... non capiscono, oppure magari rispondono e mi dicono “ma quindi mi date il lavoro?”, perché è passato solo questo concetto. Capisci che poi è tutto filtrato?

[AS.17]

[...] Però tutta la pubblicità e la comunicazione che è stata fatta sul reddito non ha aiutato a vedere in maniera chiara le cose, si è visto solo il Centro per l'Impiego e questo non ha aiutato i beneficiari, che faticano a vedere il servizio sociale come altro ente che ti può accompagnare.

[AS.2]

[...] E poi davvero, questo buco informativo... perché spesso ti trovi a convocare le persone che alla prima telefonata ti dicono “ma perché devo venire? Perché devo venire dall'assistente sociale?”, e quindi vai a spiegare che poi non è automatica la presa in carico, magari ci potrebbe essere un semplice invio al Centro per l'Impiego... “Ma io sono già andato al Centro per l'Impiego”, e vai a spiegare che probabilmente c'è stata una sovrapposizione di convocazioni e via così... anche perché il novanta per cento delle persone non si aspettava una chiamata dai servizi sociali e questa è un'altra cosa molto grave.

[AS.18]

E poi diciamo che del Reddito se ne parla tanto e spesso in maniera parziale o addirittura sbagliata. Io, ad esempio, ho persone che seguo che magari mi chiamano per dirmi “ecco, è cambiato il governo, adesso me lo levano e io cosa faccio?”. Queste sono le comunicazioni che arrivano, per cui è veramente difficile, anche perché il Reddito di Cittadinanza è partito già con una discrepanza tra quello che era stato detto e quello che è stato fatto.

[AS.20]

Inoltre, alcune assistenti sociali riportano come questa comunicazione, spesso parziale e/o inesatta, abbia incentivato a produrre una svalutazione della misura del Reddito di Cittadinanza e, conseguentemente, dell'impianto e della struttura connessa ad essa con delle ricadute significative sulla stessa pratica professionale delle professioniste.

In modo particolare, le professioniste sottolineano che spesso il Reddito di Cittadinanza viene descritto come un “peso”, una “zavorra” o un “qualcosa di cui nessuno si vuole occupare”.

Penso che la nostra équipe abbia veramente delle potenzialità ancora non sfruttate. Vuoi come ti dicevo per l'assenza del personale, vuoi perchè c'è veramente un po' di muro di gomma da parte dei servizi sociali professionali nel prendere la partita del reddito di cittadinanza, vuoi quello che è stato detto... [...] Perché

non so se conosci il programma PIPPI? Ecco, non è una cosa che: “Oh mio dio mi devo occupare anche di PIPPI”, il Reddito di Cittadinanza invece continua ad essere percepito sempre come una grandissima zavorra di cui non si vuole occupare nessuno.

[AS.11]

[...] Ma perché comunque il Reddito di Cittadinanza è visto come una rottura, come un ulteriore aggravio di lavoro e non se ne esce da qui. La progettazione che possiamo fare noi è ovviamente molto limitata. La vedo ultimamente come una situazione abbastanza deprofessionalizzante.

[AS.12]

8.1.4.4 I rapporti con altri enti e organizzazioni

Un ulteriore elemento che emerge dalle interviste come ostacolante la pratica professionale è relativo alla relazione con altri enti e organizzazioni. Se in precedenza ci si era soffermati su come la collaborazione con il Terzo Settore e con le équipe sovra territoriali abbiano rappresentato per le assistenti sociali dei fattori positivi per la propria pratica; in questo paragrafo ci si concentrerà su altri aspetti legati alla relazione con l'esterno che, invece, hanno ricoperto un ruolo ostacolante per le professioniste.

INPS, servizi specialistici e servizi sociali di base: interlocutori assenti

Dalle interviste emerge una difficoltà nell'instaurare una comunicazione con INPS e ottenere risposte su determinate questioni riguardanti procedure tecniche del Reddito di Cittadinanza, rendendo così ancora più macchinose le procedure burocratiche.

[...] Mi è successo, per esempio, che avessi una problematica rispetto all'attivazione delle polizze, mi sono trovata un po' in difficoltà, nel senso che dalla coordinatrice ovviamente non potevo avere le risposte che volevo perché era una domanda molto pratica e tecnica... ecco su quello sì, nel senso non hai un riferimento diretto per problemi un po' pratici e concreti. Abbiamo pochi riferimenti da INPS.

[AS.14]

[...] Poi essendo una misura gestita da INPS, almeno per quanto riguarda la parte economica e di requisiti, diventa tutto difficile. La comunicazione è difficile perché non rispondono.

[AS.20]

[...] Poi le persone arrivano dall'assistente sociale disperate: "Perché non ho più il reddito?" oppure "Perché me l'hanno abbassato?", e tu non sai niente. INPS non te lo dice, non te lo dice il perché.

[AS.20]

Inoltre, dalle interviste emergono diverse difficoltà di collaborazione i servizi specialistici e i servizi sociali di base. Diverse assistenti sociali riportano le fatiche vissute nel cercare un aggancio con questi servizi e sottolineano più volte come il Servizio per il Reddito di Cittadinanza non venga preso in considerazione e come questo abbia avuto un impatto non solo sulla loro pratica, ma anche e soprattutto sulla loro identità professionale.

[...] Poi ci sono dei giorni in cui mi arrabbio molto perché mando tre mail alla tutela, per aggiornarsi su un caso che seguiamo insieme, e non si capisce perché non ricevo risposta neanche ad una.

[AS.4]

[...] Sicuramente quello che potrebbe aiutare è avere un maggior contatto con il servizio sociale di base. Io tante questioni le avrei gestite in maniera molto più veloce, molto più immediata. Mi viene da pensare ad una situazione di due donne senza dimora, io ho incontrato questo nucleo a fine settembre e ho fatto mille giri di telefonate prima di arrivare ad una soluzione. Ma questo non è dato dal fatto che mancano le risorse, ma proprio perché il nostro è un servizio completamente snobbato.

[AS.5]

[...] Non lo so, spero si prenda una direzione diversa, ma forse dobbiamo prenderla tutti noi. Perché non si crede tanto in questo Reddito di Cittadinanza, a me le richieste che arrivano sono: "Tu hai qualche Reddito di Cittadinanza da mandarmi per le pulizie?", è proprio una questione più alta forse, di come approccio il tema della povertà. [...] Anche tutta la mancata collaborazione con i servizi specialistici, perché non collaborare? Siamo assistenti

sociali fatte e finite anche noi, quindi se c'è anche la componente RdC oltre alla parte del CPS, ad esempio, perché non possiamo fare un pezzo insieme? Non succede niente se si esce dal proprio ufficio per una volta.

[AS.12]

Alcune assistenti sociali utilizzano delle immagini molto chiare per descrivere la mancata collaborazione con i servizi, si parla infatti di “muro di gomma” e di “pregiudizio”, tema a cui verrà dedicato un intero paragrafo successivamente.

Penso che la nostra équipe abbia veramente delle potenzialità ancora non sfruttate. Vuoi come ti dicevo per l'assenza del personale, vuoi perchè c'è veramente un po' di muro di gomma da parte dei servizi sociali professionali nel prendere la partita del reddito di cittadinanza, vuoi quello che è stato detto... [...] Perchè non so se conosci il programma PIPPI? Ecco, non è una cosa che: “Oh mio dio mi devo occupare anche di PIPPI”, il Reddito di Cittadinanza invece continua ad essere percepito sempre come una grandissima zavorra di cui non si vuole occupare nessuno.

[AS.11]

[...] Abbiamo provato a fare un aggancio con i servizi specialistici o con i servizi sociali comunali, ma la collaborazione è stata non dico pari a zero ma quasi. Una presa in carico veramente condivisa non c'è mai stata... proprio perché a volte c'è stato questo pregiudizio sulla misura del Reddito di Cittadinanza.

[AS.15]

8.1.5 La relazione con le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza

Nelle interviste le assistenti sociali parlano spesso della relazione instaurata con le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza. I seguenti sotto – paragrafi sono dedicati a fornire un quadro rispetto a quanto emerso dalla voce delle professioniste, partendo dalle difficoltà vissute nell'instaurare una relazione autentica, poiché viziata dalle logiche di controllo e condizionalità presenti in un Servizio come quello del Reddito di Cittadinanza, per poi concentrarsi però anche sul posizionamento che alcune assistenti sociali scelgono di assumere, utilizzando le procedure legate alla misura in termini emancipatori e umanizzanti.

Una relazione di “alti e bassi”

Nelle interviste le assistenti sociali descrivono la relazione con le persone beneficiarie come un qualcosa di faticoso, chiuso, obbligato, sfuggente e collegano questo aspetto al tema delle condizionalità e dei controlli che la misura del Reddito di Cittadinanza porta con sé.

[...] è difficile descriverla, ma perché è una relazione comunque breve che si ferma ad un bisogno specifico. Si fa fatica ad aprire ad un qualcosa di più. Non è semplice.

[AS.1]

[...] è proprio una relazione di alti e bassi, un'onda che sale e scende, nel senso che non neghiamo che il beneficiario ti vede come il servizio sociale che può riportare ad INPS da un momento all'altro quello che si sta facendo e segnalare inadempienze.

[AS.2]

Alcune assistenti sociali sottolineano come un accesso basato su delle condizionalità vada a minare fin dal principio qualsiasi presupposto per una relazione basata su fiducia e trasparenza.

[...] La maggior parte delle volte è una relazione obbligata, sfuggente, nel senso che poi loro sanno che devono venire solo per mantenere il beneficio e quindi la sensazione è che comunque tante volte c'è poca trasparenza. Non è un accesso volontario, ma un accesso obbligato, a volte minacciato, per cui sicuramente si parte con questo background e non è facile. [...] è proprio una relazione costretta, un po' come succede con la Tutela Minori, non è un accesso spontaneo.

[AS.9]

[...] Non è facile da dire, perché è coercitivo. E quindi se io quello che ti offro è coercitivo, tu come fai a fidarti di me? Come facciamo a costruire questa relazione? È un dubbio che mi viene tutti i giorni, è un impegno costante...

[AS.10]

Per alcune assistenti sociali la difficoltà emerge proprio nel momento in cui la condizionalità legata alla sottoscrizione del Patto per l'Inclusione Sociale e al rispetto degli impegni viene comunicata.

[...] Il fatto è proprio cercare di far capire alla persona che non siamo dei controllori, perché spesso quando chiamo e dico “Salve, sono l’assistente sociale del Reddito di Cittadinanza”, mi dicono “Ma io ho presentato tutti i documenti, sono in regola”, e gli dico “Ma sì, signore, non si preoccupi. Non sono l’Agenzia delle Entrate, il mio compito non è quello, non solo la polizia. Non sono qui per controllare, ma sono qui per cercare di capire qual è la sua situazione, quali sono le problematiche”. Ma è una cosa che non colgono subito.

[AS.13]

[...] il nostro rapporto diventa difficile nel momento in cui il nostro compito è quello di comunicare alle persone che c’è un qualcosa in cambio.

[AS.3]

Inoltre, dalle interviste emerge una distinzione tra persone che già conoscono il mondo dei servizi sociali e persone che, invece, ne sono estranee e si avvicinano proprio in quanto beneficiarie di Reddito di Cittadinanza. Un’assistente sociale sottolinea come siano emerse delle difficoltà di relazione con le persone che non hanno già una relazione attiva o comunque pregressa con i servizi.

Un notevole numero di famiglie beneficiarie che fino a prima erano sconosciute ai servizi. Quindi diciamo che non erano neanche quel classico passami il termine “persona seguita da sempre dal servizio sociale” perché trovi anche la persona singola, che comunque ha una fonte di reddito, ma non è sufficiente per mantenersi o per mantenere la propria famiglia. Quindi, diciamo che abbiamo rintracciato anche un'altra fetta di popolazione che fino ad allora era stata un po' sconosciuta ai servizi. [...] Con le persone già conosciute diciamo che non ho trovato grandissime difficoltà, nel senso che comunque erano già abituate a lavorare con un servizio, sui progetti. Viceversa, sulle situazioni sconosciute è stato molto più complesso... noi abbiamo avuto una fetta di giovani neet, oppure persone over cinquanta che avevano perso il lavoro e non avevano mai avuto la necessità di rivolgersi ai servizi sociali.

[AS.8]

[...] Noto che c’è una grande differenza tra le persone che, come dire, sono familiari ai servizi, e quelle che per qualche motivo si sono trovati in una situazione di difficoltà; quindi, sono beneficiari di reddito e non hanno mai avuto una relazione col servizio e partono con veramente tantissime prevenzioni. [...]

[AS.4]

Infine, un'assistente sociale mette in luce come la logica connessa al Reddito di Cittadinanza, legata quindi non ad un accesso spontaneo della persona, ma mediata da un'obbligatorietà normativa, abbia innescato delle relazioni faticose e connette questo tema ad una riflessione più ampia rispetto al sistema più ampio in cui la misura è stata concepita, sottolineando la difficoltà a inquadrare la povertà da un punto di vista strutturale.

[...] Non lo so, spero si prenda una direzione diversa, ma forse dobbiamo prenderla tutti noi. Perché non si crede tanto in questo Reddito di Cittadinanza, a me le richieste che arrivano sono: "Tu hai qualche Reddito di Cittadinanza da mandarmi per le pulizie?", è proprio una questione più alta forse, di come approccio il tema della povertà.

[AS.12]

[...] Forse la grande difficoltà che ho avuto, forse la logica è quella che mi ha messo più a dura prova, il sistema inverso rispetto a come noi siamo abituati come assistenti sociali a lavorare. Nel senso che nella mia esperienza come assistente sociale all'interno del comune sono sempre stata abituata al fatto che fossero le persone a venire da me a dire il bisogno, no? E quindi come dire quando poi mi sono ritrovata per un periodo di tempo a gestire addirittura questo doppio binario in cui ero assistente sociale del Comune ma ero anche l'assistente sociale del Reddito di Cittadinanza e quindi dovevo convocare io le persone questo mi ha messo, mi ha sempre messo dura prova perché ero io a dover cercare, come dire, di capire se le persone avessero un bisogno no... e questo ha un po' innescato delle relazioni faticose sin da subito con le persone, perché dicono "Cosa vuoi? Perché tu, assistente sociale, stai venendo da me che sono una persona povera sono senza lavoro? Come assistente sociale che cosa puoi offrire a me in quanto persona povera fuori dal mercato del lavoro?". Quindi poi da lì tutto questo stare lì a spiegare come è fatto il sistema, cosa è previsto, qual è il mio ruolo. [...] Oggi mi rendo conto che è sempre stato un nodo molto critico. Davvero ha cambiato, ha invertito proprio la prospettiva.

[AS.7]

“Stare al fianco”: la relazione oltre le procedure

Nonostante le difficoltà legate alla struttura rigida del Reddito di Cittadinanza, dalle interviste emergono anche gli sforzi e i tentativi compiuti dalle assistenti sociali per superare l’aspetto ingabbiante dei controlli e delle procedure, facendo diventare queste ultime un’opportunità per avviare relazioni di aiuto, piuttosto che la finalità, andando a ricercarne così la dimensione umanizzante.

Anzitutto, alcune assistenti sociali sottolineano come sia fondamentale la pratica di decostruire per ripartire, ovvero di andare oltre quelle che sono le norme previste dal Reddito di Cittadinanza e concentrarsi prima di ogni cosa sull’accoglienza che permette di scardinare possibili resistenze.

[...] Può essere che le persone arrivino chiedendomi subito “Ma perché me lo volete levare?” oppure vedo che non si sentono a loro agio perché magari svolgono lavori saltuari e spesso una cosa che dico è “Signora, io non sono la polizia, non sono l’INPS; quindi, qui dentro mi potete anche dire che lavorate in nero, perché conosco il mercato del lavoro, so che è difficile, qui dentro è uno spazio in cui si può parlare chiaramente senza troppe conseguenze.”. Io non so se questo sia giusto o sbagliato, ma io penso che ci sia bisogno di decostruire, di disinnescare e che sia fondamentale per costruire poi una relazione basata sulla fiducia e non sulla presa in giro.

[AS.10]

[...] Allora sicuramente è già abbastanza difficile far comprendere il motivo per cui stai chiamando le persone per fissare un colloquio. Quindi solitamente io quando chiamo, cerco di andare un po’ oltre, spiego sicuramente il motivo della convocazione, ma comincio a costruire un rapporto un po’ meno basato sulla burocrazia.

[AS.5]

Questo è un servizio politico, quindi siamo “armati” in una certa maniera. Può corrispondermi o meno, cioè io ad esempio il poliziotto cattivo faccio fatica a farlo, non ci sto, mi fa fatica. Ma comunque il retropensiero rispetto al Reddito di Cittadinanza c’è, da parte di altre colleghe, di altre istituzioni, quindi è una sfida, si tratta di decostruire un immaginario che è questo. È faticoso, ma per me ne vale comunque la pena perché io lo dico sempre non educo nessuno, non faccio un lavoro educativo sull’utenza, ma faccio un lavoro educativo su quello che circonda questo servizio e questo ha un valore per me, perché quello che si dice non

rappresenta la realtà delle cose, almeno per quello che è la mia esperienza.

[AS.4]

Un'altra assistente sociale riporta lo sforzo che, come servizio, stanno portando avanti per cercare di proporre una visione diversa delle persone in povertà e dell'approccio per lavorare con loro.

[...] Questa è un'altra sfida che stiamo cercando di riproporre sul territorio, perché comunque con noi si interfacciano anche assistenti sociali, storiche come le chiamiamo noi, che comunque hanno magari trentacinque anni di lavoro e non è così semplice non dico modificare però proporre un'altra visione, un altro approccio di lavoro con le persone, diverso da quello che è molto amministrativo e burocratico, anche del Reddito di Cittadinanza.

[AS.8]

Questa è anche la direzione di un'altra assistente sociale che racconta di essere riuscita, con l'ambito territoriale, a progettare servizi e interventi non specificatamente previsti dalla normativa del Reddito di Cittadinanza e andare oltre, così, a quanto inizialmente previsto dalle procedure, al fine di andare incontro alle persone e offrire loro opportunità concrete.

[...] Siamo riusciti anche ad avviare percorsi di sostegno psicologico che poi abbiamo inserito nei Patti come sostegni. Sicuramente questa è stata la parte anche più efficace, nel senso che il bisogno ce n'è una marea, tantissimo bisogno per le persone di supporto psicologico. E anche qui, insomma, ci siamo sempre un po' scontrati con il mancato pensiero a livello normativo di questo bisogno, cioè tutti i livelli essenziali che ci hanno posto e che hanno poi imbrigliato la progettazione non hanno tenuto conto del benessere psicologico delle persone. Però noi siamo riusciti a girarlo in qualche modo, diciamo ad attivarlo lo stesso e a giustificarne le spese, proprio per andare incontro alle persone e dare loro delle opportunità. [...]

[AS.11]

Proseguendo, diverse assistenti sociali sottolineano l'importanza di valorizzare il sapere delle persone in povertà che incontrano e la loro esperienza di vita, coinvolgendo la rete

di riferimento ed evitando quindi l'incasellamento delle stesse in categorie predeterminate o previste dalle procedure.

Inoltre, specificano la necessità di comprendere e riconoscere anche l'aspetto relazionale della povertà e non unicamente quello materiale, legittimando i tentativi di resistenza che le persone hanno messo in campo per contrastare la situazione in cui hanno vissuto o vivono tutt'ora.

[...] Aldilà delle procedure, è assolutamente importante pensare ad un percorso insieme agli interlocutori del territorio, ma soprattutto più che le istituzioni, proprio alla dimensione delle reti informali e dalle famiglie stesse, che comunque vivono magari delle povertà che possono essere anche povertà temporanee, povertà legate a fattori esterni, fattori che comunque provengono da un determinato vissuto. [...] Creare degli spazi in cui poter condividere quelli che sono i loro problemi e farsi dare una mano a capire come entrare, come poterle supportare, come poterle meglio appunto affiancare in questo momento perché al di là poi del bisogno concreto il pagamento dell'affitto, c'è tutto un mondo legato alla dimensione emotiva, alla dimensione relazionale.

[AS.1]

[...] Spesso ti arriva lo straniero, la persona senza istruzione, l'ex detenuto, il tossicodipendente; quindi, se io vivo il servizio giudicando la persona ho già sbagliato. Se io in quella persona non vedo delle possibilità di riscatto mi limito a fare la pratica burocratica e basta. Ad esempio, un giorno ho incontrato una persona e lui mi ha detto di essere stato fortunato [ad essere lì], e io ho risposto di no, che non è stato fortunato, ma si è impegnato, ci ha provato. È uscito dal carcere, ha fatto un corso di cucina, ha trovato la sua strada, la sua passione, che poi è diventato il suo lavoro. Non è stata una fortuna. Gli sono diventati gli occhi lucidi, perché è come se io gli avessi detto "tu sei bravo, tu sei capace di fare cose belle per te". [...] E quindi sembrano piccolezze queste cose, però per la persona che le riceve fanno tanto. [...] E soprattutto poi rispettarla e riconoscere tutto quello che lei ha fatto per resistere a quella condizione e lottare contro quello da cui partiva.

[AS.13]

Un'assistente sociale evidenzia come spesso la povertà venga concepita come una colpa che incasella le persone e annulla la loro dignità.

[...] E la cosa assurda è che poi è colpa loro se si trovano in questa situazione e quindi visto che è colpa, loro “devono”. La povertà è una colpa. Tu te lo sei meritato, no, perché non sei stato abbastanza bravo. Tutta questa narrazione dietro che influenza tantissimo, le persone stesse, almeno questa poi è la mia esperienza, nel senso che ovviamente le annulla nella poca dignità che già hanno e li fa sentire ancora di più in uno stato di difetto rispetto a quello che chiedono. Quindi va annullare quelli che sono i loro diritti. [...] Anche adesso quando si parla con le persone della riforma, della proposta che è stata fatta... Insomma, una signora mi ha proprio detto: “Tu lo sai qual è la mia situazione? Noi non sappiamo come fare e mi sento una criminale. Noi non riusciamo, siamo in sette e non riusciamo a fare più di questo e tu lo sai. E per me stare senza reddito vuol dire avere più debiti di quelli che ho già e non uscire da questa situazione”, perché comunque poi ricade ovviamente sempre di generazione in generazione, perché adesso sua figlia ha diciassette anni, l'anno prossimo dovrà andare a lavorare e dovrà portare il fardello di venire da una famiglia che non ha possibilità, non potrà studiare, un'altra ragazzina molto brillante perché la scala sociale è ferma; quindi, deve pure sentirsi uno schifo perché prende il reddito, è un circolo vizioso. Da qui non si esce.

[AS.4]

Dalla voce delle assistenti sociali emerge anche il tema del potere e della consapevolezza di come questo possa essere veicolato tramite il rinforzo delle procedure. Le professioniste sottolineano quindi la necessità di mettere in circolo dinamiche di reciprocità in cui condividere, in una dinamica di parità, punti di vista, esperienze, saperi, competenze.

[...] per cui il principio che mi guida è la centralità della persona, dobbiamo essere un po' più noi servizi, secondo me, ad adattarci alle situazioni e alle persone che vediamo, con tutta la fatica che ci sta dietro. Ovviamente non siamo capaci di rispondere a tutto, di pensare alle soluzioni per qualsiasi cosa però anche per il RdC ci deve essere il fatto di essere flessibili come operatori è importante. [...] secondo me questo è il senso del nostro lavoro, se no siamo sempre quelle con il potere in mano, che stanno sopra e stabiliscono quello che deve essere fatto, come deve essere fatto e le persone non si sentiranno mai accolte.

[AS.20]

[...] Io penso che il reddito sia una sentinella forte, o meglio stiamo cercando di impostarla come una sentinella. Con le persone mi relazio da un punto di vista mi viene da dire molto umano, nel senso che conosco i limiti strumentali miei, del comune e del sistema e quindi mi piace pensare che aldilà di quello che prevede il reddito questo possa diventare un po' uno sportello di ascolto, di accoglienza, a prescindere dall'emergenza, dall'incasellamento dei bisogni, è veramente una primissima modalità di "Ciao, che cosa ci diciamo?", prima di iniziare a incasellare tutto in una serie di domande già chiude del Reddito di Cittadinanza. [...] La cosa importante è che creiamo uno spazio in cui tu puoi essere la persona che sei e io posso essere la persona che ti sta davanti, e ci incontriamo a metà. Per cui io arrivo con quella che è magari la mia competenza fino a quel punto e tu arrivi con quella che è la tua esperienza di vita e proviamo a mettere insieme questa cosa.

[AS.14]

Infine, una professionista richiama l'attenzione sul posizionamento etico e solidale che le assistenti sociali e, più in generale, i servizi dovrebbero adottare, andando prima di ogni cosa a interpellare proprio sé stessi rispetto all'approccio che si sceglie quando si entra in relazione con persone che vivono una situazione di povertà.

[...] Il tema forte è che i servizi si devono ricordare che prima di tutto è fondamentale accompagnare le persone, la nostra è una posizione al servizio, al fianco delle persone, questo vuol dire avere un posizionamento etico, forse anche questa cosa ce la si dimentica abbastanza in fretta. [...] E poi io penso che anzitutto ti debba interrogare su chi sei tu, su che occhiali stai mettendo tu in quella relazione. Io tanto volte vedo proprio il giudizio su alcune persone e questo non ci sta, non ci sta per niente.

[AS.4]

8.1.6 La formazione sul tema

Dalla voce di diverse assistenti sociali emergono anche riflessioni circa la formazione legata al Reddito di Cittadinanza e, in maniera più ampia, al tema della povertà e dell'esclusione sociale. In modo particolare, le professioniste riportano quanto sia necessario soffermarsi non solo sui tecnicismi legati alle procedure previste dalla misura, ma anche e soprattutto sull'approccio che si adotta quando si lavora in contesti di questo tipo, tema su cui dal loro punto di vista non ci si è concentrati abbastanza.

[...] il corso ministeriale non è sufficiente, secondo me, per lavorare con il Reddito di Cittadinanza. Per quanto riguarda la procedura bisogna solo studiare, studiare e confrontarsi. Però poi manca tutto l'aspetto sull'approccio, sull'avere strumenti anche personali per affrontare il tutto.

[AS.3]

[...] Anche la formazione che non è stata fatta da noi, io questa cosa ce l'ho un po' qui, sono un po' una rompipalle. Ci era stato chiesto di dire quali sono i percorsi di formazione che vorremmo e noi avevamo detto sulla povertà, su come relazionarsi con le persone in povertà, come aiutarle, avere dei modelli, degli approcci di riferimento che vadano anche oltre i tecnicismi... ma niente, il vuoto cosmico, quindi poi una si arrabatta con gli strumenti che ha.

[AS.7]

[...] Poi diciamo che io ho fatto l'università, ho finito la specialistica dieci anni fa e quindi di reddito di cittadinanza non si parlava nemmeno. Quindi personalmente nel mio percorso di studi non c'è stato niente in questa direzione che mi abbia aiutato, ma anche adesso i vari corsi di formazione che ci sono mi sembra sensato che ci possa essere qualcosa di dedicato a come si lavora all'interno di misure di contrasto alla povertà piuttosto a che cosa si deve fare.

[AS.13]

Emerge poi il tema della formazione universitaria e dell'assenza di corsi dedicati al tema specifico della povertà, in grado di fornire supporto e strumenti concreti a chi si andrà ad occupare di questi temi.

[...] Io ho affiancato semplicemente le mie colleghe per non so una settimana, dieci giorni e quindi ho imparato così diciamo... però in università, ad esempio, a livello di povertà e di servizi di supporto alla povertà non abbiamo mai affrontato nulla.

[AS.5]

[...] Poi questo è un pensiero mio che mi sento libera di esprimerti, perché veramente è quello che penso: una volta usciti dall'università non abbiamo assolutamente gli strumenti per lavorare in questi contesti. Tutti questi interventi a contrasto alla povertà dovrebbero essere pensati per non essere semplici interventi assistenziali, ma bisogna prevedere una progettazione,

ci vuole un approccio e su questo secondo me bisogna insistere di più, avere più opportunità di formazione.

[AS.9]

[...] Sul tema del contrasto alla povertà il corso in servizio sociale non ti dà assolutamente niente a livello formativo, perché io sono arrivata qui nel 2018 e non sapevo assolutamente niente. Si tratta di tematiche importanti perché comunque si sta andando sempre a peggiorare. [...] Da parte delle università va bene la tutela minori, ma non è tutto, non c'è solo quello. Anche i corsi di formazione, bisogna fare i corsi di formazione sono d'accordo, ma non c'è nulla su come approcciarsi alla povertà, quindi non solo sul Reddito di Cittadinanza, ma proprio anche in termini di relazione con l'utenza.

[AS.20]

8.1.7 Tra ipotesi di sviluppi futuri e l'influenza della politica

Dalle interviste emergono anche dei tentativi di ragionamento che possano andare oltre la temporaneità del Reddito di Cittadinanza. Alcune assistenti sociali sottolineano infatti scelte, prese dagli ambiti territoriali di appartenenza, rivolte al futuro e destinate a costruire un servizio trasversale e permanente per il contrasto alla povertà, presente sul territorio indipendentemente dalle singole misure di contrasto alla povertà che potrebbero susseguirsi nel corso degli anni.

[...] Diciamo che ho un contratto part - time sempre con la stessa cooperativa, ma per una parte del tempo sono sul servizio sociale territoriale, mentre per l'altra parte sul Reddito di Cittadinanza. [...] Quindi diciamo che è un servizio con una strutturazione recente. Costruire un servizio da zero non è mai semplice, però siamo riusciti a creare un servizio che funziona, che è sul territorio e che vorrebbe non soltanto essere legato a questa misura; cioè la nostra ambizione è quella che diventi un servizio trasversale distrettuale, non legato solo al Reddito di Cittadinanza, ma che si occupi di marginalità, fragilità, tutto il contrasto alla povertà.

[AS.8]

[...] L'idea che adesso noi stiamo cercando di mettere in atto è proprio quella di costruire un servizio che vada aldilà della singola misura, ma che possa esistere o coesistere con "x" misure che potrebbero arrivare da qui a "x" anni.

[AS.8]

Secondo il punto di vista di un'assistente sociale, l'istituzione di un servizio stabile di contrasto alla povertà, presente indipendentemente da vari cambiamenti normativi che potrebbero succedersi nel tempo, aiuterebbe anche a superare il rischio di turn over e di frammentazione del servizio.

[...] Potrebbe essere più utile se ci fosse un servizio stabile che si occupa di contrasto alla povertà, indipendentemente da tutte le misure che si possono susseguire nel tempo, in modo tale da dare una sorta di storicità anche rispetto a cosa si è costruito. Così c'è un qualcosa che resta in mano a qualcuno, perché oggi ci sono io, ieri c'era qualcun altro e l'altro ieri qualcun altro ancora. È un po' questa la nostra idea con il centro servizi di contrasto alla povertà. Poi finito il finanziamento bisognerà in qualche modo trovare una soluzione, però secondo me è fondamentale avere un servizio ad hoc che resti nel tempo. Questo anche perché c'è stato parecchio turn over nel nostro servizio e magari avere un servizio stabile e costante modificherebbe questa cosa.

[AS.17]

Tuttavia, diverse assistenti sociali sottolineano come il Servizio per il Reddito di Cittadinanza e le questioni connesse ad esso, come ad esempio i Progetti Utili alla Collettività, spesso siano influenzati dalla politica, sia ad un livello locale che nazionale, contribuendo a perpetrare visioni ideologiche di punizione o pressioni sulle professioniste.

[...] Ti dico, il PUC sembra una cosa di possesso del comune. Stamattina ho litigato con il capo della polizia perché lui vuole il sesto vigile, ma la persona non può fare il sesto vigile e quindi poi si viene a lamentare che non troviamo nessuna persona disponibile, che tutte sono a casa a fare niente, eccetera. Loro la vivono così, come nella vulgata politica e cioè "queste persone devono restituire perché è scritto così, è una condizione". Ma a te devono restituire? Questa è una cosa assurda.

[AS.4]

A volte non è facile mantenere l'equilibrio anche con le parti politiche perché, ad esempio, sulla storia dei PUC insistono tantissimo, perché è una visione ideologica, una sorta di punizione. [...] L'impronta politica, o comunque anche la sensibilità della parte amministrativa locale influenza tanto. Questo è qualcosa che poi i cittadini sento a cascata. [...] Dall'altra parte, comunque, a noi a

volte chiedono “Ma quanti” – il politico ce lo chiede – “quanti hanno trovato lavoro?”, e quindi c’è un po’ questa pressione.

[AS.9]

[...] E poi anche a livello politico il Reddito di Cittadinanza ha avuto una certa risonanza, anche a livello di amministrazioni locali. Ha un connotato molto politico, negli ultimi anni è sempre stato oggetto di campagna elettorale, sia dei partiti di sinistra, che di centro, che di destra, uno dei punti era sempre quello.

[AS.20]

Un’assistente sociale, inoltre, mette in luce come questa connotazione politica renda più difficile far comprendere le motivazioni e l’importanza delle progettualità che vengono messe in campo.

[...] è chiaramente uno dei servizi visti non benissimo, nel senso che poi ha avuto un’influenza politica notevole e diciamo che alla fine è anche una lotta far capire l’importanza o la parte positiva che può portare una progettualità di inclusione sociale. Ma questa è una fatica che abbiamo anche con i sindaci, perché molti sindaci della nostra zona dicono “questi non dovrebbero meritarsi niente”, eccetera. Per cui è veramente una fatica, poi chiaramente io non dico che personalmente non sono ben vista, però secondo me fa un po’ la differenza rispetto ad altri servizi. Quando sentono che ti occupi di RdC già cambia l’espressione.

[AS.19]

Infine, un’altra assistente sociale sottolinea come la povertà non possa legarsi a motivi politici, intesi come di lotta partitica, ma debba essere piuttosto ricompresa all’interno di un approccio diverso, evidenziando anche qui la necessità di avere un servizio continuo nel tempo che se ne occupi.

Secondo me la povertà non può legarsi a campagne elettorali e politiche, deve essere proprio come un servizio sociale di base o un CPS, un qualcosa di strutturale.

[AS.9]

8.1.8 Esperienze e vissuti

Tra frustrazione e spaesamento

Dalle interviste emergono sentimenti di frustrazione, incertezza e spaesamento vissuti dalle assistenti sociali legati alle difficoltà incontrate lavorando in un servizio di questo tipo (strutturato, normativamente definito e temporaneo), e a quanto previsto dalla misura stessa.

[...] C'è stato un tempo, ci sono stati casi in cui, abbiamo avuto un momento in cui eravamo in ritardo nelle prese in carico e abbiamo dato una mano anche a convocare le persone, con queste non mi sono sentita di avere una relazione, lavoravamo a cottimo, analisi e patto in un'ora, un colloquio dietro l'altro... patti totalmente fasulli, nel senso che non c'era analisi preliminare, non c'erano obiettivi di senso, serviva solo a portare il dato della finalizzazione del patto. E non avevi neanche il tempo di riconvocare le persone, fare meglio, perché dovevi andare avanti con le convocazioni degli altri e avanti così... è frustrante.

[AS.7]

[...] è difficile e comporta un po' di instabilità e insicurezza lavorare così e dover chiamare le persone e dire "Guarda, questo servizio non sarà per sempre", quante ricadute ha questa cosa sulle persone e sulla loro vita? [...] In équipe parliamo spesso di temporaneità, quanto ci possiamo esporre con questa persona? È faticoso, molto faticoso.

[AS.10]

Per un'assistente sociale questi vissuti si collegano anche da una sensazione di fallimento.

[...] Per me lavorare in un servizio così significa incertezza verso il futuro, come professionista e poi anche per le persone, nel senso che inizi a lavorare su situazioni, le conosci, riesci a entrare in relazione, riesci a costruire insieme alle persone degli obiettivi, inizi a fare tutto un percorso e poi lasci tutto così. Anche tu come professionista vivi quasi una sorta di fallimento, io mi sento di chiamarla così, la sensazione di fallimento. Rimane proprio la frustrazione, rispetto alla misura, perché poi credo che come assistenti sociali, qualsiasi sia il nostro ambito, poi abbiamo a che fare con dei modelli organizzativi in una cornice giuridica, secondo me è proprio la frustrazione di avere a che fare con uno strumento

che davvero se fosse stato concepito diversamente, cioè come uno strumento a disposizione dei servizi da attivare su lunghe progettualità, secondo me sarebbe stato diverso. Noi qua chiediamo alle persone di agganciarsi a noi come servizi e noi come servizi siamo oberati di lavoro, anzi obblighiamo le persone ad agganciarsi ai servizi per poter sopravvivere a volte con dei servizi che sono nel pallone rispetto alla gestione di questa misura, secondo me non ci facciamo una bella figura e in alcuni casi andiamo ad alimentare anche quella sfiducia dei servizi. Secondo me ci facciamo del male da sole come professione, perché poi è vero, non siamo incisive, non siamo agenti di cambiamento e non riusciamo a modificare, ad accompagnare alla modifica di alcune dinamiche familiari perché non ce la si fa e quindi si sperimenta una grossissima frustrazione. Mi ricordo che sono tante le volte in cui mi sono trovata a dire alle mie colleghe: “ragazze, io sento di lavorare male”, più delle volte che sono uscita da un colloquio dicendo “che bello”.

[AS.7]

In un altro caso, un’assistente sociale riporta che, dal suo punto di vista, lavorare unicamente in un Servizio RdC è pesante e che, quindi, nonostante le difficoltà e l’ingente carico di lavoro, preferisce avere un’attività diversificata ed essere presente su più servizi.

[...] Io sono onesta non mi occupo solo di questo. Ho trentasei ore, di cui otto ore sui comuni. Altre ore sono distribuite sul servizio di inserimento lavorativo e il Reddito di Cittadinanza. Quindi non mi annoio, sicuramente però lavorare in un servizio così strutturato, se uno facesse solo quello, sarebbe pesante. Se mi avessero offerto solo Reddito di Cittadinanza non so se avrei accettato, solo quello sarebbe davvero pesante... va a impattare tanto su quello che è la pratica di un’assistente sociale.

[AS.6]

Lo stigma vissuto dalle professioniste: essere considerata “un’assistente sociale non di serie B, ma addirittura di serie Z”

Dalle parole delle assistenti sociali emerge in maniera significativa il tema del pregiudizio e dello stigma, che vivono a loro volta in quanto professioniste che si occupano di Reddito di Cittadinanza. In modo particolare, raccontano come vengano definite e si sentano “assistenti sociali di serie B”, non riconosciute nella loro professionalità o identità e non “allo stesso livello” di colleghe che operano invece in altri servizi che sembra vengano

vissuti come ambiti di intervento di maggior prestigio professionale. Le professioniste riportano di non sentirsi valorizzate nel loro ruolo, evidenziando le loro esperienze di “marginalità” vissute nei confronti delle assistenti sociali attive presso questi altri servizi.

[...] Lo dico subito così togliamo ogni ambiguità: nel servizio sociale occuparsi di Reddito di Cittadinanza significa essere considerati non di serie B, ma addirittura di serie Z.

[AS.4]

[...] Ti dico, da quando ho iniziato a lavorare, c'è sempre un po' la sensazione che tutti i servizi che si basano su progetti o misure di contrasto alla povertà che non siano stabili nel tempo siano di serie B, non essenziali.

[AS.9]

Un'assistente sociale riporta come a volte siano le stesse professioniste operanti nei Servizi RdC a svalutarsi da sole, considerando il proprio posizionamento professionale come di poco valore.

[...] Anche perché tra gli stessi assistenti sociali c'è poca consapevolezza di cosa è questa misura, come se l'assistente sociale del Reddito di Cittadinanza fosse un'assistente sociale diversa rispetto a chi lavora nel servizio sociale di base. Cosa vuol dire? In una famiglia che percepisce il RdC ci sono anche i minori, quindi che cosa facciamo? Non ci siamo? A volte mi arrabbio, questa cosa mi fa arrabbiare. Infatti, poi si creano gli assistenti sociali di serie A e di serie B, purtroppo vedo che chi lavora nel RdC si percepisce come un'assistente sociale di serie B, e non deve essere così. Ma poi perché? È sbagliato? Cioè c'è proprio questa sensazione, di essere svalutate, di non essere al pari delle assistenti sociali che invece magari lavorano in un altro servizio come può essere quello comunale, la tutela minori, l'ospedale, insomma altri tipi di funzioni che però non sono quelle specifiche di contrasto alla povertà... come se questo ruolo in questo settore venisse percepito come di minor valore.

[AS.13]

Una professionista sottolinea come l'intervento professionale si lega in qualche modo al problema su cui si sta lavorando. Dal suo punto di vista, dunque, se la povertà è considerata un intervento marginale, così di conseguenza lo diventa anche la pratica professionale di chi vi lavora all'interno.

[...] Anche lo scarso riconoscimento non solo della figura in sé come assistente sociale, ma proprio dell'assistente sociale che lavora in un Servizio come quello del Reddito di Cittadinanza, perché comunque i colleghi si legano all'idea che si ha del Reddito di Cittadinanza e la nostra figura diventa marginale. [...] Non si pensa all'assistente sociale del Reddito di Cittadinanza come una figura che effettivamente può progettare qualcosa.

[AS.12]

Alcune di loro sottolineano come questo pregiudizio, vissuto in primo luogo dalle persone che vivono una situazione di povertà in quanto beneficiarie di Reddito di Cittadinanza, sia stato in qualche modo trasposto anche sulle professioniste, contribuendo alla svalutazione e alla scarsa considerazione di cui fanno esperienza quando entrano in relazione con altri servizi.

[...] Veniamo considerate meno delle altre assistenti sociali, così come le persone vengono guardate male perché prendono il Reddito di Cittadinanza, stessa cosa. [...] Ad esempio, se io chiamo un'associazione e dico "sono l'assistente sociale del Servizio RdC", magari non viene preso in considerazione come un altro. Come se fossi di un livello più basso, è limitante da un certo punto di vista.

[AS.5]

[...] C'è tanto pregiudizio, sulla misura, sulle persone e questa cosa è stata, come dire, inglobata dagli stessi professionisti. [...] Sembra che l'abbia fatto io, si rispecchia su di me e sembra che lo rappresenti.

[AS.10]

Io purtroppo a volte vedo che se non sei tu che vai a cercare il collega, non ti considera. Magari c'è da attivare un intervento e tu coinvolgi un servizio, magari poi scopri direttamente dalla persona che l'intervento è stato attivato, ma il collega mica ti ha preso in considerazione. E ci rimani male perché dici va bene, una volta l'ha dimenticato, due volte, tre volte e poi ad un certo punto ti ricordi che sei l'assistente sociale di serie B e capisci che non può cambiare niente.

[AS.13]

[...] è chiaramente uno dei servizi visti non benissimo, nel senso che poi ha avuto un'influenza politica notevole e diciamo che alla fine è anche una lotta far capire l'importanza o la parte positiva che può portare una progettualità di inclusione sociale. Ma questa è una

fatica che abbiamo anche con i sindaci, perché molti sindaci della nostra zona dicono “questi non dovrebbero meritarsi niente”, eccetera. Per cui è veramente una fatica, poi chiaramente io non dico che personalmente non sono ben vista, però secondo me fa un po' la differenza rispetto ad altri servizi. Quando sentono che ti occupi di RdC già cambia l'espressione.

[AS.19]

8.2 La voce delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza

Il seguente paragrafo andrà a mettere in luce il lavoro di analisi delle interviste realizzate con le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza. La traccia delle interviste andava ad approfondire il loro punto di vista e la loro esperienza con i Servizi competenti per il contrasto alla povertà, le progettualità e l'azione professionale delle assistenti sociali incontrate. Le persone intervistate hanno fornito un quadro rispetto al lavoro svolto dalle assistenti sociali, mettendo in evidenza quando questo dal loro punto di vista veniva svolto bene, e quando invece veniva svolto male. Si sono concentrati anche sulle progettualità che le assistenti sociali hanno messo in campo per loro, andando a definire con più chiarezza l'azione professionale e le pratiche delle professioniste. Inoltre, dalle loro parole emergono pensieri e riflessioni circa la relazione instaurata con le assistenti sociali e le difficoltà vissute. Tutti questi temi verranno trattati e approfonditi nei paragrafi seguenti.

8.2.1 La presentazione della domanda di Reddito di Cittadinanza e l'aggancio al Servizio RdC

Le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza raccontano le varie modalità in cui sono venuti a conoscenza della possibilità di essere beneficiari di questa misura e del successivo aggancio al Servizio RdC. In alcuni casi, sono state le assistenti sociali a comunicare la presenza di questo contributo economico oppure altri servizi a cui le persone erano agganciate (Centro di Assistenza Fiscale, Centro per l'Impiego).

Alcune persone intervistate erano già seguite dai servizi, per altri invece è stata la prima volta che chiedevano aiuto.

[...] Ho fatto la domanda perché vabbè, io mi ero rivolta agli assistenti sociali del mio comune, quando mi sono lasciata con il padre di mio figlio, con cui ero solo convivente, non eravamo sposati e essendo che da sola in automatico aumentano tutte le spese, l'affitto, tutte le cose, ho chiesto aiuto alle assistenti sociali del comune, ma essendo che il mio caso era un po' complesso, mi hanno detto "guarda il comune non ha la possibilità di dare i soldi ogni mese, chiedi il Reddito di Cittadinanza, così almeno hai un aiuto mensile.

Quindi ho fatto la richiesta, poi le assistenti sociali del comune mi hanno passato al consorzio che comunque poteva dare un aiuto più completo su tutto.”

[B.11]

[...] Avevo provato a chiedere informazioni, ma mi avevano detto che era complicato, che avrei dovuto fare dei documenti nel mio paese, poi siccome ho passato un periodo difficile non avevo più energie per indagare come funzionava. Poi la mia vita è peggiorata, con la separazione e sono andata al CAF per rifare l'ISEE, sono stati loro a dirmi di provare. Ho fatto domanda lì. Poi qualche mese dopo mi ha chiamato l'assistente sociale, che mi ha detto che visto che prendevo il reddito di cittadinanza dovevamo incontrarci per fare un colloquio. Sono venuta qui e mi hanno chiesto come mi chiamavo, io neanche sapevo che avevo davanti l'assistente sociale. È stata lei a dirmi che mi avevano accettato il reddito, che sulla carta che mi avevano mandato c'erano dei soldi. Io pensavo stesse scherzando.

[B.2]

[...] Io ho terminato di prenderlo questo mese e l'ho preso per il 18 mesi. Ne sono venuta a conoscenza penso onestamente da una signora che conosco in paese, perché io non avevo proprio la minima idea di come funzionasse ed è andata a buon fine. Poi io ero già in contatto con l'assistente sociale per altre cose e quando lei ha saputo che avevano accolto la mia domanda di reddito mi ha spiegato come funzionava e mi ha dato una mano a capire i vari passaggi perché comunque non si sapeva niente.

[B.4]

In altri casi invece le informazioni sono state recuperate dai media e da altre persone appartenenti al nucleo familiare o amicale che già avevano fruito della misura.

[...] Quando ho finito di prendere il REI poi a maggio 2020 ho fatto la richiesta di Reddito di Cittadinanza. [...] Sapevo quello che si sentiva in televisione, perché poi a maggio 2020 non si poteva andare in presenza e ho mandato via mail tutti i documenti che servivano per presentare domanda.

[B.9]

[...] Sono due anni che lo prendo, prima non ho mai preso niente. Ma non lo volevo io perché dicevo che c'era gente che aveva più bisogno di me. Quando però poi mi sono ritrovata senza soldi ho dovuto chiederlo per forza. Ne parlavano in televisione...

[B.6]

Io ho iniziato a percepire il Reddito di Cittadinanza circa due anni fa, prima di allora non percepivo nulla. Nessun tipo di assistenza e se devo essere sincero nella mia mentalità non avrei mai pensato di doverlo chiedere. Allora un giorno mi sono recato al CAF, mi sono informato e mi hanno spiegato i vari passaggi. Mi hanno spiegato i due tre meccanismi abbastanza semplici per fare la richiesta e ho fatto richiesta. Quindi ci sono arrivato grazie alla mia famiglia se così posso dire. Però non capivo il meccanismo. Non sapevo se dovessi essere sposato e avere figli, non sapevo queste cose. Capito? E quindi diciamo, è partito tutto in maniera molto semplice in questo modo e credo di essere stato, diciamo fortunato diversamente avrei dovuto ancora appoggiarmi alla famiglia.

[B.5]

Eravamo molto in difficoltà, prima eravamo in un'altra città e dopo il matrimonio siamo venuti qui. Eravamo in difficoltà e una volta sono venuta in comune per rifare la carta di identità e ho visto che c'era un cartello con scritto qualcosa sul Reddito di Cittadinanza, non sapevo che potevo beneficiarne. Un amico mi ha suggerito di andare a parlare con l'assistente sociale per capire se potessi averlo e poi lei mi ha spiegato tutto.

[B.1]

Io prendo il reddito di cittadinanza da due anni e mezzo, l'ho scoperto in televisione, però stavo facendo un percorso comunitario. Ero alla fine del percorso, ho fatto diciannove mesi di percorso perché ho avuto un passato, insomma difficile, con una dipendenza. Alla fine di questo percorso però avevo bisogno di una mano, altrimenti mi sarei trovato in grosse difficoltà economiche, era dura. Sarei dovuto rientrare a casa, affrontare spese di bollette, cibo, vestiario e allora sono andato a un patronato che conosceva già la responsabile della comunità, hanno preso tutti i dati e ha fatto domanda che poi è stata accolta.

[B.3]

Il primo colloquio: la confusione sul processo

Dalle interviste emerge la difficoltà di avere delle informazioni utili a comprendere il processo legato al Reddito di Cittadinanza una volta presentata la domanda di Reddito di Cittadinanza. Diverse persone infatti riportano la confusione presente su questo tema e alla presenza dei servizi sociali nel percorso.

[...] Ho chiesto il Reddito di Cittadinanza, ma non avevo capito bene come funzionava, come funzionava il processo. Mi sono rivolto io spontaneamente al Centro per l'Impiego, non avevo idea ci fosse questa parte legata ai servizi sociali.

[B.8]

[...] All'inizio non abbiamo mai incontrato nessuno se devo dire la verità... non sapevo che cosa dovessimo fare. L'assistente sociale ci ha chiamato per la prima volta forse a febbraio o marzo dell'anno dopo quindi 2021.

[B.9]

[...] Sapevo che una volta fatta la domanda che avrebbero chiamato per andare a fare delle cose, ma per sentito dire, non avevo proprio idea di come funzionava.

[B.4]

Tuttavia, alcune persone sottolineano come la chiamata che poi hanno ricevuto dal Servizio RdC sia stata fondamentale per acquisire tutte le informazioni necessarie e tranquillizzare rispetto ai successivi passaggi da fare.

Io le dico subito che quando mi hanno telefonato, la chiamata dell'assistente sociale è stata un po' come il sole d'estate, ha illuminato la mia dignità e mi ha tranquillizzato [...] quando ha chiamato per conoscermi, mi sono reso subito disponibile, sono arrivato subito.

[B.7]

Dopo che la domanda è stata accettata, sono stato contattato dalla dottoressa, la quale poi mi ha spiegato in maniera molto esaustiva la cosa, anche perché io non sapevo niente, tutte le informazioni sono arrivate da lei, perché tu non sai perché devi fare queste cose. La dottoressa mi ha spiegato, mi ha detto come funzionava, mi ha detto le cose come stavano e questo è stato importante.

[B.5]

8.2.2 Il lavoro dell'assistente sociale in un Servizio RdC

Nei successivi sotto – paragrafi verranno messi in luce gli elementi per cui le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza valutano che un'assistente sociale sta lavorando bene o male con loro. Inoltre, si approfondiranno anche le azioni professionali messe in campo dalle professioniste e definite come di aiuto da parte dei beneficiari.

Quando un'assistente sociale lavora bene

Dalle interviste emerge come un ascolto autentico ed empatico e la capacità di accogliere l'altro rappresentino per le persone beneficiarie degli elementi di fondamentale importanza, che contribuiscono a generare una valutazione positiva dell'operato dell'assistente sociale che hanno incontrato.

[...] Mi ha ascoltato, ha cercato di capire veramente quali sono i miei bisogni, che per quanto mi riguarda poi non è il risultato che conta, perché poi ci sono comunque altri fattori. [...] Il fatto di vedere che comunque si è impegnata a darmi una mano, è stata brava, ho visto che ha cercato di aiutarmi.

[B.11]

Ogni assistente sociale è diversa, dipende davvero da persona a persona. Io alla fine lavoro, comunque, con un'operatrice che cerca di dare il massimo... la comunicazione e l'ascolto sono fondamentali. Conosco persone che hanno avuto a che fare con assistenti sociali e non si sono trovati bene, ma perché secondo me un'assistente sociale deve avere la capacità di capire le esigenze della persona che ha di fronte... come si dice? Empatia, deve avere empatia, provare a mettersi nei panni di chi ha di fronte.

[B.11]

[...] è stata brava, ha saputo accogliermi, io mi sento a casa qui adesso.

[B.7]

Anche la presenza costante e il non giudizio sono considerati degli elementi che vanno a definire il lavoro di un'assistente sociale come buono. Viene considerata competente un'assistente sociale in grado di stare al fianco delle persone, accompagnarle – anche fisicamente se necessario – nei passaggi fondamentali, andando in direzione contraria rispetto ai pregiudizi e alla narrazione diffusa.

[...] Vedere che si interessa alla tua situazione è stato un sollievo, non che ti dice “adesso vediamo”, se io la chiamo, lei mi risponde. Se non può in quel momento mi manda un messaggio e mi dice che mi richiama dopo. Non ti lascia e non ti abbandona lì. Cerca di fare quello che può, non può avere una risposta per tutti i problemi però cerca comunque di fare il possibile per capire con te come fare, per andare avanti e avere un obiettivo.

[B.9]

Noi qui diciamo e raccontiamo delle cose, ma lei deve cercare di capire la situazione, conoscere la persona, deve saper ascoltare le persone senza giudicarle, anche se hanno una situazione difficile.

[B.1]

[...] è quel calore umano che ti passa, e poi lei mi dice “se non riesci a capire qualcosa mi scrivi, mi chiami, io sono qui”. Mi accompagna nelle cose, mi segue. Prima non mi è mai capitato un aiuto così, quando l'incontro sono tranquilla. Abbiamo costruito un rapporto umano... perché uno non sa certe situazioni, le persone che vengono qui sono veramente persone che stanno passando una situazione difficile, non lo cerchiamo di stare qua, non è colpa nostra come dicono, uno fa quello che può. Prima quando anche io lavoravo cinquanta ore a settimana giudicavo chi non ce la faceva, poi sono passata dall'altra parte e sono stata anche io nella fila della disperazione. Uno non riesce ad alzarsi.

[B.2]

Viene considerata valente anche un'assistente sociale capace di offrire alternative e opportunità nuove e di guardare con le persone al futuro, senza rivangare il passato, ma provando a capire con chi ha di fronte la situazione e i passi da fare per andare avanti, in una logica di lavoro alla pari, in cui tutte le persone coinvolte partecipano in maniera eguale alla definizione delle strategie e degli interventi.

[...] Cerca di fare quello che può, non può avere una risposta per tutti i problemi però cerca comunque di fare il possibile per capire con te come fare, per andare avanti e avere un obiettivo.

[B.9]

Io ho avuto a che fare con le assistenti sociali da quando ero bambino e tutte guardavano al passato, ora invece lei guarda avanti.

[B.3]

In modo particolare, una persona esplicita come l'assistente sociale l'abbia accompagnata a camminare con le sue gambe, sostenendola in un percorso finalizzato al miglioramento della situazione di difficoltà vissuta.

Io posso dire che con me hanno lavorato bene perché mi hanno motivato, mi hanno accompagnata a camminare con le mie gambe... mi hanno dato delle opportunità, comunque come dicevo prima sono una donna separata con tre figli e se vado in giro a chiedere lavoro mi dicono di no. Quindi quale alternativa ho? Adesso invece posso fare questo corso di formazione, è un piccolo passo ma lo faccio per me, ed è bello quando qualcuno ci crede e ti dice proviamo a fare così, magari si aprono altre strade.

[B.4]

Inoltre, la possibilità di decidere della propria vita e influenzare le scelte che riguardano ciascuna persona rappresentano dei fattori molto importanti. Emerge qui l'importanza del rispetto del principio di autodeterminazione nonostante la situazione di vulnerabilità vissuta.

[...] Prima mi dicevano quello che dovevo fare, come se avessero già deciso e questa cosa non va bene, adesso invece ho sentito davvero di avere la possibilità di decidere per me. [...] Ti senti accompagnato, è una persona su cui contare.

[B.3]

Infine, emerge anche il tema dell'advocacy e della necessità che le assistenti sociali si assumano il compito di sensibilizzare, e far arrivare la voce delle persone in condizione di povertà ai piani più alti.

[...] è importante sensibilizzare, si dice così? Come lei [l'assistente sociale] ha fatto per la mia situazione, è importante per far arrivare la voce di chi sta giù, di chi è disperato.

[B.2]

Quando un'assistente sociale lavora male

Dalle parole delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza emerge anche qualche elemento che, invece, va ad incidere negativamente sulla figura dell'assistente sociale. In modo particolare, le persone sottolineano l'imposizione di progetti già definiti e calati dall'altro, la scarsità di ascolto e la presunzione di sapere e conoscere tutto rispetto alla vita delle persone.

[...] Mi viene in mente un periodo quando venivo qui, nell'atrio c'era tanta di quella gente, si formava una coda talmente lunga per parlare con le assistenti sociali e io mi sentivo in difficoltà, anche perché chi vuoi che ascoltino?

[B.3]

[...] e poi la personalizzazione, è fondamentale che i servizi sociali abbiano una conoscenza diretta della situazione delle persone, che vadano a vedere cosa va meglio per una persona o per l'altra, perché poi alla fine mi hanno chiamato qui e mi hanno proposto un progetto, cioè me l'hanno detto loro, di fare un'attività di volontariato di otto ore alla settimana, e io ho detto sì, ma perché non è che avessi altre alternative.

[B.8]

Dal racconto delle persone beneficiarie emergono aspetti legati ad un lavoro dell'assistente sociale centrato sull'operatore, che non riconosce capacità di azione alle persone e non rispetta il diritto all'autodeterminazione.

Io non ho avuto delle belle esperienze con le assistenti sociali prima, penso che debbano ascoltare bene quello che le persone raccontano senza pensare di sapere loro come stanno le cose. Devono tenere conto di tutto, per non rovinare le cose.

[B.1]

[...] Prima mi dicevano quello che dovevo fare, come se avessero già deciso e questa cosa non va bene...

[B.3]

In che cosa sono state di aiuto le assistenti sociali dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza: pratiche e azioni

Dalle parole delle persone emergono le varie azioni e interventi messi in campo dalle assistenti sociali, le quali hanno contribuito sostenere e supportare i beneficiari, innescando così un cambiamento positivo nelle loro vite.

[...] Fortunatamente l'ho incontrata [l'assistente sociale]. Sai io sono figlia unica, prima di arrivare qua sono sempre stata con loro, poi sono finita qua. E non so dopo tutto quello che ho vissuto, quando lei gentilmente mi ha spiegato cosa significa avere il reddito di cittadinanza, mi ha detto "qualsiasi cosa mi chiami" ... mi ha informata molto bene, è stata un appoggio morale, si può dire? Quando uno passa tante cose non ha fiducia neanche nella sua ombra e poi lei mi ha fatto sentire bene... mi ha presentato anche una psicologa che fa parte del servizio e domani ho un appuntamento. Non mi ha lasciata. Poi quando mi ha detto che c'era un gruppo di mamme sole che si incontravano e si davano una mano a vicenda per andare avanti... mi sono sentita protetta. Mi hanno aiutato a trovare un posto qui alla casa di riposo... ero contentissima. Non è facile con due figli, ma mi hanno dato una opportunità e una mano ad andare avanti. Mi hanno dato una mano a fare ordine nelle cose della mia vita, mi ha chiesto come stavo. Una persona che sta passando difficoltà a volte si vergogna, ma con lei non ho provato vergogna.

[B.2]

[...] Praticamente mi hanno dato una mano ad inserirmi in un progetto insieme al SerT che si chiamava ponte, che proprio faceva da ponte per il reinserimento nella società. Questo progetto aiuta le persone a reinserirsi sulla base delle esperienze di lavoro che si

sono fatte in passato. Io non ho un diploma però ho un'esperienza in cucina come cuoco, aiuto cuoco. Ho fatto anche un po' il cameriere. Quindi mi hanno messo in contatto con questa cooperativa che fa anche gastronomia e hanno un laboratorio dove trasformano il cibo in prodotti alimentari da consumare dai vari clienti. Ho fatto il colloquio ed è andata bene, mi ha assunto subito, mi ha preso. Ho fatto sei mesi di tirocinio all'inizio e poi una volta finiti questi sei mesi mi hanno assunto proprio a tempo indeterminato nella cooperativa come aiuto cuoco. Ho continuato a percepire il reddito di cittadinanza, è stato ricalcolato diciamo, in modo tale da fare anche un passaggio graduale. E quindi adesso stiamo mantenendo questo equilibrio qua.

[B.3]

[...] Dopo diciotto mesi, penso che sia stata una cosa molto buona, nel senso riuscire ad avere un aiuto per le persone come me ... io parlo della mia di difficoltà che non è non aver voglia di andare a lavorare, ma la situazione, proprio di riuscire a trovare un lavoro stabile senza impazzire come prima. Adesso mi si è aperta la possibilità di poter frequentare dei corsi di formazione e tutto ha preso una piega diversa.

[B.4]

Il supporto e l'accompagnamento nelle difficoltà di vita quotidiane rappresentano una costante nelle parole delle persone. In modo particolare, emerge come le assistenti sociali, quando lavorano bene, siano state in grado di fornire opportunità concrete di fuoriuscita dalla condizione di povertà e facilitare l'accesso ad eventuali servizi territoriali, favorendo il riconoscimento e l'ottenimento dei loro diritti.

Mi ha aiutato con mio figlio, io non essendo esperta di autismo perché comunque è il mio primo figlio mi ha permesso di lavorare con un'educatrice che viene anche a casa, in modo che mi possa dare una mano. Poi anche per me, un aiuto personale, perché ovviamente in tutto questo casino ogni tanto giustamente mi venivano le crisi d'ansia e pensavo come faccio a fare tutte queste cose, non uscirò più da questa situazione. Perché in situazione di difficoltà, bisogna saper chiedere aiuto. Almeno nel mio caso, per uscire da tutto questo casino avevo bisogno di chiedere aiuto.

[B.11]

[L'assistente sociale] mi ha aiutato, mi ha accompagnato... all'inizio ad esempio eravamo in due, mio marito prendeva la pensione di invalidità perché aveva avuto l'ictus, aveva il 75% di invalidità. Quando l'hanno ricoverato, io l'ho chiamata subito e lei mi ha detto

“guarda non ti preoccupare, quando torna a casa ci ragioniamo insieme e capiamo cosa fare, chiediamo l’accompagnamento, io ci sono”. Poi la cosa è precipitata e non è tornato a casa. E quindi niente, ci siamo poi viste. Però mi ha sempre telefonato, si è sempre interessata, ci è sempre stata per quello che poteva fare. Mi è stata vicina, mi ha aiutato in queste cose. Infatti, è stata lei a dirmi del supporto psicologico, di dirmi di questi servizi... che io non sapevo; quindi, mi ha dato una mano ad accederci. La parte psicologica mi ha aiutato molto... perché tra l’altro io non sapevo niente di questo servizio perché nessuno lo dice, parlano solo del lavoro, nessuno dice che chi percepisce il Reddito può avere anche queste cose, non si sa... e quindi quello a me è servito molto. Anche diciamo il discorso per il lavoro mi ha detto che si possono fare dei corsi. Adesso mi sono iscritta ad uno...

[B.9]

Mi hanno dato una mano ad attivare una serie di servizi... il pacco alimentare e poi anche il contatto con l’assistente sociale del territorio, che mi ha fatto compilare la domanda per i buoni spesa.

[B.6]

Le assistenti sociali hanno avuto un ruolo anche nella riduzione del digital divide, che ostacolava le persone nell’accesso a servizi di prima necessità, fornendo supporto nell’attivazione dello SPID, nella presentazione della domanda per le case popolari o accompagnando fisicamente nell’utilizzo di strumenti tecnologici.

[L’assistente sociale] mi ha aiutato anche a riattivare lo Spid, perché se fossi andata a rifarlo da sola mi avrebbero chiesto 49 euro. Poi mi hanno aiutato a presentare la domanda per le case popolari... e questa cosa è stata possibile solo perché c’era lei [l’assistente sociale] perché altrimenti i patronati dove presentare domanda ti mettevano a disposizione solo il computer, avresti dovuto fare tutto da sola, tu immaginati.

[B.6]

Ogni tanto vengo qui quando non so smanettare con questo coso [indica il cellulare], io non lo so usare... e mi danno una mano subito anche se non abbiamo un appuntamento, venerdì dovevo inviare un documento al Centro per l’Impiego con la mail e sono venuto qui. Sono un grande aiuto.

Mi hanno anche dato una mano a fare la domanda di casa popolare, perché adesso è tutto tecnologico e io da solo non ero capace, mi

hanno proprio accompagnato al patronato a presentarla, era lì vicino a me.

[B.10]

Infine, si rileva anche come anche l'attività di mediazione tra l'assistente sociale di riferimento del Servizio RdC e i proprietari di casa della persona intervistata sia stata di fondamentale importanza per promuovere un cambiamento positivo.

Si mi ha aiutato un po' a sbloccare tutta la situazione, mi ha aiutato a livello, comunque, di affitto con i proprietari di casa, con l'avvocato ad avere comunque un accordo di rientro per poter pagare gli arretrati e in più devo fare un nuovo contratto.

[B.11]

8.2.3 La relazione con l'assistente sociale: dalla preoccupazione iniziale allo "stare al fianco"

Dalle parole delle persone beneficiarie emergono delle riflessioni circa la relazione instaurata con le assistenti sociali dei Servizi RdC. In modo particolare, le persone riportano un'iniziale preoccupazione legata all'immaginario comune che si ha sulla figura dell'assistente sociale e al fatto che comunque è una figura terza che ha una competenza tecnica, ma non vive effettivamente la situazione di vita delle persone stesse.

[...] Un po' d'ansia comunque ce l'avevo perché di norma quando senti la parola assistenti sociali ti viene subito il pensiero che ti portano via il figlio, poi fanno questo, fanno quello, comunque si sa che dietro gli assistenti sociali in automatico il giudizio generico è che si intromettono nella tua vita. Ti stanno addosso.

[B.11]

Io avevo paura un po' dell'assistente sociale, per quello che era successo prima, ma poi si è rivelata una persona bravissima, mi ha dato il coraggio.

[B.1]

[...] Perché una delle mie preoccupazioni iniziali era questa no, perché dicevo: si vado dall'assistente sociale ma alla fine questa ha studiato per essere assistente, ma lei non sta vivendo quello che vivo io. Non può capire, la sto vivendo io questa cosa, quindi inizialmente dicevo: quanto potrà mai aiutarmi qualcuno che ha

studiato per fare quel lavoro ma non vive effettivamente quello che sto vivendo io? Quanto potrà mai capirmi? No?

[B.11]

Le persone raccontano anche come la relazione con le assistenti sociali sia stata di fondamentale importanza nel loro percorso. Questa relazione viene descritte nelle parole delle persone come una certezza su cui contare, capace di sostenere e accompagnarle nelle situazioni che stavano vivendo. In modo particolare, anche qui emerge il tema della reciprocità, del sapere stare a fianco di chi è in difficoltà e instaurare una relazione capace di andare oltre quanto strettamente previsto dal Reddito di Cittadinanza o dalle procedure connesse ad esso.

Poi con il tempo cresce anche di più la fiducia e diventa una cosa reciproca, ci siamo dati una mano a vicenda diciamo... io ho spiegato come stavo e loro mi hanno ascoltato e poi insieme abbiamo provato a capire cosa fare. E poi ripeto, mando un messaggio, magari non ho la risposta quel giorno, ma al massimo il giorno dopo e questo mi fa stare tranquilla, sapere che dall'altra parte qualcuno c'è.

[B.11]

Il fatto di poter comunque sapere che c'è quella persona a cui puoi mandare un messaggio, a cui puoi scrivere e comunque riceverai risposta a una chiamata. Da quando ci sono loro [le assistenti sociali] comunque, posso dire che riesco a gestire le cose con molta più tranquillità, prima invece ogni cosa, anche il lavoro... avevo gli attacchi d'ansia al lavoro, mi veniva da piangere perché dicevo: mi sto ammazzando per un lavoro che alla fine non mi copre neanche metà delle spese e quindi ormai vivevo tutto male, no? Invece adesso almeno so che se ho quel momento di fatica, che non so come fare, parlo con loro.

[B.11]

Le ripeto una frase che mi ripete sempre l'assistente sociale: non si preoccupi, io le sono a fianco. Una frase che racchiude tanto, uno stare accanto in questa cosa anche se è difficile.

[B.7]

[...] quando sei in difficoltà non hai come una via di uscita, no? E quando tu hai un orecchio, chi ti ascolta, che ti vuole aiutare a cambiare la situazione ti fa proprio molto, molto bene. Quindi lei è proprio stata paziente, anche aldilà della questione del Reddito

perché comunque io potevo essere esonerata, mi ha ascoltato e mi ha dato una mano a capire come sistemare le cose.

[B.1]

8.2.4 Esperienze e vissuti

Tra l'incertezza, il turn over delle assistenti sociali e la complessità delle procedure: le fatiche vissute delle persone

Dalle interviste con le persone beneficiarie del Reddito di Cittadinanza emergono diversi elementi descritti come faticosi o preoccupanti nella relazione con le assistenti sociali. Ad esempio, una di loro sottolinea la sua preoccupazione legata agli imminenti cambiamenti normativi. In modo particolare, riporta di pensare spesso alla paura che le assistenti sociali legate al Servizio RdC, con l'avvento della nuova misura di contrasto alla povertà, possano non esserci più. Emerge dunque l'importanza della relazione instaurata con l'operatore di riferimento – una relazione capace di andare oltre la prestazione ricevuta.

[...] più che altro mi faccio una domanda, perché tipo tutte le operatrici e le assistenti sociali che ho sono basate sul pacchetto reddito di cittadinanza che fra poco sparisce. No? L'altro giorno stavano dicendo che non ci sarà più il reddito. Le mie assistenti fanno parte del pacchetto reddito, ma se non c'è più il reddito come funziona? Non avrò più le mie assistenti? Adesso che ci sta questa nuova cosa loro lavorano sempre nello stesso pacchetto oppure no, visto che non ci sarà più questa cosa qua del reddito... anche perché mio figlio morirebbe senza l'educatrice, anche perché poi effettivamente diventano parte della tua vita no? E poi l'abitudine, ad un certo punto il consorzio era praticamente la mia seconda casa. Poi durante la formazione ero qui tutti i giorni... come faccio adesso se non vi ho più?

[B.11]

Un'altra fatica che emerge dalle parole delle persone è legata al turn over che alcuni Servizi RdC hanno vissuto. In modo particolare, una persona sottolinea la difficoltà di raccontare nuovamente la propria storia di vita ad un'altra professionista. Avendo avuto prima una buona esperienza con l'assistente sociale ci si aspetta che sia così anche con la nuova arrivata; tuttavia, ciò porta con sé non poche difficoltà.

Ma poi sulla seconda domanda che ho fatto di RdC è cambiata l'assistente sociale. Io sono una persona abitudinaria, mi sono dovuta aprire con un'altra persona e raccontare le stesse cose, che non sono belle secondo me. Perché io ci resto male a dover esprimere sempre le stesse cose, perché poi mi viene da piangere. Ormai con l'assistente sociale di prima c'era una certa confidenza, anche con questa nuova mi trovo bene però...

[B.6]

Infine, alcune persone evidenziano le fatiche legate agli aspetti iper-burocratici del Reddito di Cittadinanza e la confusione generata dalla scarsa informazione presente sul tema.

Non è stato facile avere il Reddito di Cittadinanza, comunque, la prima richiesta l'ho fatta in un CAF, me l'hanno accettato ma dopo non è stato facile perché me l'hanno bloccato. Non riuscivo a capire perché. Tutti dicevano cose diverse. Perché pensavano che non avessi la carta di soggiorno e che avrei dovuto ridare indietro tutti i soldi presi, è stato un casino proprio. Ma io ho il permesso di soggiorno, quindi, poi è andato tutto bene. Non è stato facile perché eravamo in difficoltà, non potevamo pagare l'affitto perché ci avevano sospeso il reddito e lì per fortuna il comune ci ha aiutati.

[B.1]

All'inizio prendevo 33 euro, diciamo che neanche il pane mensile riuscivo a pagarci. Quello che c'è di negativo è che metti caso tu vorresti risparmiare qualcosa non puoi perché altrimenti te li tirano i soldi che rimangono, per cui ti trovi a dover spendere fino all'ultimo centesimo. Non c'è un resoconto di quello che spendi. Perché quando vai in Posta ti rimane solo il saldo contabile. Non ti viene detto neanche quanto prendi. Perché se non vai all'inizio del mese, non riesci più a capire. [...] Sono andata per rifare un mazzo di chiavi, mi ha rifiutato la carta, allora sono dovuta andare a prelevare che per me è un'assurdità, se ho bisogno di fare le chiavi dal ferramenta vuol dire che c'è qualcosa che non va, che devi aggiustare. A me sembra una cosa un po' assurda, è come tenere al guinzaglio le persone, perché non permetti loro di vivere normalmente. Tu il controllo su quello che spendono lo puoi fare lo stesso, ma non tenere segregate certe cose.

[B.6]

Lo stigma vissuto dalle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza: “essere colpevoli della propria situazione”

Anche dalle parole delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza emerge il vissuto di pregiudizio e stigma legato proprio alla condizione in cui vivono e al fatto di essere beneficiari di una misura di contrasto alla povertà. Entrando nello specifico, le persone raccontano le difficoltà legate all'utilizzo della carta, al fare la spesa, agli sguardi delle altre persone e, di conseguenza, alla sensazione di colpa e vergogna che sono costrette a sopportare ogni giorno.

[...] Molta gente che lo prende non ha neanche il coraggio di ammettere che lo prende... perché c'è tantissimo pregiudizio. Che ti dirò, io non mi vergogno, ho lavorato per 12 anni, quello che guadagnavo non mi bastava più. Se posso avere una mano, perché no?

Anch'io ci ho messo un attimo perché sapevo dell'esistenza del reddito ma ci ho messo un attimino, il mio cervello non ci aveva neanche pensato...

[B.11]

Mi ha messo in difficoltà, sembrerà stupido, il pensiero generale delle persone fuori. Ho lavorato nell'ambiente del comune. Tutti sapevano che io usufruivo di questo beneficio. Ho incontrato tante brave persone, nel senso che sapevano che percepivo il reddito, anche perché sai che avendo un reddito però mi vedi che sono qui tre volte a settimana. Quindi non è che non ne sto approfittando eh... ancora oggi che ho finito di prenderlo, per me è difficile tirare fuori la tessera del bancomat, perché ormai è legato a quella cosa lì. Sai cosa pensa la gente, mi sentivo quasi in colpa.

[B.4]

Una persona racconta di dover cambiare spesso supermercati, farmacie o centri commerciali per evitare di essere riconosciuto mentre fa la spesa ed essere continuamente etichettato o giudicato.

Allora io sono sincero, tutto quello che si vede dall'esterno non è la realtà, non è così. Noi che lo riceviamo, o almeno parlo di me, non è un aiuto... è qualcosa di più. Poi però le faccio un esempio, ogni volta che vado al supermercato, ci hanno dato quella carta che somiglia molto alla PostePay ma non lo è. Quando la vedono però diventano molto seri, perché è come se riconoscessero in me una persona che sta approfittando di questa somma. Questa è la prima

cosa che uno nota, siamo stati ormai tutti etichettati, comunque sia la persona, indipendentemente dal passato... abbiamo questa carta che viene riconosciuta dagli altri, siamo un po' marchiati, e questo è l'aspetto negativo... però è un prezzo che bisogna pagare, o almeno io l'ho presa così e quindi cerco di cambiare spesso i centri commerciali o le farmacie per non farmi riconoscere.

[B.7]

Inoltre, un'altra persona racconta come la costante "minaccia" di non poterlo più ricevere incida negativamente sulla sua vita.

[...] E poi sta minaccia capitale che lo tolgono. Mi fa venire l'angoscia non sapere se ci sarà il Reddito di Cittadinanza, perché comunque è stato un punto di riferimento quando dal comune non ho avuto nulla, non mi hanno ascoltata. Non riesco a dormire di notte, faccio fatica. Io sto vivendo male perché il pensiero di non sapere come pagare l'affitto, mi sono venduta tutta l'oro, mi sono venduta tutto quello che potevo prima di poter accedere al Reddito. Io non ho più niente.

[B.6]

Allo stesso tempo, sottolinea come il linguaggio utilizzato dai servizi contribuisca a perpetrare il pregiudizio e lo stigma vissuto dalle persone.

[...] Poi mi hanno aiutato a presentare la domanda per le case popolari... e questa cosa è stata possibile solo perché c'era l'assistente sociale perché altrimenti i patronati dove presentare domanda ti mettevano a disposizione solo il computer, avresti dovuto fare tutto da sola, tu immaginati. Che anche lì, il CAF mi ha detto che mi doveva dichiarare come... una parola che non mi ricordo... indigente forse, in pratica una pezzente. Ma secondo te io come ci sono rimasta che ho sempre lavorato? Per tanti anni ho sempre pagati tutti i contributi, sentirsi dichiarare indigente mi sembra un po' offensivo nei confronti delle persone che lo pigliano. Magari sì, ci sono persone che se ne approfittano, però ci sono persone che stanno pagando l'affitto, che li usano per mangiare. Non avanzano quei soldi. Quale persona che lavora vivrebbe in questo modo? Sei sempre lì, sei sempre la pezzente... e ti senti una pezzente, perché vivere così non è vivere. Perché se potessi tornare a lavorare io lo farei di corsa, ho continuato a fare domande però poi bisogna essere anche coerenti, perché se tu non ce la fai a stare in piedi come fai?

[B.6]

8.2.5 Suggerimenti per il futuro

Infine, dalle interviste emergono alcuni spunti di riflessione e suggerimenti per il futuro. In modo particolare, alcune persone sottolineano l'importanza di potenziare i servizi legati alle misure di contrasto alla povertà, al fine di avere una maggiore presenza sul territorio e "non lasciare da sole" le assistenti sociali che già vi lavorano all'interno. Dalla voce delle persone interviste emerge infatti una forte preoccupazione e un'attenzione nei confronti delle assistenti sociali che lavorano nei Servizi per il Reddito di Cittadinanza.

Io davvero direi di aumentare il servizio, avere più assistenti sociali che si occupano di questo, perché è importante, magari ci sono tante persone che non sono ancora state raggiunte.

[B.1]

Io consiglierei di aumentare il personale, avere più assistenti sociali, ma anche perché almeno possono collaborare insieme, perché secondo me le assistenti sociali qui si sentono un po' sole e abbandonate, le vedo in difficoltà, magari affiancarle ad altre figure potrebbe essere una buona idea per farle stare meglio e migliorare anche il servizio.

[B.3]

L'ultimo suggerimento riguarda, invece, la chiarezza di informazione e comunicazione. Dalle interviste emerge infatti la necessità di promuovere una condivisione delle informazioni univoca e coerente, in modo tale da evitare la confusione già sperimentata dalle persone in passato.

[...] Ci vuole più informazione... sia dalla televisione, internet che da parte dei servizi. Anche adesso che toglieranno il Reddito di Cittadinanza, è importante che si sappiano i passaggi, cosa ci sarà dopo, come...

[B.3]

[...] E poi la chiarezza, con il Reddito di Cittadinanza non si capiva niente. Io ho dovuto chiamare tantissime persone e ognuna mi diceva una cosa diversa.

[B.1]

Capitolo 9

Discussione dei risultati e conclusioni

9.1 L'implementazione del Reddito di Cittadinanza e l'influenza sulle pratiche professionali delle assistenti sociali

Nella ricerca qui presentata le assistenti sociali sottolineano spesso l'impatto che la complessità e la disorganicità delle misure di sostegno al reddito hanno avuto sulla loro pratica e identità professionale. Di seguito si cercherà dunque di metterne in evidenza gli aspetti principali in relazione anche alle recenti novità introdotte dal D.L. 48/2023.

Anzitutto, l'indagine ha rilevato come non tutti i Servizi RdC individuati abbiano avviato la loro attività immediatamente a seguito dell'introduzione del D.L. 4/2019; alcuni Servizi sono infatti stati concretamente istituiti a partire dall'anno successivo. Questo ritardo trova conferma nei riferimenti di letteratura nazionale (Panciroli, 2020; Caritas, 2021), i quali sottolineano come, dall'introduzione della prima misura di contrasto nazionale alla povertà, le tecnostrutture nazionali, regionali e territoriali abbiano dovuto pianificare, realizzare, gestire e supportare cambiamenti significativi, che hanno richiesto tempo e conseguenti ritardi.

Inoltre, la frammentarietà che ha caratterizzato fin dal principio il panorama italiano delle politiche di contrasto alla povertà ha contrassegnato anche l'implementazione dei Servizi RdC, i quali risultano essere stati segnati da un profondo rallentamento connesso alla riorganizzazione degli stessi, e l'operatività delle assistenti sociali.

L'avvento del Reddito di Cittadinanza ha infatti impattato in maniera significativa sui servizi sociali competenti in materia di povertà, che a inizio 2019 si stavano ancora occupando della strutturazione e implementazione dei servizi legati al Reddito di Inclusione (Bruni e Peris Cancio, 2021; Caritas, 2021; Acconcia, 2022; Allegri et al, 2022). In aggiunta, le interviste rivolte alle assistenti sociali e alle persone beneficiarie sono state somministrate in un momento storico nel quale stava per essere approvata la Legge di Bilancio che andava ad abolire il Reddito di Cittadinanza e introduceva una nuova misura di sostegno al reddito. Ciò ha fatto sì che, dalla voce degli intervistati, emergessero non solo le fatiche inerenti alla necessità di far funzionare una macchina piuttosto elaborata – quale quella del Reddito di Cittadinanza – e di comprenderne i passaggi, ma anche la difficoltà di non sapere che cosa riserverà il futuro.

Questa incertezza normativa si configura come una fonte di preoccupazione per le assistenti sociali, le quali mettono in evidenza come i continui cambiamenti rappresentino degli ostacoli nell'attuazione della loro pratica.

Allo stesso tempo, contribuisce a incrementare le difficoltà per le persone beneficiarie, che faticano a comprendere il susseguirsi delle novità introdotte e vivono in una situazione di costante angoscia, dettata dal non sapere o meno se potranno essere nuovamente titolari di un sussidio economico o se avranno ancora le proprie assistenti sociali come punto di riferimento. In questa direzione si inquadrano i suggerimenti provenienti dalla voce delle professioniste, le quali sostengono la necessità di fornire un carattere di stabilità ai servizi che si occupano di misure di sostegno al reddito.

La ricerca ha inoltre confermato il carattere di eterogeneità dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza in Lombardia. I contesti territoriali presentano delle diversità, sia dal punto di vista degli assetti di intervento, sia della rete di attori o delle risorse disponibili, che possono influenzare l'implementazione del Reddito di Cittadinanza.

La presente ricerca mette in luce come le città metropolitane si siano approcciate all'attuazione della misura con un'organizzazione differente rispetto a quello degli Ambiti Territoriali più decentrati o appartenenti a contesti montani. In modo particolare, in continuità con quanto rilevato da Gori (2023), se nel primo caso si ha un'organizzazione articolata prevalentemente su due livelli con un servizio di primo accesso per tutte le persone e successivamente delle aree specifiche con assistenti sociali specializzate su singoli interventi, nel secondo caso emergono più frequentemente équipe unicamente dedicate all'attuazione del Reddito di Cittadinanza (o in alcuni di altri interventi economici o programmi specifici), che vanno ad affiancarsi alle professioniste già operanti nei servizi sociali comunali.

Come sottolineano Cabiati (2015) e Malvestiti (2023), la questione delle forme di gestione dei servizi e della tipologia di strumenti utilizzati è strettamente legata a scelte politiche, amministrative e culturali dei vari territori, i quali cercano di individuare organizzazioni tali da tenere in considerazione i plurimi interessi in gioco.

Dai dati emerge infatti come i Servizi RdC rilevati abbiano sia forme di gestione associata che in economia. Tuttavia, nella presente ricerca questo elemento risulta essere particolarmente sbilanciato, poiché degli 83 Servizi RdC rilevati, 80 hanno una forma di gestione associata – con una notevole diversificazione della tipologia di strumento

utilizzata –, mentre i restanti 3 hanno dichiarato di avere una forma di gestione in economia.

Questo dato si collega ad un altro elemento che risulta opportuno sottolineare: dalle interviste, infatti, emerge come lavorare in un servizio esternalizzato influenzi negativamente la pratica professionale delle assistenti sociali.

Come evidenzia Gori (2023) in alcuni contesti territoriali l'arrivo del Reddito di Cittadinanza ha rappresentato un'occasione per ampliare l'esternalizzazione del servizio sociale. Anche nella presente ricerca, infatti, si rileva come, in alcuni casi, siano state create delle équipes specifiche che si occupano unicamente di Reddito di Cittadinanza e accompagnano i nuclei familiari in tutto il processo previsto dalla normativa.

Rispetto a ciò, la letteratura (Braidà et al, 2022) sottolinea come il lavoro a livello di Ambito territoriale nel Reddito di Cittadinanza necessiti di una collaborazione significativa con il servizio sociale di base, al fine di garantire la continuità di percorsi precedentemente attivati nei confronti di persone già conosciute.

Tuttavia, ciò può rivelarsi particolarmente problematico nel momento in cui essa non si verifica, comportando nelle professioniste che operano all'interno dei Servizi RdC una sensazione di isolamento e svalutazione che verrà approfondita nei paragrafi successivi. Emerge un ulteriore aspetto da tenere in considerazione: lavorare in un servizio esternalizzato, infatti, sembra incidere in maniera significativa anche sull'autonomia e discrezionalità in quanto professioniste, limitandole nel loro ruolo.

Dalle loro parole si rileva come spesso debbano dipendere da scelte, autorizzazioni o indicazioni prese dalle colleghe del servizio sociale di base per poter portare avanti una progettualità, oppure come la strumentazione di cui dispongono sia fortemente limitata (non possono attivare servizi e interventi che esulino da quanto previsto specificatamente o erogare ulteriori contributi economici), o ancora, come a volte il lavorare in un ufficio fisicamente situato al di fuori del palazzo comunale influenzi il modo in cui vengono considerate dalle persone con cui entrano in relazione.

Se consideriamo inoltre che, nella maggior parte dei casi, le assistenti sociali operanti in Servizi RdC esternalizzati possiedono un contratto lavorativo differente dalle colleghe impiegate nel servizio sociale di base (sia in termini di tipologia di contratto che in termini di precarietà) risulta evidente lo squilibrio operativo che si genera nell'ipotetica collaborazione tra i due servizi.

L'eterogeneità dei Servizi RdC in Lombardia non si concretizza unicamente nella forma di gestione degli stessi, ma anche nella strutturazione interna, comportando così declinazioni differenti del ruolo di *case manager* previsto dalla normativa. La ricerca mette in luce infatti come i Servizi RdC siano stati strutturati con criteri diversificati: ci sono servizi che gestiscono unicamente la partita dei Patti per l'Inclusione Sociale complessi, altri invece si occupano di tutto il processo di presa in carico, indipendentemente dall'esito dell'analisi preliminare, oppure ancora sono stati rilevati servizi in cui il criterio di strutturazione si fonda sulla pregressa conoscenza da parte dei servizi sociali di base delle persone beneficiarie. Inoltre, in alcuni casi le assistenti sociali sono state impiegate in ulteriori attività su altre tipologie di servizi, oltre a quello specifico del Reddito di Cittadinanza, rispetto al quale hanno svolto magari solo una parte del loro monte orario settimanale.

In aggiunta, nella presente ricerca emerge come nella realtà le assistenti sociali abbiano svolto ruoli ulteriori a quello espressamente previsto dalla normativa: si passa infatti dalla responsabilità di ideazione e attivazione dei Progetti Utili alla Collettività, al ruolo di referente per l'Ambito Territoriale, fino ad arrivare a funzioni più di tipo amministrativo, quali le rendicontazioni previste dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali o, in alcuni casi, i controlli anagrafici – compito di cui secondo la normativa dovrebbe essere titolare l'Ufficio Anagrafe comunale.

La ricerca ha dunque contribuito a mettere in luce anche l'ingente carico di lavoro a cui le assistenti sociali si sono trovate a far fronte durante la quotidianità lavorativa, un aspetto gravato altresì dall'esponentiale numero – mai così alto nella storia del welfare italiano (Caritas, 2021) – di persone beneficiarie da incontrare, che trova conferma nei riferimenti di letteratura nazionale (Gori, 2021; Licursi et al, 2022; 2023; WBG, 2023).

In modo particolare, le professioniste identificano questo elemento come un fattore negativo che ha intaccato la loro pratica professionale e la qualità degli interventi messi in campo. Conciliare quanto richiesto dalla normativa con l'ingente carico di lavoro ha comportato il rischio di sfociare in un obbligo prestazionale, soprattutto nel periodo post pandemico (Gori, 2021; Salmieri, 2021); contribuendo a diffondere una percezione del ruolo dell'assistente sociale all'interno di questi servizi come centrata unicamente su compiti burocratici piuttosto che generativi e trasformativi (Nesti e Graziano, 2021).

Quest'ultimo aspetto sembra essere stato rafforzato dall'utilizzo di una piattaforma (Piattaforma GEPI), la quale ha amplificato gli aspetti procedurali e i tecnicismi connessi

al processo di presa in carico, esacerbando le fatiche delle professioniste e portandole, ad esempio, a ricorrere a strategie di ottimizzazione dei tempi, a discapito della qualità, anche nella costruzione dei Patti per l’Inclusione Sociale e nell’attuazione dei Progetti Utili alla Collettività, così come evidenziato dalla letteratura di riferimento (Salmieri, 2021; Lodigiani e Maino, 2022; Gori, 2023).

Tuttavia, risulta opportuno evidenziare come la costituzione di fondi economici ad hoc per il finanziamento degli interventi connessi al Reddito di Cittadinanza abbia rappresentato un notevole sostegno per i vari Ambiti Territoriali. Dalle interviste emerge infatti come la creazione di servizi (sportello psicologico, di supporto lavorativo, educativa per persone adulte), prima mancanti, e la possibilità di lavorare in un’*équipe* interprofessionale abbiano sostenuto in maniera significativa la loro pratica.

9.2 L’impatto mediatico del Reddito di Cittadinanza

L’influenza della comunicazione effettuata sul Reddito di Cittadinanza rappresenta un tema trasversale che emerge sia dalle parole delle assistenti sociali che da quelle delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza.

In modo particolare, i destinatari del beneficio si riferiscono non solo alla difficoltà di comprendere il processo connesso alla richiesta della misura e di come nella maggior parte dei casi le informazioni siano state apprese dai media e dai social media, ma anche al vissuto di frustrazione e delusione alimentato dalle aspettative irrealistiche derivanti dalla divulgazione pubblica e principalmente legate al percorso lavorativo.

Questo dato trova riscontro nella letteratura nazionale (Caritas, 2021; Chiodo, 2021; Cacciapaglia, 2023; Gori, 2023) che sottolinea come la narrazione mediatica abbia generato percezioni distorte in molte persone beneficiarie e un profondo senso di confusione rispetto al percorso e alla struttura del Reddito di Cittadinanza.

Non solo, i temi della complessità delle procedure e della poca chiarezza si connettono anche con il mancato accesso ai sussidi di cui le persone risultano essere titolari: anche nella presente ricerca si rileva infatti come informazioni insufficienti, non corrette o parziali abbiano influito in maniera significativa sull’esigibilità dei propri diritti, andando a compromettere situazioni già connotate da un elevato grado di fragilità e vulnerabilità (Van Oorschot, 2019).

Il rischio che questo si verifichi anche con l’applicazione della nuova misura in partenza dal 1° gennaio 2024 è significativo: il Decreto Ministeriale n. 154 pubblicato in Gazzetta

Ufficiale il 16 dicembre 2023 prevede la possibilità di presentare domanda presso i patronati già a partire da due giorni dopo (il 18 dicembre 2023), quando tutti gli attori coinvolti (servizi sociali e sociosanitari, patronati, CAF) sono ancora in attesa della pubblicazione delle linee guida che consentiranno – si spera – un orientamento più specifico rispetto ad alcune questioni sostanziali, quali ad esempio le certificazioni richieste ai servizi sociosanitari e sociali sulle condizioni di svantaggio delle persone in carico che permetteranno ad un numero importante di persone di accedere alla richiesta di Assegno di Inclusione.

In relazione a ciò, il tema del *digital divide* potrebbe influire in maniera rilevante sull'accesso alla richiesta (Warschauer, 2004; Watling e Rogers, 2012; Nordesjö et al, 2021): il procedimento che permette di inoltrare la domanda e far sì che venga valutata in maniera positiva è infatti condizionato al possesso di un'identità digitale (SPID o codice PIN e PUK della carta d'identità elettronica) e all'iscrizione ad una piattaforma digitale (SIISL) – aspetti che è opportuno tenere in considerazione quando si parla di persone in condizioni di povertà ed esclusione sociale, le quali, in alcuni casi, non sono in possesso di strumentazione idonea (es. smartphone, personal computer) o non possiedono le competenze digitali richieste. La presente ricerca ha, infatti, messo in luce anche il ruolo svolto dalle assistenti sociali dei Servizi RdC nella riduzione di questo *digital divide*, che spesso ha ostacolato le persone nell'accesso a servizi di prima necessità (domanda per le case di edilizia residenziale pubblica, buoni spesa, ecc).

La continuità con i risultati di altre ricerche (Paugam, 2013; Busso et al, 2018; Allegri et al, 2022) emerge anche con riferimento al ruolo svolto dalle retoriche affioranti dalla comunicazione e dal dibattito pubblico e politico nella descrizione delle persone che percepiscono il Reddito di Cittadinanza come pigre, svogliate, incapaci o colpevoli della propria situazione. Nella presente ricerca questo tema emerge in maniera significativa anche relativamente ai Progetti Utili alla Collettività, rispetto ai quali le assistenti sociali intervistate sottolineano come spesso questi progetti siano influenzati dal dibattito politico e dalla specifica sensibilità degli amministratori e dei funzionari locali.

In modo particolare, secondo le assistenti sociali, emerge una visione colpevolizzante della povertà che contribuisce a definire le persone che vivono questa condizione come soggetti che preferiscono “stare sul divano” piuttosto che impegnarsi in qualcosa di utile per le loro vite. Come sottolineano Lodigiani e Maino (2022), intesi così, i PUC diventano una leva di controllo sociale che contribuisce a perpetrare visioni ideologiche di

punizione delle persone da un lato e di pressione sulle assistenti sociali dall'altro, piuttosto che "un'opportunità per l'inclusione e la crescita", così come specificato dalla normativa di riferimento.

Ciò rischia di appiattire l'aspetto multidimensionale e strutturale della povertà e influenzare il modo in cui la società in generale concepisce il fenomeno nel suo complesso (Bullock et al, 2001; McKendrick et al, 2008; Lugo-Ocando, 2015; O'Hara, 2020).

In aggiunta, nella presente ricerca le assistenti sociali sottolineano come i media e la politica, sia a livello locale che nazionale, abbiano contribuito a perpetrare una visione alterata dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza e a incrementare le pressioni sulle assistenti sociali, impattando in vari modi sia sull'operatività che sull'identità professionale delle stesse professioniste.

Infatti, il totale investimento mediatico riversato sui percorsi legati ai Patti per il Lavoro, a discapito dei progetti in carico ai servizi sociali, e la comunicazione – definita dalle assistenti sociali – come spesso parziale o inesatta, ha contribuito a diffondere una generale svalutazione della misura (Sacchi et al, 2023a; 2023b) e un senso di deprofessionalizzazione tra le assistenti sociali che vi lavorano all'interno.

Quanto esplicitato fino ad ora richiede dunque un'attenta riflessione sulle modalità di informazione, pubblicizzazione e comunicazione della futura misura di sostegno al reddito prevista dal D.L. 48/2023: dal 1° gennaio 2024 verrà infatti introdotto l'Assegno di Inclusione, che avrà caratteristiche differenti dal Reddito di Cittadinanza, sia in termini di criteri di accesso che di modalità di accompagnamento da parte dei servizi. Risulta perciò fondamentale dedicare maggiore attenzione ai processi di diffusione delle informazioni, in modo tale che questi ultimi possano rappresentare un supporto nell'accesso ai diritti per le persone in povertà e nell'implementazione dei percorsi di inclusione sociale, piuttosto che un ostacolo.

9.3 Stigma: una condizione comune

In connessione con quanto esplicitato nel paragrafo precedente, i risultati di questa ricerca mostrano anche come le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza abbiano vissuto esperienze di stigma importanti, connesse alla condizione di povertà in cui vivono e al fatto di essere titolari di una misura di sostegno al reddito.

In modo particolare, emergono le difficoltà legate all'utilizzo della carta – rilevate anche in alcuni studi relativi alle precedenti misure di contrasto alla povertà (Busso et al, 2018)

–, agli sguardi provenienti dall'esterno, al linguaggio utilizzato nei loro confronti e alla conseguente sensazione di colpa e vergogna sperimentata. In questo, la letteratura (Krumer – Nevo, 2021; Lister, 2021) sottolinea come la retorica abbia un'influenza significativa sul vissuto di stigma percepito da chi beneficia di sussidi monetari: studi inglesi (Baumberg et al, 2012; Patrick, 2017; 2020), infatti, evidenziano come i media e la stampa dedichino maggiore attenzione e spazio alle persone che percepiscono in maniera fraudolenta un contributo economico, piuttosto che a chi ne ha diritto. Si rileva inoltre una particolare connessione tra le parole utilizzate nel Regno Unito per definire i percettori dell'Universal Credit – *scrounger* o *benefit fraud* – e quelle impiegate in Italia per descrivere i beneficiari di Reddito di Cittadinanza (Anselmo et al, 2020), ovvero *furbetti*, *nullafacenti*, *fannulloni*, *indigenti*, *pezzenti* – termini che vengono riportati dalle stesse persone intervistate all'interno della presente ricerca. Ciò contribuisce ad incrementare il fenomeno dell'*othering* e la percezione diffusa che le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza siano “altro da sé” (Lister, 2021). Le immagini e le parole stigmatizzanti rivolte alle persone in povertà influenzano il modo in cui la società li considera ed entra in relazione con loro (Pemberton et al, 2016).

Come abbiamo visto, lo stigma ha un impatto negativo sul concetto di sé e sulla formazione della propria identità, andando a determinare il grado di esclusione sociale vissuto dalla persona.

Dalle parole degli intervistati emerge infatti la necessità di dover cambiare luoghi in cui fare la spesa o comprare generi di prima necessità per ridurre il rischio di essere riconosciuti e, conseguentemente, etichettati. In alcuni casi le persone beneficiarie di RdC riportano come questo rappresenti un prezzo da dover pagare per poter accedere al contributo economico. Ciò rappresenta un esempio di come lo stigma possa essere interiorizzato dalle stesse persone in povertà (*self stigma*), le quali attribuiscono a sé stesse le medesime caratteristiche negative che vengono adottate dalla società.

La vergogna e il senso di colpa, che nelle parole delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza vengono connesse all'esperienza di essere titolari di un sussidio economico, rappresentano un aspetto strettamente legato al fenomeno della povertà e alle pratiche stigmatizzanti e discriminatorie a cui sono soggette (Chase e Walker, 2013; Jo, 2013; Walker, 2014).

Per sfuggire da questa condizione le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza possono adottare diverse strategie (Krumer – Nevo e Benjamin, 2010; Chase e Walker,

2013; Lister, 2013; 2021; Patrick, 2016; 2017; Pemberton et al, 2016; Peterie et al, 2019a; 2019b; Krumer – Nevo, 2021), che si ritrovano nell’esperienza delle persone intervistate. Alcune persone scelgono di non raccontare a nessuno di essere percettori di una misura di sostegno al reddito, per paura di essere giudicati, oppure altri scelgono accuratamente i supermercati in cui recarsi per evitare di essere riconosciuti, oppure ancora, altri beneficiari possono deviare lo stigma subito verso altri, attraverso processi di distanziamento e alterizzazione secondaria (Lister, 2013; 2021). Chi sperimenta la povertà può infatti attuare un processo di differenziazione tra chi merita l’aiuto e chi invece non ne avrebbe diritto, adottando giustificazioni per la posizione ricoperta.

Allo stesso tempo, il senso di vergogna e il linguaggio stigmatizzante a cui le persone sono esposte può far tardare la richiesta di un sussidio economico o, addirittura, precluderla. Dalla ricerca emerge, infatti, come le persone a volte abbiano aspettato a presentare la domanda di Reddito di Cittadinanza per il timore di essere etichettati. Rispetto a questo tema, la letteratura (Baumberg et al, 2012) sottolinea come tra i fattori che influiscono sullo scarso *take – up* dei sussidi rivolti alle persone in povertà figurino proprio lo stigma e il timore di essere definiti come approfittatori dalla società più ampia.

A questo punto, risulta doveroso soffermarsi su una questione emergente: il nuovo D.L. 48/2023 che istituisce l’Assegno di Inclusione prevede che tra i beneficiari ci possano essere persone definite “*in condizione di svantaggio sociale*”, ovvero persone inserite in programmi di intervento e cura presso CPS, SerD, consultori, servizi sanitari, sociosanitari e/o sociali e stabilisce che questa situazione debba essere certificata dagli enti competenti al fine di poter presentare la domanda. Per poter accedere ad un proprio diritto, dunque, le persone saranno tenute a presentarsi ai CAF con una documentazione che potrebbe contribuire ad aggiungere ulteriori etichette (“psichiatrico”, “tossicodipendente”, ecc) a quella che già portano con sé.

In aggiunta, se si considera che nell’ultimo D.M. 154/2023, per specificare chi rientra nelle cosiddette condizioni di svantaggio, si utilizza il termine “disturbi mentali” per parlare di persone con problematiche di salute mentale, risulta evidente come sia necessario portare avanti una riflessione attenta e consapevole rispetto a questo tema e a come lo stigma possa potenzialmente essere perpetrato in maniera ancora più importante all’interno di questa nuova misura di sostegno al reddito.

Proseguendo, la presente ricerca mette in luce un elemento su cui risulta opportuno soffermarsi: il vissuto di stigma emerge anche dalle parole delle assistenti sociali

intervistate, le quali riferiscono di essere considerate “*assistenti sociali di serie B*” e non allo stesso livello di colleghe che operano in altri servizi, i quali sembra vengano vissuti come ambiti di intervento di maggior prestigio professionale. Si rileva una particolare connessione con quanto emerso in una ricerca di Braida e colleghi (2022), i quali sottolineano come la funzione e la capacità professionale delle assistenti sociali che si occupano unicamente di Reddito di Cittadinanza venga messa in discussione in maniera implicita o esplicita dalle colleghe del servizio sociale di base, che non le vedono come una risorsa o una potenzialità all’interno del territorio.

Non è un caso, dunque, che anche all’interno della presente ricerca le assistenti sociali individuino nel fatto di non occuparsi unicamente di Reddito di Cittadinanza un fattore che potrebbe essere definito come protettivo dal rischio di incorrere in una svalutazione del proprio operato.

Nelle parole delle assistenti sociali emerge la percezione che il Reddito di Cittadinanza venga vissuto come un “peso”, una “zavorra” o come un “qualcosa di cui nessuno si vuole occupare” da parte degli altri servizi territoriali. Questo dato trova conferma nella letteratura nazionale (Allegri et al, 2022; Braida et al, 2022), che sottolinea come la misura del Reddito di Cittadinanza non venga sempre percepita come un’opportunità per rafforzare la collaborazione tra servizi, ma piuttosto come un’incombenza da portare avanti, generando importanti ripercussioni sulla buona riuscita delle progettualità poste in essere. Rispetto a ciò, si rilevano ulteriori connessioni con altre ricerche presenti sul tema (Bruni e Salmieri, 2021; Caritas, 2021; Mozzana et al, 2021), le quali mettono in evidenza come tra le principali criticità connesse al processo di presa in carico delle persone emerga proprio la scarsa realizzazione in tutte le regioni italiane di équipe multidisciplinari con i vari servizi territoriali (Servizio sociale di base, CPS, SerD, Consultorio, Centro per l’Impiego) – situazione che ha portato le assistenti sociali dei Servizi RdC a supplire alle mancanze, facendosi carico di ulteriori compiti (Chiodo, 2021) o adottando strategie altre anche a livello di Piattaforma GEPI (a titolo esemplificativo, costruendo un Patto per l’Inclusione Sociale semplificato piuttosto che complesso).

Goffman (1963) ha suggerito che lo stigma non colpisce solo specifici soggetti, ma anche coloro che sono strettamente associati a quegli individui o gruppi stigmatizzati: familiari, amici, o professionisti. Si parla in questo caso di *courtesy stigma* o *stigma by association*, ovvero quel fenomeno che si verifica nel momento in cui una persona sperimenta lo stigma a causa della sua stretta associazione con un’altra persona stigmatizzata. In

letteratura si legge di questo tema principalmente con riferimento ai familiari di persone con problematiche di salute mentale (Corrigan e Miller, 2004), di dipendenza (McCann e Lubman, 2018) o di carcerazione (DeShay et al, 2021), genitori di figli con disabilità intellettive (Ali et al, 2012), figli di genitori appartenenti alla comunità LGBTQ+ (DiBennardo e Saguy, 2018), ma anche volontari che spendono il loro tempo con persone malate di AIDS (Dwyer et al, 2013), oppure operatrici sanitarie che si occupano di persone con malattie infettive (Robert, 2016) e operatrici che si occupano di fornire servizi di prima linea a *sex workers* (Phillips et al, 2011).

Tuttavia, la presente ricerca mette in evidenza come ciò può avvenire anche con riferimento a professioniste che operano con persone in povertà e, in modo particolare, con persone beneficiarie di sussidi economici. Le assistenti sociali che operano nei Servizi RdC riportano, infatti, di aver vissuto in prima persona lo stigma di cui gli stessi beneficiari di Reddito di Cittadinanza hanno fatto esperienza, contribuendo ad acuire quel senso di svalutazione, isolamento e mancato riconoscimento che percepiscono nel momento in cui entrano in contatto con altri professionisti o nel momento in cui condividono nella sfera privata di occuparsi di questo tema. Questo dato trova coerenza con alcune ricerche internazionali (Rutledge et al, 2011; Parks e Smallwood, 2021), le quali sottolineano come le persone soggette al *courtesy stigma* possono fare esperienza di esiti negativi per la salute fisica e mentale, tra cui un aumento dello stress, una riduzione della motivazione e dell'autostima e un aumento del rischio di burn out, con un impatto significativo sulle loro pratiche e, conseguentemente, sul benessere proprio e delle persone di cui si prendono cura.

Ciò sembra aver contribuito, nelle parole delle assistenti sociali intervistate, non solo a diffondere la convinzione – spesso interiorizzata – secondo cui le professioniste che si occupano di Reddito di Cittadinanza ricoprono un ruolo di minor valore rispetto ad altre, ma anche a ricercare una posizione lavorativa differente, in cui poter essere maggiormente riconosciute, aumentando così il turn over nei Servizi RdC.

9.4 La relazione tra assistenti sociali e persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza: tra elementi di difficoltà e aspetti di comunanza

Il tema della relazione tra assistenti sociali e persone in povertà emerge in maniera importante nella ricerca qui presentata.

In modo particolare, si rilevano due aspetti diversificati. Anzitutto, le professioniste mettono in luce le difficoltà vissute nell'instaurare una relazione autentica con le persone beneficiarie, poiché viziata dalle logiche di condizionalità caratteristiche del Reddito di Cittadinanza. Si tratta di un dato in linea con le recenti indagini nazionali (Cellini e Bianciardi, 2021; Allegri et al, 2022; Gori, 2023), secondo cui le condizionalità possono rappresentare un elemento di fatica per le assistenti sociali, poiché influenzano in maniera significativa le dinamiche relazionali tra le professioniste e le persone destinatarie di RdC, e le mettono di fronte a dilemmi etici importanti (Banks, 1999), i quali possono emergere dalla necessità di bilanciare i criteri stringenti di accesso alla misura, le aspettative delle persone e il rispetto dei principi fondanti della professione (Saruis, 2013).

In secondo luogo, la ricerca qui presentata rileva anche i tentativi e gli sforzi compiuti dalle assistenti sociali per andare oltre gli aspetti delle condizionalità e delle procedure definiti limitanti, considerando piuttosto queste ultime come un'opportunità per avviare delle relazioni di aiuto con le persone, piuttosto che la finalità.

Rispetto a questo tema, Galligani (2021) sottolinea l'importanza di adottare una prospettiva di lavoro promozionale piuttosto che di *enforcement*, evidenziando come quest'ultima non rappresenti «*la strada giusta per generare un cambiamento*» e rimarcando invece la funzione svolta dalle assistenti sociali di accompagnamento delle persone verso una finalità condivisa (Folgheraiter, 2011) e di valorizzazione delle loro potenzialità (Siza, 2019).

Emerge dunque la costante ricerca di un lato umanizzante di queste procedure, in cui poter proporre una visione delle persone in povertà che vada in contro tendenza con quella comune e in cui poter pensare interventi che vadano oltre ciò che viene strettamente definito dalla normativa. È questo l'esempio di un'assistente sociale che ha raccontato di come – grazie alle riflessioni e alle scelte operative messe in campo – il proprio Ambito Territoriale sia riuscito a destinare una quota dei fondi economici alla creazione di percorsi di supporto psicologico, anche se non espressamente previsti dalla normativa, ma ampiamente richiesti dalle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza. Si potrebbe affermare, dunque, che in questo frangente le assistenti sociali abbiano agito secondo una forma di discrezionalità che, secondo la letteratura, viene definita *extra legem* (Kazepov e Barberis, 2012; Barberis et al, 2019) – discrezionalità che

si sostanzia negli interstizi tra norme e regole e consente alle professioniste di interpretare con creatività i vuoti e le sovrapposizioni tra norme formali.

Altri esempi di questa forma di discrezionalità si possono ritrovare nella scelta delle assistenti sociali di propendere per la costruzione di un Patto per l'Inclusione sociale semplificato piuttosto che complesso, ricercando la collaborazione dei servizi specialistici al di fuori della piattaforma GEPI, per facilitare la costruzione di una progettualità condivisa e fornire un supporto adeguato alle persone, oppure – così come rilevato in letteratura – nella scelta di coinvolgere nell'attuazione dei PUC persone già conosciute ai servizi (Lodigiani e Maino, 2022), per ottimizzare l'efficacia di incontro tra postazioni aperte e caratteristiche dei beneficiari; oppure ancora nella valutazione da parte delle assistenti sociali, in fase di monitoraggio, di ricalibrare gli obiettivi inseriti all'interno del Patto per l'Inclusione Sociale e riformularli sulla base delle difficoltà emerse.

Nella presente ricerca, inoltre, emergono anche situazioni in cui le assistenti sociali scelgono di non sanzionare il comportamento di alcune persone beneficiarie, poiché individuano come prioritaria la costruzione di una relazione di fiducia e la prosecuzione di una progettualità di inclusione sociale. È il caso in cui all'interno dei colloqui le persone confidano alle professioniste di svolgere un lavoro in nero. In questa circostanza, le professioniste riconoscono le situazioni di svantaggio e grave deprivazione in cui spesso le persone in povertà versano e decidono – inserendosi all'interno di una tipologia di discrezionalità che la letteratura definisce *contra legem* (Kazepov e Barberis, 2012; Barberis et al, 2019) – di proseguire in direzione di una finalità condivisa, in grado di comprendere anche l'emancipazione da una situazione di irregolarità.

Le riflessioni condivise dalle assistenti sociali hanno evidenziato dunque la capacità delle professioniste di ricalibrare il proprio ruolo professionale e le proprie pratiche, adattandole con flessibilità e creatività alla cornice normativa prevista dal Reddito di Cittadinanza, e guardando così alle procedure non come barriere insormontabili, ma come porte da aprire, con il fine ultimo di costruire relazioni di aiuto basate sulla fiducia reciproca con le persone.

Dalla voce delle persone emerge come la relazione con le assistenti sociali incontrate sia stata di fondamentale importanza nel loro percorso e abbia contribuito a scardinare le preoccupazioni e i pregiudizi legati alla figura dell'assistente sociale.

In modo particolare, si fa riferimento alla capacità delle professioniste di ascoltare, essere presenti, stare al fianco e instaurare una relazione di aiuto capace di andare oltre quanto strettamente previsto dal Reddito di Cittadinanza. Questo dato trova corrispondenza con quanto emerge in letteratura, secondo cui le persone considerano una relazione di aiuto come positiva quando si sentono rispettati dai professionisti (Fernandez, 2004; Turney, 2012) e quando percepiscono che il rapporto è basato sulla vicinanza, fiducia e ascolto reciproco (Knei – Paz, 2009; Sousa e Rodrigues, 2012; Tilbury e Ramsay, 2018).

Allo stesso tempo, si posiziona in contrasto con alcuni studi esplicitati nell'inquadramento teorico della presente tesi che rilevano come la relazione con le *social workers* evochi frequentemente esperienze di vergogna, mancanza di rispetto, alienazione o discriminazione e che mettono in luce l'indifferenza e l'atteggiamento giudicante delle professioniste nei confronti delle persone in povertà (Sharlin e Shamai, 2000; Krumer – Nevo e Barak, 2007; Dupere, O'Neill e De – Konick, 2012; Gupta, 2015; Lavee, 2016; Lavee et al, 2018).

Infine, risulta importante sottolineare un ulteriore dato che si rileva all'interno della presente ricerca rispetto alla relazione tra assistenti sociali e persone in povertà.

Dalla voce delle persone intervistate emerge infatti una preoccupazione nei confronti delle assistenti sociali incontrate nei Servizi per il Reddito di Cittadinanza, le quali, dal loro punto di vista, si sentono «*sole e abbandonate*» e propongono di fornire loro supporto affiancandole ad altri professionisti, in modo tale da promuoverne il benessere.

Le persone beneficiarie sembrano quindi comprendere da vicino la situazione di malessere e svalutazione vissuta dalle assistenti sociali, si interessano, hanno a cuore la loro condizione e sottolineano come anche le assistenti sociali possano aver bisogno di aiuto.

Risulta quindi come vivere una comune condizione di fragilità – lo stigma connesso all'essere percettori di Reddito di Cittadinanza e professionisti che se ne occupano – contribuisca a ridurre il senso di estraneità e a rafforzare la prossimità, permettendo di riconoscersi parte di una vicendevole vulnerabilità e rendendo così più umane le relazioni. Si rileva dunque come il concetto di reciprocità acquisti una dimensione non solo rispetto alla condivisione dei saperi e delle competenze, ma anche rispetto alla cura vera e propria. Viene messa in luce una nuova consapevolezza: non sono più solo i professionisti a sostenere le persone in difficoltà, ma tutti – in quanto esseri umani – condividono debolezze e si aiutano reciprocamente (Folgheraiter, 2020). Questo dato

trova riscontro negli studi effettuati durante la pandemia da Covid – 19 (Calcaterra e Landi, 2022a; 2022b), che hanno rilevato lo stupore vissuto dalle assistenti sociali nel ricevere da parte delle persone con cui lavoravano la domanda “*come stai?*”, sottolineando come il riconoscersi parte di una difficile situazione – la pandemia – abbia reso tutte le persone coinvolte, sia professionisti che diretti interessati, più capaci di sentirsi vicini.

9.5 Assistenti sociali come guide relazionali

Dalla ricerca emerge inoltre una dimensione connessa all’approccio relazionale (Folgheraiter, 1998; 2007; 2011; 2017; 2022): dalle interviste risulta infatti come le assistenti sociali facciano propri i principi di reciprocità e indeterminazione, sottolineando l’importanza di riconoscere e valorizzare il sapere delle persone in povertà che incontrano e la loro esperienza di vita, al fine di accompagnare verso il ben – essere le persone coinvolte.

L’identificazione delle sofferenze portate dalle persone come problemi che riguardano la sfera intersoggettiva di ogni singolo individuo permette dunque di aprirsi all’indeterminazione e alla conseguente definizione di un aiuto possibile.

Assumendo la prospettiva del Relational Social Work (Folgheraiter, 1998; 2007; 2011; 2017;), valorizzare il sapere esperienziale delle persone coinvolte consente inoltre di creare spazi concreti in cui promuovere *l’empowerment relazionale* (Bortoli e Folgheraiter, 2002), inteso come quell’ottica per cui le professioniste cercano di realizzare un reciproco potenziamento insieme alle persone di cui si occupano tra conoscenze esperienziali e conoscenze esperte.

In questa direzione, le assistenti sociali entrano in relazione con i destinatari degli interventi in una logica di lavoro alla pari, un concetto più volte messo in luce dalle professioniste intervistate. Concretamente ciò significa non solo evitare di sostituirsi ai diretti interessati, ma promuoverne la partecipazione alle scelte che riguardano la loro vita e facilitare la creazione di spazi in cui essi stessi possano “sentire di poter fare”.

In modo particolare, emerge da entrambe le voci il ruolo di accompagnamento svolto dalle professioniste nel perseguire una finalità condivisa. Se da un lato le assistenti sociali riportano come, aldilà delle procedure, l’aiuto vero e proprio nasca dalla relazione e dal coinvolgimento di una rete di persone motivate a fare qualcosa per migliorare la situazione, creando spazi in cui esse stesse vengono aiutate dai diretti interessati a capire

come meglio aiutarli, dall'altro lato, le persone riportano come queste ultime li abbiano guidati a *"camminare con le loro gambe"*, in vista della promozione di un maggiore benessere definito come tale dai membri stessi della rete.

Si potrebbe affermare dunque che in alcuni casi le assistenti sociali abbiano svolto la funzione di guida relazionale, accompagnando i diretti interessati a lavorare in maniera congiunta, in modo tale che il percorso migliore verso la finalità da raggiungere possa essere definito e individuato in maniera condivisa da tutte le persone coinvolte.

Si rileva inoltre la capacità delle assistenti sociali di riconoscere *l'agency* delle persone incontrate – anche in termini di atti di resistenza alla povertà – e di potenziare le loro competenze, in modo tale che esse possano percepirsi come protagoniste attive nella definizione di ciò che è meglio per loro, con pari dignità e competenza delle professioniste coinvolte – anche all'interno di un Servizio proceduralmente definito da una normativa a carattere nazionale.

Il fondamento del Social Work è rappresentato infatti dalla capacità delle assistenti sociali di riconoscere e rafforzare la volontà delle persone nel raggiungere il miglioramento desiderato. Adottando uno sguardo relazionale, anche la posizione delle persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza cambia: da utenti di un servizio diventano protagonisti non solo nella definizione del proprio benessere, ma anche collaboratori al pari delle professioniste, nell'individuazione di strategie possibili per raggiungerlo.

Così facendo, assistenti sociali e persone possono sostenersi reciprocamente nel comprendere come affrontare le problematiche che si presentano; e le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza, possono essere considerate come agenti capaci, al pari delle assistenti sociali nel processo di fronteggiamento delle situazioni di difficoltà che vivono.

Le persone intervistate sottolineano, inoltre, come le professioniste incontrate non si siano soffermate sul passato o sulle cause delle problematiche vissute, ma abbiano guardato in avanti in maniera fiduciosa e positiva insieme a loro e li abbiano incoraggiati a farlo – un dato rilevante se si pensa che spesso in letteratura i racconti delle persone in povertà vengono spesso connessi ad una totale assenza di speranza e incapacità di pensare al futuro (ATD Fourth World, 2019; Caritas, 2021).

Questo elemento, insieme alla capacità delle assistenti sociali di provare a capire reciprocamente con le persone interessate la strada da percorrere, senza calare dall'alto una progettazione o un intervento, ma riconoscendo il diritto delle persone di decidere

della propria vita, viene considerato dai beneficiari intervistati come di fondamentale importanza per identificare il lavoro delle professioniste come di qualità.

9.6 Assistenti sociali e persone come alleati nella lotta alla povertà

La ricerca mette in luce come nei Servizi per il Reddito di Cittadinanza le assistenti sociali abbiano svolto un ruolo importante nei percorsi di inclusione delle persone incontrate. Non solo sono state in grado di orientare i cittadini nella complessità delle procedure, ma li hanno supportati e accompagnati nelle difficoltà di vita quotidiane, promuovendo il riconoscimento e l'ottenimento dei loro diritti.

Si rileva quindi come la funzione di *advocacy* (Dominelli e Campling, 2002; Dalrymple e Burke, 2006; Dalrymple e Boylan, 2013; Dominelli, 2017) abbia rappresentato un punto centrale nella pratica delle professioniste. In modo particolare, le persone intervistate sottolineano i tentativi compiuti dalle assistenti sociali per rappresentare il loro punto di vista rispetto a specifiche preoccupazioni che li riguardavano, sostenendo la loro voce, tutelandoli e provando a contrastare quelle barriere strutturali che determinavano in senso negativo la loro vita. Tuttavia, se da un lato le persone evidenziano quanto fatto dalle assistenti sociali in termini di *advocacy* a livello individuale, dall'altro lato sottolineano anche la necessità di promuovere, insieme a loro, questa azione ad un livello di sistema.

Questo dato trova una particolare connessione con quanto esplicitato nei riferimenti teorici della presente tesi (Hermans e Roets, 2020; Krumer – Nevo, 2021; Lister, 2021; Saxena e Chandrapal, 2021), secondo cui, soprattutto nei contesti di povertà, risulta fondamentale passare dal problema individuale alla *policy practice*, ovvero affiancare all'*advocacy* individuale la valorizzazione delle persone come cittadini attivi in grado di influenzare il dibattito sulle misure di contrasto alla povertà, promuovendo così un cambiamento a livello delle politiche sociali.

Inoltre, nella presente ricerca emerge la capacità delle assistenti sociali di riconoscere e legittimare i cosiddetti atti di resistenza quotidiana alla povertà (Krumer – Nevo, 2021; Meo et al, 2023) messi in campo dalle persone incontrate. Si richiama dunque il concetto di *everyday resistance* (Lister, 2021), utilizzato per riferirsi a quei gesti che mettono in discussione lo stigma e la narrazione diffusa su povertà, passività e incapacità di azione delle persone in povertà. Come sottolineano Meo e colleghi (2023), infatti, le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza costruiscono le loro storie di vita elaborando varie

strategie di fronteggiamento per le sfide della vita quotidiana, nonostante le circostanze sfavorevoli e i vincoli dettati da risorse e opportunità limitate.

In aggiunta, le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza, nel descrivere quando dal loro punto di vista un'assistente sociale sta lavorando bene con loro, riportano l'attenzione sulla posizione che le professioniste dovrebbero ricoprire nello svolgimento della professione, ovvero una posizione che sia in grado di *stare al fianco* di chi vive una condizione di difficoltà, considerandoli come partner nella definizione di ciò che è meglio per loro. Krumer – Nevo (2021) definisce questo posizionamento come l'espressione di un'etica di solidarietà, in grado quindi di riconoscere a pieno le differenze di potere e le esperienze di micro-aggressione e stigma che affliggono la vita delle persone.

Quando questo stigma viene percepito, in maniera diversa, anche dalle stesse professioniste l'urgenza di immaginarsi tutti – assistenti sociali e persone in povertà – come parte di una lotta comune si manifesta in maniera ancora più forte.

9.7 Implicazioni per la pratica e prospettive di ricerca

In conclusione, a fronte di quanto emerso dalla discussione dei dati rilevati, si ritiene utile porre l'attenzione su alcune implicazioni per la pratica e la ricerca derivanti dal presente studio.

Anzitutto, i continui cambiamenti normativi in atto: si ravvisa la necessità di porre l'attenzione sulle sfide emergenti e le modifiche che verranno applicate a partire dal 1° gennaio 2024 con l'introduzione dell'Assegno di Inclusione, le quali comporteranno l'esclusione – contrariamente a quanto potrebbe far pensare il nome della nuova misura – di una fascia di popolazione che fino al giorno prima era titolare di Reddito di Cittadinanza. Quali attenzioni, dunque, a chi verrà escluso dall'unico schema di reddito minimo attualmente presente in Italia?

In aggiunta, se la garanzia di uno standard di vita minimamente accettabile rappresenta un **diritto per tutti i cittadini**, così come proclamato all'interno del Pilastro Europeo dei Diritti Sociali (art. 14) e poi ripreso dalla recente Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 30 gennaio 2023, risulta imprescindibile interrogarsi su come poter sviluppare in futuro delle politiche di contrasto alla povertà in grado di tendere verso una reale affermazione del principio di giustizia sociale.

Si andranno a delineare inoltre nuove modalità operative per le assistenti sociali nei futuri Servizi per l'Assegno di Inclusione: si ravvisa dunque il bisogno di ulteriori

approfondimenti relativi alle sfide, al ruolo e alle pratiche di queste professioniste, a cui è richiesto di accompagnare le persone e costruire con loro un percorso personalizzato all'interno di un servizio strutturato e definito da una nuova normativa a carattere nazionale. In modo particolare, le recenti revisioni che hanno previsto l'introduzione della certificazione della cosiddetta "condizione di svantaggio" delle persone che potranno accedere all'ADI rendono necessaria una riflessione sulla posizione del servizio sociale.

A tal fine, risulta importante sottolineare come tutti i servizi territoriali, sociosanitari e sociali, pubblici e di Terzo settore, sono chiamati a organizzare e gestire un diritto fondamentale per tutte le persone. In questo senso, anche il CNOAS (2023) ha recentemente ribadito la necessità di agire per affrontare le eventuali criticità organizzative che possono limitare l'accesso ai diritti o la possibilità concreta di un progetto di inclusione, facendo riferimento in modo particolare alle difficoltà di collaborazione tra servizi che si sono verificate con l'implementazione del Reddito di Cittadinanza, e che sono emerse anche nella presente ricerca. Si segnala dunque l'urgenza di costruire e sottoscrivere protocolli di lavoro, équipe multiprofessionali tra servizi o, come previsto dall'art. 6 comma 2 del recente D.M. 154/2023, l'istituzione di sportelli di segretariato sociale in grado di fornire supporto e accompagnamento ai cittadini.

Allo stesso tempo, la pressione che potrebbe scaricarsi sulle assistenti sociali operanti nei servizi competenti per il contrasto alla povertà nei prossimi mesi comporta anche la necessità di una presa di responsabilità da parte di chi ricopre ruoli di coordinamento e di direzione, al fine di promuovere una riflessione congiunta orientata a migliorare le prassi e le azioni di tutti i soggetti coinvolti.

In secondo luogo, la questione dello stigma. Risulta fondamentale lavorare in direzione contraria alla retorica punitiva di cui le persone in povertà fanno quotidianamente esperienza e che risulta essere controproducente anche per il successo delle stesse politiche di contrasto alla povertà (Gori, 2023), al fine di promuovere una narrazione diversa e maggiormente inclusiva.

In questo senso, il lavoro sul campo detiene la responsabilità non solo di far emergere le modalità con cui le politiche sociali, il dibattito pubblico o l'intervento del servizio sociale stesso concorrono a perpetuare le disuguaglianze, ma anche di adottare metodologie di lavoro innovative in grado di garantire la piena partecipazione dei diretti interessati e promuovere un cambiamento (es. Lavoro sociale di comunità).

Dall'altro lato, risulta indispensabile far sì che il sapere delle persone in povertà acquisti uno spazio anche nel campo della ricerca e nella produzione di conoscenza, attraverso l'adozione di approcci partecipativi.

Infine, non si può tralasciare la questione del *courtesy stigma* vissuto dalle assistenti sociali. Risulta centrale la necessità di promuovere percorsi di supervisione, in cui prevenire il rischio di burn out e promuovere il benessere lavorativo.

Allo stesso tempo, si ritiene opportuno esplorare maggiormente questo tema, non solo per approfondire le esperienze di chi l'ha vissuto, ma anche per comprendere cosa motiva le assistenti sociali a proseguire nel loro lavoro e come poterle supportare al meglio nello svolgimento della loro pratica professionale in questi servizi.

La formazione universitaria e la formazione continua potrebbero svolgere un ruolo chiave nella acquisizione di consapevolezza rispetto a questo tema e nello sviluppo di strategie utili a contrastarlo.

Bibliografia

ACLI (2022). *Lavorare dis/pari. Ricerca su disparità di genere e salariale*, consultabile in <https://www.acli.it/> (ultima consultazione novembre 2023).

Adams R. (2008). *Empowerment, Participation and Social Work*, 4th edition, Palgrave Macmillan.

Adams R., Dominelli L., e Payne M. (a cura di) (2009). *Critical practice in Social Work*, Macmillan International Higher Education.

Accolla G. (2007). *Povert  economica: proposte d'analisi mediante i consumi*, in IreR, L'esclusione sociale in Lombardia, Milano, Guerini, pp. 71 – 86.

Acconcia G. (2022). *Reddito di Cittadinanza: Le esperienze dei "burocrati di strada" durante la pandemia di Covid – 19 in Veneto*, Franco Angeli.

Aldridge J. (2015). *Participatory research: Working with vulnerable groups in research and practice*, Bristol: Policy Press.

Ali A., Hassiotis A., Strydom A., King M. (2012). *Self-stigma in people with intellectual disabilities and courtesy stigma in family carers: a systematic review*, in Res Dev Disabil. 2012 Nov-Dec;33(6):2122-40.

Alleanza contro la povert  in Italia (2019). *Il reddito di inclusione (Rei). Un bilancio. Il monitoraggio della prima misura nazionale di contrasto alla povert *, Santarcangelo di Romagna, Maggioli.

Allegri E., Binda M.G., Confalonieri S. (2022). *Contrastare la povert ? Riflessioni a margine di un percorso di formazione e supervisione sul Reddito di Cittadinanza*, in La Rivista di Servizio Sociale, 1/2022.

Anselmo M., Morlicchio E., Pugliese E. (2020). *Poveri e imbroglioni. Dentro il Reddito di Cittadinanza*, in Il Mulino, n.1, pp.53-63.

Arnstein S.R. (1969). *A ladder of citizen participation*, in Journal of the American Planning Association, 35, 4, pp. 216 – 224.

Appadurai A. (2006). *The right to research, Globalisation, Societies and Education*, vol. 4, n. 2, pp. 167 – 177.

Arlotti M. (2021). *Esseri poveri e beneficiari di Reddito di Cittadinanza: un'indagine qualitativa presso le Caritas diocesane*, in CARITAS (a cura di), *Lotta alla povert . Imparare dall'esperienza. Migliorare le risposte. Un monitoraggio plurale del Reddito di Cittadinanza*, Teramo, Edizioni Palumbi, Editoria della Speranza, pp. 273 – 297.

ATD Fourth World (1996). *Talk with us not at us: How to develop partnership between families in poverty and professionals*, France, ATD Fourth World Publications.

ATD Fourth World (2000). *Participation works*, London, ATD Fourth World Publications.

ATD Fourth World (2005). *What are the daily realities of people living in poverty in the UK? Contribution to International Movement ATD Fourth World seminar, The poorest: Key participants in the fight against poverty and for universal access to fundamental rights*, Pierrelaye, 23 – 25 September.

ATD Fourth World (2014). *The roles we play: Recognising the contribution of people in poverty*, London, <https://atd-uk.org/projects-campaigns/the-roles-we-play/> (ultima consultazione novembre 2023).

ATD Fourth World (2018). *Resistance to stigmatization in the UK*, London, ATD Fourth World Publications.

ATD Fourth World (2019). *Understanding Poverty in all its forms*, London, ATD Fourth World Publications.

- Attene D. (2019). *Dal ReI al RdC: Spunti di riflessione del servizio sociale*, <https://welforum.it/il-punto/welforum-it-sul-reddito-di-cittadinanza/dal-rei-al-redditodicittadinanza-spunti-di-riflessione-del-servizio-sociale/> (ultima consultazione settembre 2023).
- Backwith D. (2015). *Social Work, Poverty and Social Exclusion*, Open University Press, McGraw – Hill Education.
- Baines D. (a cura di) (2011). *Doing anti – oppressive practice: Social justice social work*, Halifax, Fernwood Publishing.
- Baldini M., Busilacchi G. e Gallo G. (2018). *Da politiche di reddito minimo a sistemi integrati nel contrasto alla povertà? Un'analisi di dieci paesi europei*, in *La rivista delle politiche sociali*, 2, 189-211.
- Baldini M. e Gori C. (2019). *Il reddito di cittadinanza*, in *Il Mulino*, 68(2), 269-277.
- Baldini M., Gallo G., Lusignoli L. e Toso S. (2019). *Le politiche per l'assistenza: il Reddito di cittadinanza*, DEMB WORKING PAPER SERIES, Dipartimento di Economia Marco Biagi – Università di Modena e Reggio Emilia.
- Baldini M., Gallo G. (2021). *Reddito di Cittadinanza: beneficiari, contributi economici e criticità emerse*, in C. Gori (a cura di), *Rapporto 2020 su povertà ed esclusione sociale in Italia*, Roma, Caritas.
- Baldini M. e Busilacchi G. (2023). *Dopo il Reddito di Cittadinanza: Assegno di Inclusione e Supporto per la formazione e lavoro. Tanto rumore per nulla?*, in *Politiche Sociali/Social Policies*, Il Mulino – Rivisteweb, fascicolo 3, settembre – dicembre.
- Banks S. (1999). *Etica e valori nel servizio sociale. Dilemmi morali e operatori riflessivi nel welfare mix*, Trento, Erickson.
- Banks S. (2012). *Ethics and values in social work*, Macmillan International Higher Education.
- Banks S. e Nohr K. (2014). *L'etica in pratica nel servizio sociale. Casi e commenti in prospettiva internazionale*, Trento, Erickson.
- Barberis E., Paraciani R., Saruis T. (2019). *Tra il dire e l'fare: la prospettiva street – level e l'implementazione delle politiche di welfare. Nota introduttiva al focus*, in *Politiche Sociali – Social Policies*, n. 3, pp. 389 – 406.
- Barberis E. e Catena L. (2022). *Regioni a confronto*. In Gori C. (2022), *Le politiche del welfare sociale*, Mondadori Università, Firenze.
- Barker J. e Thomson L. (2015). *Helpful relationships with service users: Linking social capital*, in *Australian Social Work*, 68(1), 130–145.
- Barnes M. (1999). *Utenti, carer e cittadinanza attiva: politiche sociali oltre il welfare state*, Trento, Erickson.
- BASW (2019). *Anti-poverty Practice Guide for Social Work*, <https://www.basw.co.uk/system/files/resources/Anti%20Poverty%20Guide%20A42.pdf> (ultima consultazione novembre 2023).
- BASW (2023). *Poverty and Social Work: The BASW Position Statement and Recommendations*, https://new.basw.co.uk/sites/default/files/resources/poverty_and_social_work_position_statement.pdf (ultima consultazione novembre 2023).
- Bauman Z. (2018). *Le nuove povertà*, Roma, Castelvecchi Editore.
- Baumberg B., Bell K., Gaffney D. (2012). *Benefits stigma in Britain*, London, Turn2US/Elizabeth Finn Care.
- Becker S., Bryman A. e Ferguson H. (2012). *Understanding research for social policy and social work. Themes, methods and approaches*, The Policy Press and the Social Policy Association, Bristol, UK.

Beresford P. (1994). *Changing the culture: Involving service users in social work education*, London, Central Council for Education and Training in Social Work.

Beresford P. e Croft S. (1995). *It's Our Problem Too! Challenging the Exclusion of Poor People from Poverty Discourse*, in *Critical Social Policy*, 15(44/45): 75–95.

Beresford P., Green D., Lister R., e Woodard K. (1999). *Poverty firsthand: Poor people speak for themselves*, Poverty publication-child poverty action group.

Beresford P. (2000). *Service users' knowledge and social work theory: Conflict or collaboration*, in *British Journal of Social Work* 30(4): 489–503.

Beresford P. e Croft S. (2001). *Service Users' Knowledges and the Social Construction of Social Work*, in *Journal of Social Work*, 1(3), pp. 295 – 316.

Beresford P. e Hoban M. (2005). *Participation in anti-poverty and regeneration work and research. Overcoming barriers and creating opportunities*, Joseph Rowntree Foundation.

Bergamaschi M. e Musarò P. (2011). *Spazi di negoziazione. Povertà urbana e consumi alimentari*, Franco Angeli.

Bertoluzza G., Meo A. e Volturo S. (2023). *I significati del denaro*, in Gori C., *Il reddito minimo in azione. Territori, servizi, attori*, Roma, Carocci Editore.

Bichi R. (2007). *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Roma, Carocci Editore.

Bilotti A., De Conno A. e Valzania A. (2018). *L'applicazione della misura Sia (Sostegno all'inclusione attiva) in Toscana: effetti e prospettive future*, in *Autonomie locali e servizi sociali*, 1, 87-102.

Biffi F. e Pasini A. (2022). *Principi e fondamenti sul servizio sociale. Concetti base, valori e radici storiche*, Trento, Erickson.

Bolzoni M. e Granaglia E. (2021). *Work-Related Conditionality and Minimum Income Schemes: Where Is the Eu Going?*, in *Autonomie locali e servizi sociali*, 44(3), 593-619.

Blomberg H., Kallio J., Kroll C. and Niemela M. (2015). *What explains frontline workers' views on poverty? A comparison of three types of welfare sector institutions*, in *International Journal of Social Welfare*, 24(4), pp. 324–34.

Bode I. (2017). *Social Services in Post-industrial Europe: An Incomplete Success Story and Its Tragic Moments*, in F. Martinelli, A. Anttonen, M. Mätzke M. (Eds.), *Social Services Disrupted. Changes, Challenges and Policy Implications for Europe in Times of Austerity*, Edward Elgar, Cheltenham, pp. 11-48.

Boone K., Roets G e Roose R. (2018). *Social Work, Poverty and Anti – Poverty Strategies: Creating Cultural Forums*, in *British Journal of Social Work*, 48, pp. 2381 – 2399.

Boone K., Roets G e Roose R. (2019a). *Social work, participation and poverty*, in *Journal of Social Work*, vol. 19 (3), pp. 309 – 326.

Boone K., Roets G. e Roose R. (2019b). *Raising critical consciousness in the struggle against poverty: Breaking a culture of silence*, in *Critical Social Policy*, 39(3), 434-454.

Bortoli B. e Folgheraiter F. (2002). *Voce «Empowerment»*, in *Lavoro sociale*, vol. 2, n. 2, pp. 273 – 281.

Bosco N. (2002). *Dilemmi del welfare. Politiche assistenziali e comunicazione pubblica*, Milano, Guerini.

Bovini G., Ciani E., De Philippis M., Romano S. (2023). *Labour income inequality and in-work poverty: a comparison between euro area countries*, *Questioni di Economia e Finanza (occasional papers)*, Banca d'Italia.

Boylan J. e Dalrymple J. (2006). *Contemporary advocacy: practice for children and young people*, in *Childright*, 223, pp. 28 – 30.

Braida C., Burattin S., Ghibellini V., Ruzza M., Vargiu A. (2022). *Ars combinatoria. Creatività e immaginazione professionalmente orientata al servizio della persona*, in *La Rivista di Servizio Sociale*, 1/2022.

Brand-Levi A., Krumer-Nevo M., Malul M. (2020). *Service users' perspectives of social treatment in social service departments in Israel: Differences between standard and poverty-aware treatments*, in *Health Society Care Community*, 29:395–403.

Braun V. e Clark V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*, in *Qualitative Research in Psychology*, 3:2, 77 – 101.

Bray R., De Laat M., Godinot X., Ugarte A., Walker R. (2019). *The Hidden Dimensions of Poverty*, Montreuil, Fourth World Publications.

Brodkin E.Z. (2011). *Policy Work: Street-Level Organizations Under New Managerialism*, in *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21, 253, pp. 253-277.

Bruckmeier K., Riphahn R.T., Wiemers J. (2020). *Misreporting of program take-up in survey data and its consequences for measuring non-take-up: new evidence from linked administrative and survey data*, *Empirical Economics*.

Bruno F., Lodigiani R., Maino F. (2022). *L'implementazione del RdC tra il dire e il fare: le sfide per una governance integrata*, *Sinappsi*, XII, n.2, pp.6-19.

Bruni C. e Peris Cancio L.F. (2021). *Assistenti sociali nei servizi di contrasto alla povertà. Dati Nazionali*, in L. Salmieri (a cura di), *Servizi sociali e misure di contrasto alla povertà, Report di ricerca*, Roma: Osservatorio Interdipartimentale Permanente sui Servizi Sociali e le Povertà, 11-20.

Bryman A. (2016). *Social Research Methods*, Oxford University Press, Oxford, UK.

Bullock H.E., Wyche K.F. e Williams W.R. (2001). *Media images of the poor*, in *Journal of Social Issues*, 57(2), 229 – 246.

Burgalassi M. e Tilli C. (2021). *L'attivazione negli interventi di servizio sociale per il contrasto della povertà, tra responsabilità individuale e capacitazione*, in *Autonomie locali e servizi sociali*, 1, pp. 103-117.

Busilacchi G. (2013). *Welfare e diritto al reddito. Le politiche di reddito minimo nell'Europa a 27*, Franco Angeli, Milano.

Busilacchi G., Gallo G. e Luppi M. (2021). *Qualcosa è cambiato? I limiti nella implementazione del Reddito di cittadinanza e il vincolo della path dependency*, in *Social Policies*, 8(3), 553-578.

Busso S., Meo A. (2015). *La Carta Acquisti Sperimentale per la lotta alla povertà. Il caso di Torino*, in *Autonomie locali e servizi sociali*, n.3, pp. 377-393.

Busso S., Meo A., e Morlicchio, E. (2018). *Il buono, il brutto e il cattivo. Rappresentazioni e forme di "regolazione dei poveri" nelle misure di sostegno al reddito*, in *Sinappsi*, VIII, n.3, pp.69-83.

Busso S. (2020). *Povertà urbana e misure di contrasto tra livello nazionale e locale: opportunità e problemi di integrazione*, Working papers. Rivista online di Urban@it – 2/2020.

Cabiati E. (2015). *Gli assistenti sociali in Child Protection. Cosa pensano, cosa fanno, come stanno. Un'indagine in Lombardia*, Trento, Erickson.

Cacciapaglia M. (2023). *Con il Reddito di Cittadinanza. Un'etnografia critica*, Maltemi.

Calcaterra V. (2013). *Il Centro di Ascolto. Analisi relazionale dell'esperienza di Caritas Ambrosiana*, Trento, Erickson.

Calcaterra V. e Raineri M.L. (2016). Lavorare relazionalmente. *Analisi del caso di Lisa e Giovanni*, in *Lavoro Sociale*, vol. 16, 135-154.

Carkhuff R. (1993). *L'arte di aiutare*, Trento, Erickson.

Caritas Italiana (2018). *Primo rapporto di valutazione sull'impatto del Sostegno per l'Inclusione Attiva nell'ambito dei servizi Caritas*, Roma, https://archivio.caritas.it/caritasitaliana/allegati/7474/Rapporto_SIA-REI_Caritas.pdf (ultima consultazione settembre 2023).

Caritas Italiana (2020). *Gli anticorpi della solidarietà. Rapporto 2020 su povertà ed esclusione sociale in Italia*. http://s2ew.caritasitaliana.it/materiali/Rapporto_Caritas_2020/Report_CaritasITA_2020.pdf (ultima consultazione settembre 2023).

Caritas Italiana (2021). *Lotta alla povertà. Imparare dall'esperienza, migliorare le risposte. Un monitoraggio plurale del Reddito di Cittadinanza*, Teramo, Edizioni Palumbi.

Caritas Italiana (2022). *L'anello debole. Rapporto 2022 su povertà ed esclusione sociale in Italia*, Teramo, Edizioni Palumbi.

Caritas Italiana (2023). *Tutto da perdere. Rapporto su povertà ed esclusione sociale in Italia 2023*, Teramo, Edizioni Palumbi.

Carr S. (2004). *Has service user participation made a difference to social care services?*, <https://www.scie.org.uk/publications/positionpaper/pp03.pdf> (ultima consultazione novembre 2023).

Caselli M. (2005). *Indagare col questionario. Introduzione alla ricerca sociale di tipo standard*, Vita e Pensiero, Milano.

Cellini G. e Bianciardi C. (2022). *L'integrazione degli strumenti nella lotta alla povertà: il ruolo del servizio sociale. Il caso del Piemonte*, https://iris.unito.it/retrieve/b415ed93-8865-4449-8d43-dd6994e4f72f/Pdf_editoriale_Rev_2.pdf (ultima consultazione ottobre 2023).

Chase E. e Walker R. (2013). *The co-construction of shame in the context of poverty: Beyond the threat to the social bond*, in *Sociology*, 47(4), pp. 739-754.

Chiappero Martinetti E. (2006). *Povert  multidimensionale, povert  come mancanza di capacit  ed esclusione sociale: un'analisi critica e un tentativo di integrazione*. In G. Rovati (a cura di), *Le dimensioni della povert . Strumenti di misura e povert *, Roma, Carocci, pp. 41 - 78.

Chiodo E. (2021). *Il Lavoro Sociale "alla prova" della condizionalit . Note da una ricerca sul contrasto alla povert  nel welfare locale*, in *La Rivista Italiana di Servizio Sociale*, 1/2021.

Clark, S. (2007). *Social work students' perceptions of poverty*, in *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 16(1-2), pp. 149-66.

Clarke P. (2003). *Telling concerns. Report of the Children's Commissioner for Wales's review of the operation of complaints and representations and whistleblowing procedures and arrangements for the provision of Children's Advocacy Services*, Swansea, Children's Commissioner for Wales.

CNOAS (2020). *Codice deontologico dell'assistente sociale*, <https://cnoas.org/codice-deontologico> (ultima consultazione novembre 2023).

CNOAS (2023). *Assegno di Inclusione. Documento di sintesi normativa per assistenti sociali e altri operatori dei servizi*, consultabile in <https://cnoas.org/wp-content/uploads/2023/12/ADI-Documento-di-sintesi-normativa.pdf> (ultima consultazione dicembre 2023).

COE (1996). *European Social Charter*, <https://rm.coe.int/168007cf93> (ultima consultazione settembre 2023).

Commissione Europea (2020). *Europa 2020. Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva*, COM (2010) 2020, Bruxelles, 03.03.2010.

Commissione Europea (2022). *The 2022 minimum income report joint report prepared by the social protection committee (spc) and the 284rganiza commission (dg empl)*, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=it&catId=89&newsId=10417&furtherNews=yes> (ultima consultazione ottobre 2023).

Consoli T. e Meo A. (a cura di) (2020). *Homelessness in Italia: biografie, territori, politiche*, Milano, Franco Angeli.

Corbetta P. (2014). *Metodologia e tecniche della ricerca sociale. Seconda edizione*, Il Mulino, Bologna.

Corrigan P. W. e Miller F. E. (2004). *Shame, blame, and contamination: A review of the impact of mental illness stigma on family members*, in *Journal of Mental Health*, 13(6), 537–548.

Cozzarelli C., Wilkinson A.V., Tagler M.J. (2001). *Attitudes toward the poor and attributions for poverty*, in *Journal of Social Issues*, 57, n.2, pp.207-227.

Craig G. (2002). *Poverty, social work and social justice*, in *British Journal of Social Work*, vol. 32, n. 6, pp. 669 – 682.

Crepaldi C., Da Roit B., Castegnaro C., Pasquinelli S. (2017). *Minimum income policies in EU member states. Study for the EMPL Committee*, European Parliament, Brussels.

Cromarty H. (2018). *Rough sleepers: access to services and support*, House of Commons library, England.

Cummins I. (2018). *Poverty, Inequality and Social Work: The Impact of Neoliberalism and Austerity Politics on Welfare Provision*, Bristol: Policy Press.

Curtice J., Clery E., Perry J., Phillips M. e Rahim N. (2019). *British social attitudes. The 36th report*, London, National Centre for Social Research.

Dalrymple J. e Boylan J. (2013). *Effective advocacy in social work*, Sage.

Dalrymple J. e Burke B. (2006). *Anti-oppressive practice. Social care and the law*, New York, McGraw-Hill Education.

Daly M. e Kelly G. (2015). *Families and Poverty*, Bristol, Policy Press.

Danso C., Greaves H., Howell S., Ryan M., Sinclair R, Tunnard J. (2003). *The involvement of children and young people in promoting change and enhancing the quality of services: A research report for SCIE from the National Children's Bureau*, London, National Children's Bureau.

Darab S. e Hartmann Y. (2011). *Psychic wounds and the social structure: an empirical investigation*, in *Current Sociology*, 59(6), 787 – 804.

Davis A. e Wainwright S. (2005). *Combating poverty and social exclusion: Implications for social work*, in *Social Work Education*, vol. 24, pp. 259 – 273.

De Corte J. E Roose R. (2020). *Social work as a policy actor: Understanding social policy as an open-ended democratic practice*, in *European Journal of Social Work*, 23(2), pp. 227–38.

Delavega E., Kindle P. A., Peterson S., Schwartz C. (2017). *The blame index: Exploring the change in social work students' perceptions of poverty*, in *Journal of Social Work Education*, 53(4), 664–675.

De Leonardis O. (2013). *Perseverare nella via intrapresa. Esplorando una "Grande trasformazione"*. In: Robert Castel et al., *Incertezze crescenti. Lavoro, cittadinanza e individuo*. Bologna: Editrice socialmente, pp. 89-106, 2015.

De Lillo A. (2010). *Il mondo della ricerca qualitativa*, DeAgostini Scuola SpA, Novara.

DeShay R., Vieraitis L.M., Copes H., Powell Z., Medrano J. (2021). *Managing courtesy stigma: women and relationships with men in prison*, in *Criminal Justice Studies*, 34:3, 251-267.

DiBennardo R. e Saguy A. (2018). *How Children of LGBQ Parents Negotiate Courtesy Stigma over the Life Course*, in *Journal of International Women's Studies*, 19(6), 290-304.

Donald A., e Mottershaw E. (2009). *Poverty, inequality and human rights. Do human rights make a difference?*, Joseph Rowntree Foundation, UK.

Dominelli, L. (1996). *Deprofessionalizing social work: Anti-oppressive practice, competencies, postmodernism*, in *British Journal of Social Work*, vol. 26, pp. 153 -75.

Dominelli L. (2002). *Anti - oppressive social work: Theory and practice*, London, Palgrave Macmillan.

Dupere S., O'Neill M. e De-Koninck M. (2012). *Why men experiencing deep poverty in Montreal avoid using health and social services in times of crises*, in *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, 2(2), 781-796.

Dwyer P. C., Snyder M., Omoto A. M. (2013). *When stigma-by-association threatens, self-esteem helps: Self-esteem protects volunteers in 285 organization contexts*, in *Basic and Applied Social Psychology*, 35(1), 88-97.

Dwyer P. J. (2018). *Final Findings Report: The Welfare Conditionality Project 2013- 2018*, https://eprints.whiterose.ac.uk/154305/1/1_FINAL_Welfare_Conditionality_Report_complete.pdf (ultima consultazione agosto 2023).

EAPN Report (2022a). *Equal access to affordable, quality essential services*, https://www.eapn.eu/wp-content/uploads/2023/02/eapn-EAPN-Report-2022_Equal-access-to-affordable-quality-essential-services-5639.pdf (ultima consultazione novembre 2023).

EAPN (2022b). *EU Poverty watch: Unequal times of crisis*, https://www.eapn.eu/wp-content/uploads/2023/06/eapn-EAPN-Report_EU-2022-Poverty-Watch_Unequal-Times-of-Crisis-5677.pdf (ultima consultazione novembre 2023).

EAPN (2022c). *People Experiencing Poverty Meeting. The Unbearable Cost of Living*, <https://www.eapn.eu/2022pep-the-unbearable-cost-of-living/> (ultima consultazione novembre 2023).

Ellis K., (2007). *Direct payments and social work practice: The significance of street- level bureaucracy in determining eligibility*, in *British Journal of Social Work*, 37(3), pp.405-422.

Eurofound (2010). *Working poor in Europe*, disponibile in www.eurofound.europa.eu (ultima consultazione novembre 2023).

Eurofound (2015). *Access to social benefits: Reducing non-take-up*, Luxembourg, Publications Office of the European Union; Luxembourg.

Eurofound (2017). *In-work Poverty in the EU*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Fasano A., Monticelli E., Rossotti L. (2019). *L'inclusione sociale attiva: il ruolo dell'assistente sociale nelle politiche di contrasto alla povertà*, in *Autonomie locali e servizi sociali*, 1, pp. 25 - 40.

FEANTSA e The Foundation Abbé Pierre (2020). *Fifth overview of housing exclusion in Europe*, consultabile in <https://www.feantsa.org/en/news/2020/07/23/fifth-overview-of-housing-exclusion-in-europe-2020> (ultima consultazione novembre 2023).

Featherstone B., Gupta A., Morris K. e White S. (2018). *Protecting children: A social model*, Bristol, UK: Policy Press.

Feldman G. (2019). *Towards a Relational Approach to Poverty in Social Work: Research and Practice Considerations*, in *British Journal of Social Work*, 0, pp. 1 – 18.

Ferguson I. (2008). *Reclaiming social work: Challenging neo – liberalism and promoting social justice*, Thousand Oaks, CA, Sage Publications.

Fernandez E. (2004). *Effective interventions to promote child and family wellness: A study of outcomes of intervention through Children's Family Centers*, in *Child & Family Social Work*, 9(1), 91–104.

Finn D. e Goodship, J. (2014). *Take-up of benefits and poverty: an evidence and policy review*, JRF/CESI Report.

Fohrbeck A., Hirseland A. e Ramos Lobato R. (2014). *How benefit recipients perceive themselves through the lens of the mass media: some observation from Germany*, in *Sociological Research Online*, 19(4), 1 – 9.

Folgheraiter F. (1998). *Teoria e metodologia del servizio sociale: La prospettiva di rete*, Milano, FrancoAngeli.

Folgheraiter F. (2000). *L'utente che non c'è. Lavoro di rete e empowerment nei servizi alla persona*, Trento, Erickson.

Folgheraiter, F. (2003). *La liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni d'aiuto fra concorrenza e solidarietà*, Trento, Erickson.

Folgheraiter F. (2006). *La cura delle reti. Nel welfare delle relazioni*, Trento, Erickson.

Folgheraiter F. (2007a). *Relational Social Work: Principles and Practices*, in *Social Policy and Society*, vol. 6 n. 2, pp. 265 – 274.

Folgheraiter F. (2007b). *Il sociale della psichiatria. Quale partecipazione?*, in *Lavoro sociale*, vol. 7, n. 2, pp. 185 – 105.

Folgheraiter F. (2011). *Fondamenti di metodologia relazionale: La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.

Folgheraiter F. (2012). *The Mystery of Social Work*, Trento, Erickson.

Folgheraiter F. (2013). *Lavoro sociale relazionale*, in *Lavoro Sociale*, vol. 13, n. 3, pp. 423 – 435.

Folgheraiter F. (2016). *Scritti scelti: Teoria e metodologia di Social work*, a cura di A. Pasini e M.L. Raineri, Trento, Erickson.

Folgheraiter F. (2017). *Manifesto del Metodo Relational Social Work*, Trento, Erickson.

Folgheraiter F. (2020). *Welfarevirus. Brevi lezioni di Metodologia del Lavoro sociale (impartite da un'umanità impaurita)*, Trento, Erickson.

Folgheraiter F. (2022). *Parole sociali. Dizionario minimo di Social Work*, Trento, Erickson.

Fondazione Emanuela Zancan e Fondazione L'Albero della vita (2015). *Io non mi arrendo. Bambini e famiglie in lotta contro la povertà*, Bologna, Il Mulino.

Fook J. (2002). *Social Work: Critical Theory and Practice*, London, Sage.

Fook J. e Gardner F. (2007). *Practicing critical reflection. A resource handbook*, Berkshire, McGraw – Hill Education.

- Forde C. e Lynch D. (2014). *Critical practice for challenging times: social workers' engagement with community work*, in *British Journal of Social Work*, 44(8), 2078- 2094.
- Frank J. M., Brierton-Granruth L., Girvin H. e Van Buskirk, A. (2019). *Bridging the gap together: Utilizing experiential pedagogy to teach poverty and empathy*, in *Journal of Social Work Education*, 1-14.
- Franzini M. (2019). *La disuguaglianza dei redditi in Italia. Non solo un problema di altezza*, in *Argomenti*, 14, 55-70.
- Fraser N. (2000). *Rethinking Recognition*, in *New Left Review*, vol. 3, pp. 107-120.
- Fraser N. (2003). *Social Justice in the age of identity politics*, in Fraser N. e Honneth A., *Redistribution or Recognition?*, London, Verso.
- Fraser N. e Honneth A. (2003). *Redistribution or recognition? A political – philosophical exchange*, London, Verso.
- Fraser N. (2005). *Reframing global justice*, in *New Left Review*, vol. 36, pp.69-88.
- Frost L. (2016). *Exploring the concepts of recognition and shame for social work*, in *Journal of Social Work Practice*, 30(4), 431-446.
- Gal J. (2017). *The Israeli welfare state system: With special reference to social inclusion*, in C. Aspalter (a cura di), *The Routledge international handbook to welfare state systems*, London – New York, Routledge, pp. 332 – 346.
- Gal J. e Weiss-Gal I. (2013). *Social Workers Affecting Social Policy: An International Perspective*, Bristol, UK, Policy Press.
- Galligani I. (2021). *L'intervento promozionale del servizio sociale nelle politiche di contrasto alla povertà. Proposte da una co-ricerca con assistenti sociali toscane sul reddito di cittadinanza*, in *La Rivista Italiana di Servizio Sociale*, 1/2021.
- Gatta A. (2023). *A target on the head? Welfare targeting, conditionality and the persistence of disadvantage*, Department of Political and Social Science, European University Institute.
- Gilboa C. e Weiss-Gal I. (2022). *Change from within: Community social workers as local policy actors*, in *British Journal of Social Work*, 00, 1 – 19.
- Gillies V. (2006), *Marginalised mothers*, London, Routledge.
- Goffman, E. (1963), *Stigma. L'identità negata*, Verona, Ombre corte.
- Gori C. (2017). *Verso un nuovo modello italiano di povertà*, in *La Rivista Delle Politiche Sociali*, 4, 183-205.
- Gori C. (2018). *Il welfare delle riforme? Le politiche lombarde tra norme e attuazione*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna.
- Gori C. (2020). *Combattere la povertà. L'Italia dalla Social card al Covid-19*, Roma, Laterza.
- Gori C. (2021). *Un'agenda per il riordino del Reddito di Cittadinanza*, in Caritas (a cura di), *Lotta alla povertà: Imparare dall'esperienza, migliorare le risposte. Un monitoraggio plurale del Reddito di Cittadinanza*, Teramo, Edizioni Palumbi, pp.419- 453.
- Gori C. (2022) (a cura di). *Le politiche del welfare sociale*, Mondadori Università, Firenze.
- Gori C. (2023) (a cura di). *Il reddito minimo in azione. Territori, servizi, attori*, Carocci editore, Roma.

Gorrieri E. (2002). *Parti uguali fra disuguali. Povertà, disuguaglianza e politiche redistributive nell'Italia di oggi*, Il Mulino, Bologna.

Griggs J. e Evans M. (2010). *Sanctions within Conditional Benefit Systems: A Review of Evidence*, York: Joseph Rowntree Foundation.

Gubert E., De Capite N. (2021). *I percorsi di inclusione sociale*, in CARITAS (a cura di), *Lotta alla povertà. Imparare dall'esperienza. Migliorare le risposte. Un monitoraggio plurale del Reddito di Cittadinanza*, Teramo, Edizioni Palumbi, Editoria della Speranza, pp. 119 – 158.

Gupta, A. (2015). *Poverty and shame – Messages for social work*, in *Critical and Radical Social Work*, 3(1), pp. 131–39.

Gupta, A., Blumhardt, H. and ATD Fourth World. (2018). *Poverty, exclusion and child protection practice: The contribution of the politics of recognition and respect*, in *European Journal of Social Work*, 21(2), pp. 247–59.

Handler J.F. e Hasenfeld Y. (2007). *Blame welfare, ignore poverty and inequality*, New York, NY, Cambridge University Press.

Healy K. (2000). *Social Work Practices: Contemporary Perspectives on Change*, London, Sage.

Healy K. (2001). *Participatory action research and social work: A critical appraisal*, in *International Social Work*, 44(1), 93-105.

Healy L. M. (2008). *Exploring the history of social work as a human rights profession*, in *International social work*, 51(6), 735-748.

Heidenreich M., Petzold N., Natili M., e Panican A. (2014). *Active inclusion as an 288rganizational challenge: integrated anti-poverty policies in three European countries*, in *Journal of International and Comparative Social Policy*, 30(2), 180-198.

Hermans K. e Roets G. (2020). *Social work research and human rights: Where do we go from here?*, in *European Journal of Social Work*, 23(6), pp. 913–9.

Hill K.M., Ferguson S.M., Erickson C. (2010). *Sustaining and strengthening a macro identity: The Association of Macro Practice Social Work*, in *Journal of Community Practice*, vol. 18, n. 4, pp. 513 – 527.

Hill K. M., Toft J. E., Garrett K. J., Ferguson S. M. e Kuechler, C. F. (2016). *Assessing clinical MSW students' attitudes, attributions, and responses to poverty*, in *Journal of Poverty*, 20(4), pp. 396–416.

Hocking G. (2003). *Oxfam Great Britain and sustainable livelihoods in the UK*, in *Community Development Journal*, vol. 38, n.3, pp. 235-242.

Hopps J.G., Pinderhughes E. e Shankar R. (1995). *The power to care: Clinical effectiveness with overwhelmed clients*. New York: The Free Press.

Howe, D. (2010). *The safety of children and the parent-worker relationship in cases of child abuse and neglect*, in *Child Abuse Review*, 19(5), 330–341.

IASSW (2018). *Global Social Work statement of ethical principles*, <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2018/07/Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf> (ultima consultazione novembre 2023).

Ife J., Soldatic K., Briskman L. (2022). *Human rights & Social Work. Towards rights – based practice*, 4th Edition, Cambridge University Press.

IFSW (2012). *Poverty eradication and the role for social workers*, <https://www.ifsw.org/poverty-eradication-and-the-role-for-social-workers> (ultima consultazione novembre 2023).

IFSW e IASSW (2014). *Global definition of social work*, consultabile in <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work> (ultimo accesso novembre 2023).

ISTAT (2015). *Le persone senza fissa dimora. Anno 2014*, https://www.istat.it/it/files/2015/12/Persone_senza_dimora.pdf (ultima consultazione luglio 2023).

ISTAT (2022). *Rapporto sulle condizioni di vita e reddito delle famiglie*, <https://www.istat.it/it/files/2023/06/REPORT-REDDITO-CONDIZIONI-DI-VITA2022.pdf> (ultima consultazione ottobre 2023).

ISTAT (2023). *Le statistiche dell'ISTAT sulla povertà. Anno 2022*, <https://www.istat.it/it/archivio/289724> (ultima consultazione novembre 2023).

Janssens J., e Van Mechelen N. (2017). *Who is to blame? An overview of the factors contributing to the non-take-up of social rights*, Herman Deleeck Centre for Social Policy, University of Antwerp Working Papers.

Jo Y. N. (2013). *Psycho-social dimensions of poverty: When poverty becomes shameful*, in *Critical Social Policy*, 33(3), 514-531.

Joseph Rowntree Foundation (2023). *UK poverty 2023, the essential guide to understanding poverty in the UK* in https://www.jrf.org.uk/sites/default/files/jrf/uk_poverty_2023_-_the_essential_guide_to_understanding_poverty_in_the_uk_0_0.pdf (ultima consultazione novembre 2023).

Josselson R. (2004). *The hermeneutics of faith and the hermeneutics of suspicion*, in *Narrative Inquiry*, vol. 14, n.1, pp. 1 – 28.

Kam P. (2014). *Back to the «social» of social work: Reviving the social work profession's contribution to the promotion of social justice*, in *International Social Work*, vol. 57, n. 6, pp. 723 – 740.

Kazepov Y. e Barberis E. (2012). *Social assistance governance in Europe. Towards a multilevel perspective*, in I. Marx e K. Nelson (eds), *Minimum Income Protection in Flux*, Basingstoke, Palgrave Macmillan, pp. 217 – 248.

Kazepov Y. e Barberis E. (2013). *Il welfare frammentato. Le articolazioni regionali delle politiche sociali italiane*, Roma, Carocci.

Kelly E.B. (2009). *Leaving and losing jobs: Resistance of rural low – income mothers*, in *Journal of Poverty*, 9(1), 83 – 103.

Knei-Paz C. (2005). *What constitutes successful interventions with family in extreme distress?* Unpublished Ph.D. Dissertation. Tel-Aviv: Tel-Aviv University.

Knei-Paz C. e Ribner D.S. (2000). *A narrative perspective on “doing” for multiproblem families*, in *Families in Society*, 81(5), 475-483.

Knei-Paz C. (2009). *The central role of the therapeutic bond in a social agency setting: Clients' and social workers' perceptions*, in *Journal of Social Work*, 9(2), 178-198.

Krumer – Nevo M. (2002). *The arena of othering: A narrative study with women living in poverty and social marginality*, in *Qualitative Social Work*, 1(3), pp. 303 – 318.

Krumer-Nevo, M. (2005). *Listening to 'life knowledge': a new research direction in poverty studies*, in *International Journal of Social Welfare*, vol. 14, n. 2, pp. 99-106.

Krumer-Nevo, M., Slonim-Nevo, V., & Hirshenzon-Segev, E. (2006). *Social Workers and Their Long-Term Clients: The Never-Ending Struggle*, in *Journal of Social Service Research*, 33(1), 27-38.

- Krumer-Nevo, M. and A. Barak (2006). *Service Users' Perspectives on the Benefits System in Israel: A Participatory Action Research*, in *Journal of Social Policy and Administration* 40(7), 774-90.
- Krumer-Nevo, M. and A. Barak (2007). *Service Users and Personal Social Services in Israel: Are We Ready to Hear What Clients Want to Tell Us?*, in *Journal of Social Service Research*, 34(1), 27-42.
- Krumer – Nevo M. (2008). *Altri modi di guardare i poveri. La sfida dell'empowerment*, in *Lavoro Sociale*, 8, pp. 317 – 323.
- Krumer – Nevo M. (2009a). *From voice to knowledge: Feminism and participatory action research*, in *International Journal of Qualitative Studies in Education*, vol. 22, n. 3, pp. 279 – 296.
- Krumer – Nevo M. (2009b). *Four scenes and an Epilogue: Autoethnography of a critical social work agenda regarding poverty*, in *Qualitative Social Work*, vol. 8 (3), pp. 305 – 320.
- Krumer – Nevo M., Weiss – Gal I e Levin I. (2011). *Searching for poverty aware social work: Discourse analysis of job descriptions*, in *Journal of Social Policy*, vol. 40, n. 2, pp. 313 – 332.
- Krumer – Nevo M. (2015). *Poverty – Aware Social Work: A Paradigm for Social Work Practice with People in Poverty*, in *British Journal of Social Work*, 46, 6, pp. 1793 – 1808.
- Krumer – Nevo M. (2017). *Poverty and the political: Wrestling the political out of and into social work theory, research and practice*, in *European Journal of Social Work*, vol. 6, pp. 811 – 822.
- Krumer-Nevo, M., Meir, A. and Weisberg-Nakash, N. (2019). *The application of the poverty-aware paradigm in Israeli Social Welfare Departments, 2014-2018*, in *Bitachon Sociali (Social Security)*, 106, pp. 9–31.
- Krumer-Nevo, M. (2021). *Speranza radicale. Lavoro sociale e povertà*, Trento, Edizioni Erickson.
- Larsen A. e Dejgaard T.E. (2013). *The institutional logic of images of the poor and welfare recipients: A comparative study of British, Swedish and Danish newspapers*, in *Journal of European Social Policy*, 23(3), 287 – 299.
- Lavee, E. (2016). *Low-income women's encounters with social services: Negotiation over power, knowledge and respectability*, in *British Journal of Social Work*, 47(5), 1554–1571.
- Lavee, E. and Strier, R., (2018). *Social workers' emotional labour with families in poverty: Neoliberal fatigue*, in *Child & Family Social Work*, 23(3), pp. 504-512.
- Leonardi D. (2019). *Etichettare, valutare, scegliere. Spazi discrezionali in un disegno di intervento istituzionale*, in *Autonomie Locali e Servizi Sociali*, vol.42, n. 2, pp. 305-320.
- Leonardi D. (2021). *La colpa di non avere un tetto. Homelessness tra stigma e stereotipi*, Torino, Eris.
- Leone L., Mazzeo Rinaldi F., Tomei G. (2017). *Misure di contrasto della povertà e condizionalità*, Milano, Franco Angeli.
- Levin, L. and Schwartz-Tayri, T. (2017). *Attitudes towards poverty, organizations, ethics and morals: Israeli social workers' shared decision making*, in *Health Expectations*, 20(3), pp. 448–58.
- Levitas R., Pantazis C., Fahmy E., Gordon D, Lloyd E., Patsios D. (2007). *The multidimensional analysis of social exclusion*, Project Report, University of Bristol, Bristol.
- Lewis O. (1966). *The culture of poverty*, *Scientific American*, vol. 215, n. 4, pp. 19 – 25.
- Licursi S., Mozzana C., Peris Cancio L.F. (2022). *Gli assistenti sociali e la povertà: diffusione del fenomeno, valutazione delle misure di contrasto, esercizio della professione*, in *La Rivista Italiana di Servizio Sociale*, 1/2022.

- Lipsky M. (1980). *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation, New York.
- Lister R. (2006). *Poverty, material insecurity and income vulnerability*, in Sodha S. e Lister R, *The Savings Gateway*, London, IPPR.
- Lister R. (2007). *(Mis)recognition, social inequality and social justice: A critical social policy perspective*, in Lovell T. (ed), Abingdon, Routledge.
- Lister R. (2013). *Power, not pity. Poverty and human rights*, in *Ethics and Social Welfare*, vol. 7, n.2, pp.109-123.
- Lister R. (2021). *Poverty*, Cambridge, Polity Press.
- Lodigiani R., Maino F. (2022). *Minimum income, active inclusion and work requirements in Europe: Insights from community service projects introduced by Italian Citizenship Income*, in *Stato & Mercato*, n. 126, pp. 369 – 407.
- Lodigiani R., Maino F. (2024). *L'attivazione fuori mercato nel contrasto alla povertà. I Progetti Utili alla Collettività: un'opportunità per chi?*, in *La Rivista delle Politiche Sociali*, 1/2024.
- Lorenz W. (2005). *Social Work and a new social order. Challengin neo – liberalism erosion of solidarity*, in *Social Work and Society*, 3.1.
- Lugo – Ocando J. (2015). *Blaming the victim*, London, Pluto Press.
- Lushey C.J. & Munro E.R. (2014). *Participatory peer research methodology: An effective method for obtaining young people's perspectives on transitions from care to adulthood?*, in *Qualitative Social Work*, ahead-of-print.
- Kakwani N. e Silber J. (2008). *Quantitative Approaches to Multidimensional Poverty Measurement*, New York, Springer.
- Kent G. (2016). *Shattering the silence: the power of purposeful storytelling in challenging social security policy discourses of "blame and shame" in Northern Ireland*, in *Critical Social Policy*, 36(1), 124 – 141.
- Knotz C. (2019), *Why Countries 'Get Tough on the Work-Shy': The Role of Adverse Economic Conditions*, in *Journal of Social Policy*, 48, 3, pp. 615-634.
- Maci F. (2021). *Misure di contrasto alla povertà e discriminazionalità dell'operatore: un equilibrio possibile?*, in *La Rivista di Servizio Sociale*, pp. 79 – 90, 2/2021.
- Malvestiti D. (2023). *Il coordinatore nei servizi tutela minori. Una ricerca in Lombardia*, Trento, Erickson.
- Mantle G. e Backwith D. (2010). *Poverty and social work*, in *British Journal of Social Work*, vol. 40, n. 8, pp. 2380 – 2397.
- Marchal S. e Van Mechelen N. (2017). *A new kid in town? Active inclusion elements in European minimum income schemes*, in *Social Policy & Administration*, 51(1), 171- 194.
- Martelli A. et al. (2022). *The Pandemic as a stress test for the implementation of the Italian National Minimum Income Scheme*, Paper for the 2022 Annual Meeting of the ISA RC19.
- McCann T. e Lubman D. (2018), *Stigma experience of families supporting an adult member with substance misuse*, in *International Journal of Mental Health Nursing* (2018) 27, 693–701.
- Meo A. e Volturo S. (2022). *Le politiche regionali di contrasto alla povertà. Un'analisi comparata nell'Italia settentrionale*, in *Autonomie locali e Servizi Sociali*, fascicolo 1, aprile 2022.

- Meo A., Bertoluzza G., Tagliaventi M. T. (2023), *Percorsi di impoverimento*, in Gori C., *Il reddito minimo in azione. Territori, servizi, attori*, Roma, Carocci Editore.
- McKendrick J.H., Sinclair S., Irwin A., O'Donnell H., Scott G., Dobbie L. (2008). *The media, poverty and public opinion in the UK*, York, Joseph Rowntree Foundation.
- Milani P., Petrella A. e Colombini S. (2019). *L'intervento con le famiglie beneficiarie del RdC. Un modello culturale, metodologico e formativo*, <https://welforum.it/un-modelloculturale-metodologico-e-formativo-allintervento-con-le-famiglie-vulnerabilibeneficiarie-del-rdc/> (ultima consultazione novembre 2023).
- Mirick, R. G., & Wladkowski, S. P. (2019). *Skype in qualitative interviews. Participant and researcher perspectives*, in *The Qualitative Report*, vol. 24, n.12, pp. 3061-3072.
- MLPS (2013). *Verso la costruzione di un istituto nazionale di contrasto alla povertà*, http://www.innovatoripa.it/sites/default/files/relazione_poverta_18settembre2013_0.pdf (ultima consultazione novembre 2023).
- MLPS (2019). *Linee guida per la definizione dei patti per l'inclusione sociale*, <https://www.lavoro.gov.it/redditodicittadinanza/Documents/Linee-guida-Pattiinclusione-sociale.pdf> (ultima consultazione novembre 2023).
- MLPS (2021). *Relazione del Comitato Scientifico per la valutazione del Reddito di Cittadinanza*, <https://www.lavoro.gov.it/priorita/pagine/reddito-di-cittadinanza-presentata-oggi-la-relazione-del-comitato-scientifico> (ultima consultazione novembre 2023).
- MLPS (2022). *Progetto di ricerca per la valutazione controfattuale dei percorsi di inclusione per i beneficiari del Reddito di Cittadinanza*, <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/Documents/Progetto-ricerca-valutazione-controfattuale-RdC.pdf> (ultima consultazione novembre 2023).
- Monnickendam, M. e Gordon, D. (2010). *Poverty, Government Policy and Public Opinion in Britain and Israel: A Comparative Analysis*, in *Social Policy & Administration*, 44: 554-574.
- Monnickendam, M., Katz, Ch. E Monnickendam, M.S. (2010). *Social Workers Serving Poor Clients: Perceptions of Poverty and Service Policy*, in *British Journal of Social Work*, Vol. 40, No. 3, pp. 911-927.
- Morgan D.L. (1998), *Practical strategies for combining qualitative and quantitative methods: applications for health research*, in *Qualitative Health Research*, 8: 362 – 76.
- Morgen S. (2001). *The agency of welfare workers: Negotiating devolution, privatization, and the meaning of self-sufficiency*, in *American Anthropology*, 103: 747-761.
- Morlicchio E. (2020). *Sociologia della povertà*, Bologna, Il Mulino.
- Morlicchio, E. (2016). *L'orientamento punitivo, compassionevole e pedagogico nei confronti dei poveri: forme diverse de evitamento?*, in *RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*, 15, 44, pp. 139-145.
- Morris J. (2000). *Having someone who cares? Barriers to change in the social care of children*. London: National Children Bureau/Joseph Rowntree Foundation.
- Morris K. e Shepherd C. (2000). *Quality social work with children and families*, in *Child and Family Social Work*, 5(2), 169-176.
- Mozzana C., Riva V., Benassi D. (2021). *Povertà e servizio sociale in Lombardia*, in *L. Salmieri (a cura di), Servizi sociali e misure di contrasto alla povertà, Report di ricerca*, Roma: Osservatorio Interdipartimentale Permanente sui Servizi Sociali e le Povertà, 11-20.
- Mucchielli R. (1996). *Apprendere il counseling. Manuale di autoformazione al colloquio di aiuto*, Trento, Erickson.

- Narayan D. (1996). *Toward participatory research*, Washington, DC, World Bank.
- Narayan D. (2000). *Voices of the poor: can anyone hear us?*, Oxford University press, New York.
- Narayan D. e Petesch P. (2001). *Voices of the poor: From many lands*, Washington, DC, Oxford University Press and World Bank.
- Natili N. (2019). *The politics of minimum income. Explaining path departure and policy reversal in the age of austerity*, London, Palgrave Macmillan.
- Nelson G., Prilleltensky I. e McGillivray H. (2001). *Value based partnerships: Toward solidarity with oppressed groups*, in *American Journal of Community Psychology*, 29, pp. 649 – 77.
- Nesti G. e Graziano P. (2021). *La rete del welfare locale*, in CARITAS (a cura di), *Lotta alla povertà. Imparare dall'esperienza. Migliorare le risposte. Un monitoraggio plurale del Reddito di Cittadinanza*, Teramo, Edizioni Palumbi, Editoria della Speranza, pp. 89 – 117.
- Noci E. (2013). *L'esercizio della discrezionalità professionale dell'assistente sociale nel contrasto alla povertà: un'analisi costruttivista*, in *Rassegna di Servizio Sociale*, 3, pp. 9-25.
- Nordesjö K., Scaramuzzino G. e Ulmestig R. (2021), *The social worker – client relationship in the digital era: a configurative literature review*, in *Journal of Social Work*, 2022, issue 2.
- Nothdurfter U. (2016). *The Street-level Delivery of Activation Policies: Constraints and Possibilities for a Practice of Citizenship*, in *European Journal of Social Work*, 19, 3-4, pp. 420-440.
- Nothdurfter U. (2017). *Politiche di attivazione e ruolo delle professioni sociali in Italia*, in *La Rivista delle Politiche Sociali*, 1, pp. 93-107.
- OECD (2018). *Un ascensore sociale rotto? Come promuovere la mobilità sociale*, consultabile in <https://www.oecd.org/italy/social-mobility-2018-ITA-IT.pdf> (ultima consultazione novembre 2023).
- OECD (2020). *Risposte di Policy delle Regioni italiane per le PMI*, Centro OCSE di Trento per lo Sviluppo Locale, Trento.
- O'Hara M. (2020). *The shame game*, Bristol, Policy Press.
- OHCHR (1999). *Human rights and extreme poverty. Report of the independent expert on human rights submitted to Commission on Human Rights*, E/CN 4/1999/48. New York, UN Economic and Social Council.
- OHCHR (2004). *Human rights and poverty reduction*, Geneva, OHCHR.
- OHCHR (2012). *Guiding Principles on Extreme Poverty and Human Rights*, https://www.ohchr.org/Documents/Publications/OHCHR_ExtremePovertyandHumanRights_EN.pdf (ultima consultazione novembre 2023).
- OHCHR (2014). *Human rights and poverty reduction. A conceptual framework*, <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/PovertyReductionen.pdf> (ultima consultazione ottobre 2023).
- ONU (1948). *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani*.
- ONU (2012). *Principi guida delle nazioni unite su povertà estrema e diritti umani*, https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Poverty/UNGuidelines_Italian.pdf (ultima consultazione novembre 2023)
- Pacifico D. (2021). *Il Reddito di Cittadinanza in prospettiva comparata*, in *Caritas, Oltre l'ostacolo. Rapporto 2021 su povertà ed esclusione sociale in Italia*, Roma, Caritas.

- Panciroli C. (2019). *La ricerca partecipativa nello studio della povertà. Lo sguardo del Social Work*, Trento, Erickson.
- Panciroli C. (2020). *Relazioni autentiche e fiducia: al fianco dei poveri per «fare assieme»*. Saggio introduttivo all'edizione italiana, in M. Krumer – Nevo, *Speranza radicale. Lavoro sociale e povertà*, Trento, Erickson, pp. 9 – 17.
- Pantazis C., Gordon D. and Levitas R. (2006). *Poverty and Social Exclusion in Britain: The Millennium Survey*, Bristol, The Policy Press.
- Parker J. (2017). *Social work practice: Assessment, planning, intervention and review*, Learning Matters.
- Parks F.M. e Smallwood S.W. (2021). *Courtesy stigma and self-care practices among rural HIV/AIDS healthcare providers*, in *Journal of HIV/AIDS and Social Services*, pp. 136-143.
- Parrott L. (2014). *Social work and poverty: A critical approach*, Bristol, Policy Press.
- Patrick R. (2017). *For whose benefit? The everyday realities of welfare reform*, Bristol, Policy Press.
- Patrick R. e Simpson M. (2020). *Conceptualizing dignity in the context of social security*, in *Social Policy and Administration*, 54(3), 475 – 490.
- Payne S. (2006). *Mental health, poverty and social exclusion*, in C. Pantazis, D. Gordon e R. Levitas, in *Poverty and Social Exclusion in Britain*, Bristol, Policy Press.
- Paugam S. (2008). *Le lien social*, Paris, Presses universitaires de France.
- Paugam S. (2013). *Le forme elementari della povertà*, Bologna, Il Mulino.
- Pavani L. (2021). *Il Reddito di Cittadinanza alla prova del capability approach: una ricerca esplorativa con i beneficiari del comune di Vercelli*, in *La Rivista di Servizio Sociale*, 1/2021.
- Payne S. (2006). *Mental health, poverty and social exclusion*, in C. Pantazis, D. Gordon e R. Levitas (eds), *Poverty and Social Exclusion in Britain*, Bristol: Policy Press.
- Peleg E. (2013). *The poverty challenge of administrative law*, Tel Aviv, Resling.
- Pemberton S., Fahmy E., Sutton E., Bell K. (2016). *Navigating the stigmatized identities of poverty in austere times*, in *Critical Social Policy*, 36(1), 21 – 37.
- Pemberton S., Fahmy S., Sutton E., Bell K. (2017). *Endless pressure: Life on a low income in austere times*, in *Social Policy and Administration*, 51(7), 1156 – 1173.
- Peris Cancio L. F. (2022). *Il servizio sociale nelle misure di minimum income*, in Salmieri L., *Servizi sociali e misure di contrasto alla povertà*, Milano, Franco Angeli.
- Pernetti A., Arlotti M., Sabatinelli S. (2023). *Cosa possiamo attenderci dal nuovo corso delle politiche contro la povertà? Una riflessione a partire dall'esperienza del Reddito di Cittadinanza*, in *Welforum*, luglio 2023, <https://www.welforum.it/cosa-possiamo-attenderci-dal-nuovo-corso-delle-politiche-contro-la-poverta/> (ultima consultazione novembre 2023)
- Peterie M., Ramia G., Marston G. e Patulny R. (2019^a). *Social isolation as stigma management: Explaining long – term unemployed people's failure to network*, in *Sociology*, 53(6), 1043 – 1060.
- Peterie M., Ramia G., Marston G. e Patulny R. (2019^b). *Emotional compliance and emotion as resistance: Shame and anger among the long term unemployed*, in *Work, Employment & Society*, 33(5), 794 – 811.
- Phillips R., Benoit C., Hallgrimsdottir H., Vallance K. (2011). *Courtesy stigma: a hidden health concern among front-line service providers to sex workers*, in *Sociology of Health and Illness*, Jun, 34(5):681-96.

- Pickering M. (2001). *Stereotyping*, Basingstoke, Palgrave.
- Polis Lombardia (2021). *Il Reddito di Cittadinanza in Lombardia*, Direzione generale Politiche sociali, abitative e disabilità nell'ambito del Piano 2019 – 2020.
- Ponnert L. e Svensson, K. (2016). *Standardisation: The End of Professional Discretion?*, in «European Journal of Social Work», 19, 3-4, pp. 586-599.
- Prest L. (2000). *Out of the shadows. A collection of poems from the Fourth World*, London, ATD Fourth World.
- Raineri M.L. (2004). *Il metodo di rete in pratica. Studi di caso nel servizio sociale*, Trento, Erickson.
- Raineri M.L. (2011). *Il valore delle conoscenze esperienziali*. In P. Donati, F. Folgheraiter e M.L. Raineri (a cura di), *La tutela dei minori. Nuovi scenari relazionali*, Trento, Erickson, pp. 87 – 101.
- Raineri M.L. e Calcaterra V. (2017). *Per un social work antioppressivo. Riconoscere e contrastare le discriminazioni nel lavoro sui casi*, in *Lavoro sociale*, vol. 17, suppl. al n.4, pp. 95 – 112.
- Raineri M.L. e Corradini F. (2021). *Linee guida e procedure di servizio sociale. Manuale ragionato per lo studio e la consultazione*, Trento, Erickson.
- Raitano M., Gallo G., Jessoula M., Pagnini C. (2021). *Fighting poverty and social exclusion. Including through minimum income schemes*, Luxembourg, Policy Department for Economic, Scientific and Quality of Life Policies, European Parliament.
- Rank M.R. (2005). *One nation, underprivileged: Why American poverty affects us all*, New York, NY, Oxford University Press.
- Reeves A. e De Vries R. (2016). *Does media coverage influence public attitudes towards welfare recipients? The impact of the 2011 riots*, in *British Journal of Sociology*, 67(2), 76 – 96.
- Regev – Messalem S. (2014). *Trapped in resistance: Collective struggle through welfare fraud in Israel*, in *Law and Society Review*, vol. 48, n. 741 – 772.
- Reisch M. e Jani J. S. (2012). *The new politics of social work practice: Understanding context to promote change*, in *British Journal of Social Work*, 42(6), 1132-1150.
- Rice D. (2013). *Street-Level Bureaucrats and the Welfare State: Toward a Micro-Institutionalist Theory of Policy Implementation*, in *Administration & Society*, 45(9), 1038-1062.
- Robert L. (2016). *HIV and AIDS-related Courtesy Stigma: South African Caregivers' Experiences and Coping Strategies*, in *Alternation Journal*, 23(2), pp. 120-140.
- Romano S. (2017). *Moralising Poverty. The 'Undeserving' Poor in the Public Gaze*, London, Routledge.
- Ron P. (2015). *Intergenerational transmission of attitudes toward poverty in Israel: A comparison between three generations of families of Jewish and Arab social work students*, in *International Journal of Social Science Studies*, 3(3), pp. 21-9.
- Rorty R. (1989). *Contingency, irony, and solidarity*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Rosenfeld J.M., Schon D.A. e Sykes I.J. (1995). *Out from under: Lessons from projects for inaptly served children and families*. Jerusalem: JDC-Brookdale Institute and JDC-Israel, Children at Risk Area.
- Rosenfeld J.M. e Sykes I.J. (1998). *Toward good enough service to inaptly served families and children: Barriers and opportunities*, in *European Journal of Social Work*, 1(3), 285-300.

- Rosenthal B. S. (1993). *Graduate social work student's beliefs about poverty and attitudes toward the poor*, in *Journal of Teaching in Social Work*, 7(1), pp. 107-21.
- Rossi P. (2017). *Il welfare come merito? Logiche di responsabilizzazione e processi di individualizzazione nell'accesso ai servizi socioassistenziali*, in *Rassegna Italiana di Sociologia*, 3, pp. 579-614.
- Rossiter A. (1996). *A perspective on critical social work*, in *Journal of Progressive Human Services*, Vol. 7, n. 2, pp. 23-41.
- Rovati G. (2003). *Tra esclusione e solidarietà. Problemi emergenti e politiche per la sussidiarietà*, Roma, Istituto Italiano per la Medicina Sociale.
- Royce E. (2018). *Poverty and power: The problem of structural inequality*, Lanham, MD, Rowman & Littlefield.
- Ruch, G., Winter, K., Cree, V., Hallett, S., Morrison, F., & Hadfield, M. (2017). *Making meaningful connections: Using insights from social pedagogy in statutory child and family social work practice*, in *Child & Family Social Work*, 22(2), 1015-1023.
- Rutledge S.E., Whyte J., Abell N., Brown K. e Cesnales N. (2011). *Measuring Stigma Among Health Care and Social Service Providers: The HIV/AIDS Provider Stigma Inventory*, in *AIDS Patient Care and STDs*, pp. 673-682.
- Saar-Heiman Y., Ajayi M. L. e Krumer - Nevo M. (2016). *Poverty - Aware social work practice: service users' perspectives*, in *Child and Family Social Work*, 22, pp 1054-1063.
- Saar-Heiman Y. (2019). *Poverty-aware social work in the child protection system: A critical reflection on two single-case studies*, in *Child & Family Social Work*, 24(4), pp. 610-18.
- Saar-Heiman Y. e Gupta A. (2020). *The poverty-aware paradigm for child protection: A critical framework for policy and practice*, in *British Journal of Social Work*, 50(4), pp. 1167-84.
- Sacchi S., Ciarini A., Gallo G., Lodigiani R., Maino F., Raitano M. (2023^o). *Sostegno ai poveri: quale riforma? Dal Reddito di Cittadinanza all'Assegno di Inclusione: analisi dell'Alleanza contro la povertà in Italia*, EGEA, Milano.
- Sacchi S., Ciarini A., Gallo G., Lodigiani R., Maino F., Raitano M. (2023b). *La riforma del Reddito di Cittadinanza: una prima valutazione*, in *Politiche Sociali/Social Policies*, Il Mulino - Rivisteweb, fascicolo 3, settembre - dicembre 2023.
- Salmieri L. (2021). *Una breve introduzione. Il servizio sociale e il contrasto della povertà in Italia*, in L. Salmieri (a cura di), *Servizi sociali e misure di contrasto alla povertà*, Report di ricerca, Roma: Osservatorio Interdipartimentale Permanente sui Servizi Sociali e le Povertà, 11-20.
- Salvati A. (2022). *Servizio sociale e contrasto alla povertà: alcune riflessioni dalla Puglia*, *La Rivista di Servizio Sociale*, 1/2022.
- Saraceno, C. (2015). *Il lavoro non basta: La povertà in Europa negli anni della crisi*, Milano, Feltrinelli.
- Saraceno C., (2020). *Politiche per le famiglie e disuguaglianze*, *Social Policies*, 7(1), pp.103-124.
- Saraceno C., Benassi D., Morlicchio E. (2020). *Poverty in Italy: Features and Drivers in a European Perspective*, Policy Press.
- Saraceno C. (2023). *La riforma ponte del Reddito di Cittadinanza*, in *Politiche Sociali/Social Policies*, Il Mulino - Rivisteweb, fascicolo 1, gennaio - aprile 2023.
- Saruis T. (2013). *The Theory of Street-Level Bureaucracy: State of the Debate*, in *Autonomie locali e servizi sociali*, *Quadrimestrale di studi e ricerche sul welfare*, 3/2013, pp. 541-552.

- Saruis T. e Frangioni T. (2023), Gli operatori dei servizi: discrezionalità, esigibilità e convergenze di interessi, in Gori (2023), *Il Reddito Minimo in azione. Territori, servizi, attori*, Carocci Editore.
- Saxena A. e Chandrapal S. (2022). *Social Work and Policy Practice: Understanding the role of social workers*, in *British Journal of Social Work*, 52(3), pp. 1632 – 1642.
- Schiettecat T., Roets G., e Vandenbroeck, M. (2018). *Hide and seek: Political agency of social workers in supporting families living in poverty*, in *British Journal of Social Work*, 48(7), 1874-1891.
- Schram S. F. (2015). *The return of ordinary capitalism: Neoliberalism, precarity, occupy*, Oxford University Press.
- Sen A. (1999). *Lo sviluppo è libertà. Perché non c'è crescita senza democrazia*, Milano, Mondadori.
- Sen A. (2000). *La diseguaglianza*, il Mulino, Bologna.
- Sen A. K. (2005). *Human rights and capabilities*, in *Journal of Human Development*, 6(2), 151–166.
- Sepúlveda M. (2013). *Report of the UN special rapporteur on extreme poverty and human rights*, Geneva, UN.
- Sgritta G. B. (2020). *Politiche e misure della povertà: il reddito di cittadinanza*, in *Politiche Sociali, Social Policies*, 1, 39-56.
- Shahrock T. e Wheeler J. (2014). *Knowledge from the margins. An anthology from a global network on participatory practice and policy influences*, Brighton, IDS.
- Sharlin, S. e Shamaï, M. (2000). *Therapeutic intervention with poor unorganized families: From distress to hope*, New York: Haworth Clinical Practice Press.
- Sicora A. (2014). *Neoliberismo e servizio sociale in Italia: spunti per una pratica riflessiva*, in *Rassegna di Servizio Sociale*, 1, pp. 51-63.
- Simon D. (2013). *Sociologie della povertà. Dall'approccio positivistico alle teorie dinamiche*, Introduzione a Simmel G., *Sulla povertà*, Milano, FrancoAngeli.
- Siza R. (2019). *RdC: molti limiti e qualche opportunità*, in *Welforum.it*, 8 febbraio, <https://www.welforum.it/il-punto/welforum-it-sul-reddito-di-cittadinanza/il-reddito-di-cittadinanza-molti-limiti-e-qualche-opportunita/> (ultima consultazione settembre 2023).
- Sousa L. (2005). *Building on personal networks when intervening with multi-problem poor families*, in *Journal of Social Work Practice*, 19(2), 163-179.
- Sousa L. e Rodrigues S. (2012). *The collaborative professional: Towards empowering vulnerable families*, in *Journal of Social Work Practice*, 26(4), 411–425.
- Strier R., & Binyamin S. (2010). *Developing anti-oppressive services for the poor: A theoretical and organizational rationale*, in *British Journal of Social Work*, 40(6), 1908- 1926.
- Sun A. P. (2001). *Perceptions among social work and non-social work students concerning causes of poverty*, in *Journal of Social Work Education*, 37(1), pp. 161–73.
- Tabin J.P. e Perriard, A. (2016). *Active Social Policies Revisited by Social Workers*, in *European Journal of Social Work*, 19, 3-4, pp. 441-454.
- Tardieu B. e Tonglet J. (2020). *Rethinking our world from the perspective of poverty – with Joseph Wresinski*, Paris, Editions Hermann.
- Tarkiaien L. (2017). *Long – term unemployed Finnish interweaves address deservingness: Separating, declining and enriching as means of resisting*, in *Journal of Poverty and Social Justice*, 25(3), 219 – 231.

- Thompson N. (2016). *Anti – discriminatory practice: Equality, diversity and social justice*, Palgrave Macmillan, London.
- Tilbury C. e Ramsay S. (2018). *A systematic scoping review of parental satisfaction with child protection services*, in *Evaluation and Program Planning*, 66, 141–146.
- Townsend P. (1979). *Poverty in the United Kingdom. A Survey of Household Resources and Standards of Living*, University of California Press.
- Tronto J. (2006). *Confini morali: Un argomento politico per l'etica della cura*, a cura di A. Facchi, Reggio Emilia, Diabasis.
- Tuorto D. (2017). *Esclusione sociale. Uno sguardo sociologico*, Pearson Italia.
- Turney D. (2012). *A relationship-based approach to engaging involuntary clients: The contribution of recognition theory*, in *Child & Family Social Work*, 17(2), 149–159.
- Van Berkel R. e Møller I. H. (2002). *The concept of activation*, in *Active social policies in the EU* (pp. 45-72), Policy Press.
- Van Berkel R. e Van der AA P. (2012). *Activation Work: Policy Programme Administration or Professional Service Provision?*, in *Journal of Social Policy*, 41, 3: 493-510.
- Van Berkel R., Caswell D., Kupka P., Larsen F. (2017). *Frontline Delivery of Welfare-to-Work Policies in Europe. Activating the Unemployed*, Routledge, London.
- Van Berkel R. (2019). *Making welfare conditional: A street – level perspective*, in *Social Policy & Administration*, n. 54, pp. 191 – 204.
- Van Oorschot W. (2000). *Who should get what, and why? On deservingness criteria and the conditionality of solidarity among the public*, in *Policy & Politics*, 28, n.1, pp.33-48.
- Visentini M. (2022). *Il rapporto tra servizi sociali e servizi per l'impiego*, in C. Gori, (a cura di), *Le politiche del welfare sociale*, Milano, Mondadori, pp. 173 – 185.
- Wacquant L. (2009). *Punishing the Poor: The Neoliberal Government of Social Insecurity*, Durham, NC: Duke University Press.
- Walker R. (2014). *The Shame of Poverty*, Oxford University Press.
- Walker R. e Chase E. (2014). *Adding to the shame of poverty: the public, politicians and the media*, in *Poverty*, 148, 9 – 13.
- Walsh J. (2006). *Reflection document: rights as relationships. Unpublished note*, Warburton – Brown, C. 2011: Exploring BME Maternal Poverty, Oxford, Oxfam.
- Warren J. (2007). *Service User and Carer Participation in Social Work*, London, Sage.
- Warschauer M. (2004). *Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide*, Mit Press.
- Watling S. e Rogers J. (2012). *Social Work in a digital society*, Learning Matters.
- Watts B., Fitzpatrick S., Bramley G., Watkins D. (2014). *Welfare sanctions and conditionality in the UK*, York, Joseph Rowntree Foundation.
- Watts B. e Fitzpatrick S. (2018). *Welfare Conditionality*, London, Routledge.

- Weiss, I. (2003). *Social work students and social change: On the link between views on poverty, social work goals and policy practice*, in *International Journal of Social Welfare*, 12(2), pp. 132–41.
- Weiss I. (2005a). *Service user group preferences of Social Work students in seven countries*, in *Journal of Social Work Research and Evaluation*, vol. 6, n. 1, pp. 121 – 136.
- Weiss I. (2005b). *Is there a global common core to social work? A cross – national comparative study of BSW graduate students*, in *Social Work*, vol. 50, n. 2, pp. 101 – 110.
- Weiss I. (2006). *Factors associated with interest in working with the poor*, in *Families in Society*, vol. 87, n. 3, pp. 385 – 394.
- Weiss – Dagan S. e Krumer – Nevo M. (2021). *Poverty Awareness: Development and Validation of a New Scale for Examining Attitudes regarding the Aetiology and Relational–Symbolic Aspects of Poverty*, in *British Journal of Social Work*, 00, 1 – 24.
- Weiss I. e Gal J. (2006). *Poverty in the eyes of the beholder: Social workers compared to other middle – class professionals*, in *British Journal of Social Work*, vol. 37, n. 5, pp. 893 – 908.
- Weiss-Gal I., Levin L. & Krumer-Nevo M. (2014). *Applying critical social work in direct practice with families*, in *Child & Family Social Work*, Vol. 19, n. 1, pp. 55-64.
- Weiss-Gal I., Benyamini Y., Ginzburg K., Savaya, R. and Peled E. (2009). *Social workers' and service users' causal attributions for poverty*, in *Social Work*, 54(2), pp. 125–33.
- World Bank Group (2023). *Il Patto per l'Inclusione Sociale del Reddito di Cittadinanza: una valutazione di processo della presa in carico*, <https://www.lavoro.gov.it/notizie/pagine/valutazione-di-processo-dei-patti-linclusione-sociale-del-reddito-di-cittadinanza>, (ultima consultazione novembre 2023).
- Wresinski J. (2017). *The right to be human*, in *Rethinking our world from the perspective of poverty reference texts*, Pierrelaye, ATD Fourth World.

Appendice metodologica

ALLEGATO 1 – Lettera di presentazione per Uffici di Piano



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore

RSW
| Centro di Ricerca
| Relational Social Work

Milano, gennaio 2022

Gentile Responsabile dell'Ufficio di Piano,

sono Federica Vezzoli, assistente sociale e dottoranda di ricerca in Social Work and Personal Social Services presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

La contatto per chiedere la Sua preziosa collaborazione rispetto alla ricerca di dottorato che sto portando avanti. In modo particolare, essa riguarda i Servizi per il Reddito di Cittadinanza in Lombardia che, in questa prima fase, si intendono mappare; per poi procedere con l'esplorazione e l'approfondimento delle pratiche professionali degli assistenti sociali che lavorano al loro interno.

Questa indagine affronta temi importanti per la ricerca scientifica di Lavoro Sociale ed intende promuovere lo sviluppo e la promozione di una maggiore consapevolezza dei Servizi lombardi che si intendono esplorare.

Le chiedo gentilmente, dunque, in qualità di Responsabile dell'Ufficio di Piano, di compilare un brevissimo questionario (il tempo stimato di compilazione è di 10 minuti), finalizzato a raccogliere alcuni dati sui Servizi di cui sopra, utili per le fasi successive della ricerca.

La modalità più rapida per rispondere al questionario è on – line, **cliccando direttamente su questo link <https://it.surveymonkey.com/r/BR6RL38>** che la collegherà alla pagina delle domande e risposte.

In alternativa, si può utilizzare il file "Questionario" che trova in allegato, compilarlo e farlo pervenire a mezzo mail all'indirizzo: federica.vezzoli@unicatt.it.

Le chiedo gentilmente di trasmettere il questionario compilato **entro il 22 marzo 2022**.

In allegato troverà anche una lettera di presentazione da parte della prof.ssa Maria Luisa Raineri, coordinatrice del corso di dottorato.

In questo e in qualsiasi momento successivo non esiti a contattarmi personalmente per richiedere ulteriori informazioni, chiarimenti o per condividere pensieri in merito al progetto di ricerca.

Trova tutti i miei recapiti in fondo alla mail.

Nella consapevolezza che questo lavoro richiede una preziosa sinergia tra il mondo accademico e quello dei Servizi e nella speranza che i risultati della ricerca possano essere utilizzati per il miglioramento delle pratiche professionali degli/delle operatori/trici che lavorano nell'ambito della povertà e dell'esclusione sociale conto sulla Sua preziosa collaborazione e La ringrazio sentitamente.

Cordialmente,
Federica Vezzoli

Federica Vezzoli

ALLEGATO 2 – Traccia questionario rivolto agli Uffici di Piano

N. DOMANDA	TESTO DELLA DOMANDA	TIPOLOGIA DELLA DOMANDA	RISPOSTA PREVISTA
Q1	Nome e cognome del compilante	Aperta	Risposta libera
Q2	Denominazione dell'Ambito Territoriale di riferimento	Aperta	Risposta libera
Q3	Ruolo ricoperto dal compilante	Chiusa classificatoria	Responsabile/Coordinatore dell'Ufficio di Piano Amministrativo dell'Ufficio di Piano Assistente sociale dell'Ufficio di Piano Altro
Q4	N. di comuni che compongono l'Ambito Territoriale	Aperta	Risposta libera
Q5	Comune capofila dell'Ambito Territoriale	Aperta	Risposta libera
Q6	N. di abitanti dell'Ambito Territoriale	Chiusa classificatoria	Meno di 50.000 abitanti Tra 50.000 e 100.000 abitanti Tra 100.000 e 150.000 abitanti Più di 150.000 abitanti
Q7	N. di Servizi RdC presenti nell'Ambito Territoriale	Aperta	Risposta libera
Q8	Forma di gestione del/i Servizio/i RdC	Chiusa classificatoria	In economia In gestione associata
Q9	Se associata: tipologia di strumento utilizzato per la gestione del/i Servizio/i RdC	Chiusa classificatoria	Azienda speciale consortile Consorzio Fondazione/Fondazione di partecipazione Convenzione Associazione Temporanea D'Impresa Società di Servizi Società per azioni Unione di Comuni Comunità montana Appalto a cooperativa esterna Azienda sociale Altro
Q10	Nominativo del/lla coordinatore/trice del/i Servizio/i RdC	Aperta	Risposta libera
Q11	Recapiti del/lla coordinatore/trice del/i Servizio/i RdC	Aperta	Risposta libera
Q12	È disponibile a facilitare il contatto tra la ricercatrice e il/la coordinatore/trice del Servizio sopra citato?	Chiusa classificatoria	Sì No
Q13	Se sì, in che modo?	Aperta	Risposta libera

ALLEGATO 3 – Traccia questionario rivolto ai coordinatori dei Servizi RdC

N. DOMANDA	TESTO DELLA DOMANDA	TIPOLOGIA DELLA DOMANDA	RISPOSTA PREVISTA
Q1	Il Servizio RdC è attualmente attivo?	Chiusa classificatoria	Sì No
Q2	Anni di attivazione del Servizio RdC	Chiusa classificatoria	1 anno 2 anni 3 anni
Q3	N. componenti dell'équipe	Chiusa classificatoria	Da 1 a 5 Da 5 a 10 Da 10 a 15 Più di 15
Q4	Ci sono assistenti sociali nella vostra équipe?	Chiusa classificatoria	Sì No
Q5	Composizione dell'équipe: solo assistenti sociali o interprofessionale?	Chiusa classificatoria	Solo assistenti sociali Interprofessionali
Q6	Quali professioni sono presenti?	Aperta	Risposta libera
Q7	N. persone seguite dal Servizio RdC	Chiusa classificatoria	Meno di 100 Tra 100 e 300 Tra 300 e 600 Tra 600 e 900 Più di 900
Q8	Tipologia di presa in carico	Chiusa classificatoria	Gestione totale del Servizio Solo casi non conosciuti al SST Solo PAIS complessi Funzioni di coordinamento
Q9	Disponibilità a proseguire con l'intervista	Chiusa classificatoria	Sì No
Q10	Nominativo dell'assistente sociale del Servizio RdC	Aperta	Risposta libera
Q11	Recapiti dell'assistente sociale del Servizio RdC	Aperta	Risposta libera

ALLEGATO 4 – Lettera di invito per intervista assistenti sociali operanti nei Servizi RdC



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore

RSW
| Centro di Ricerca
Relational Social Work

Milano, novembre 2022

Gentile dott.ssa ***,

mi chiamo Federica Vezzoli e sono una dottoranda di ricerca del corso in Social Work and Personal Social Services presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. Per la mia tesi di dottorato sto portando avanti una ricerca sulle **pratiche professionali delle assistenti sociali che lavorano all'interno dei Servizi per il Reddito di Cittadinanza (Servizi RdC) in Lombardia**.

Le prime due fasi della ricerca hanno previsto la rilevazione dei Servizi RdC presenti attualmente sul territorio lombardo e la raccolta di dati rispetto alla loro organizzazione e composizione interna. Questi due passaggi mi hanno anche permesso di entrare in contatto direttamente con i coordinatori di questi servizi, al fine di raccogliere le disponibilità per la successiva fase di ricerca, che prevede lo svolgimento di interviste con le/gli assistenti sociali che operano direttamente sul campo. Il Vostro servizio è stato selezionato per la fase sopracitata. Per questo, **Le scrivo per invitarla ad una intervista riguardo la sua esperienza in quanto assistente sociale in un Servizio per il Reddito di Cittadinanza** (attività svolte, eventuali criticità, fattori che supportano la pratica professionale, presenza di pratiche innovative, relazione con i beneficiari).

L'intervista durerà tra i 45 e i 60 minuti circa. Le domande NON riguarderanno per nulla la sua situazione personale o familiare, ma solo ed esclusivamente il lavoro sul campo. L'intervista sarà registrata in audio e verrà svolta online, tramite la piattaforma Teams o altra piattaforma a lei più comoda. Ciò che mi dirà verrà utilizzato in maniera da garantire l'assoluto anonimato: l'intervista, infatti, verrà trascritta eliminando qualsiasi riferimento a nomi, persone, luoghi, ecc. e poi l'audio verrà cancellato. Il Suo nome o qualsiasi notizia che possa farla riconoscere non verranno riportati da nessuna parte.

Le chiedo la gentilezza di comunicarmi la sua disponibilità entro * e di restituirmi tramite mail il modulo di consenso per la privacy che trova in allegato.**

Nella consapevolezza che questo lavoro richiede una preziosa sinergia tra il mondo accademico e quello dei Servizi e nella speranza che i risultati della ricerca possano essere utilizzati per il miglioramento delle pratiche professionali degli/delle operatori/trici che lavorano nell'ambito della povertà e dell'esclusione sociale, conto sulla sua collaborazione e la ringrazio sentitamente.

Un cordiale saluto,

Federica Vezzoli

Federica Vezzoli

ALLEGATO 5 – Traccia intervista semi – strutturata Assistenti sociali

L'intervista durerà all'incirca un'ora:

- l'intervista verrà audio/video registrata;
- verrà poi trascritta ed analizzata in forma anonima, senza che sia riconoscibile l'identità dell'intervistato, di altre persone che eventualmente nominerà e del servizio presso il quale lavora; verranno tolti sia i nomi di persona sia i riferimenti geografici.

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

- Genere
- Anno di nascita e titolo di studio
- Anno di avvio della professione in generale

INTRODUZIONE

- Da quanto tempo lavora all'interno di un Servizio RdC?
- Ha esperienza pregressa in un servizio specifico che si occupa di contrasto alla povertà (SIA, REI)?

Entrando nel merito della sua pratica professionale...

- Dal suo punto di vista, cosa significa/cosa comporta per un'assistente sociale lavorare in un servizio come quello del Reddito di Cittadinanza?
- Può raccontarmi di che cosa si occupa all'interno del servizio RdC? Che azioni/interventi svolge concretamente?
- Pensando alla sua pratica professionale, c'è qualcosa che la aiuta a svolgere bene il suo lavoro all'interno del servizio? Se sì, cosa? Se no, che cosa la aiuterebbe, che cosa vorrebbe?
- C'è qualcosa invece che la mette in difficoltà? Perché?
- Nel servizio in cui lavora, avete esperienza di qualche pratica che dal suo punto di vista può essere considerata innovativa? Se sì, quale?

Vorrei ora concentrarmi sulla relazione con le persone beneficiarie di Reddito di Cittadinanza...

- Come descriverebbe la relazione di aiuto con i beneficiari RdC all'interno del servizio?
- Dal suo punto di vista, ci sono degli elementi che aiutano la costruzione di una relazione di aiuto con le persone in un servizio RdC? Se sì, quali? Ci sono invece degli elementi che la ostacolano?
- C'è qualcos'altro che vorrebbe aggiungere?

ALLEGATO 6 – Traccia intervista semi – strutturata persone beneficiarie RdC

L'intervista durerà all'incirca 45 minuti:

- l'intervista verrà audio/video registrata;
- verrà poi trascritta ed analizzata in forma anonima, senza che sia riconoscibile l'identità dell'intervistato, di altre persone che eventualmente nominerà e del servizio presso il quale lavora; verranno tolti sia i nomi di persona sia i riferimenti geografici.

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

- Genere
- Anno di nascita
- Cittadinanza

INTRODUZIONE

- Da quanto tempo prende il Reddito di Cittadinanza?
- Prima del RdC, ha ricevuto altri aiuti economici (SIA, REI)?
- Come è venuto a conoscenza del Reddito di Cittadinanza?

Entrando nel merito della sua esperienza con il Servizio per il Reddito di Cittadinanza...

- Può raccontarmi qual è la sua esperienza con questo servizio? *(Da quanto tempo è seguito dal servizio, da quanto tempo conosce nello specifico le/gli operatrici/ori con cui è in contatto adesso, quanti altri operatori ha incontrato, come è avvenuto l'accesso al servizio?)*
- Mi può raccontare cosa ha fatto concretamente l'assistente sociale? In cosa l'ha aiutata? *(tracciare le pratiche professionali descritte dall'intervistato)*
- Ci sono invece delle azioni, dei comportamenti, parole che l'hanno messa in difficoltà? Se sì, quali? *(riprendere difficoltà che vengono citate)* → come ha affrontato queste difficoltà?
- Se potesse raccontarmi come si sente quando incontra l'assistente sociale del Servizio RdC cosa mi direbbe?
- Dal suo punto di vista, che cosa le fa dire che un assistente sociale sta lavorando bene con lei?
- Se lei potesse dare un suggerimento alle assistenti sociali che lavorano in questi servizi, per aiutarle a lavorare bene con le persone, che cosa direbbe loro?
- C'è altro che vorrebbe aggiungere?