

La discrezionalità degli operatori sociali nel modello di accoglienza per le persone senza dimora: dilemmi, tensioni, vincoli

1. Il problema e gli obiettivi generali della ricerca

La ricerca si situa nel contesto generale del sistema di welfare italiano caratterizzato da interventi a contrasto della povertà frammentati e categoriali al punto che Saraceno (2015) afferma che la povertà nel nostro paese è una questione che non è mai stata affrontata. Tali caratteristiche sono esacerbate per quel che riguarda le politiche che si propongono come strumenti di lotta alla grave emarginazione. Le *Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia*¹, primo documento programmatico ufficiale a livello nazionale, sono state ratificate per la prima volta soltanto nel novembre del 2015.

Dal punto di vista degli attori responsabili della protezione sociale abbiamo un panorama variegato e in trasformazione. Seguendo la ricostruzione effettuata da Caselli (2015) - che ripercorre i cambiamenti del sistema di welfare italiano negli ultimi 25 anni - evidenziamo due elementi utili al nostro contesto: l'istituzionalizzazione del non-profit a partire dagli anni Novanta e, con l'inizio della crisi del 2008, gli ingenti tagli alle politiche sociali. Come conseguenza della riduzione dei fondi si registra un consistente aumento dei servizi dati in gestione dal pubblico al Terzo Settore. Allo stato come unico responsabile della provvigione dei servizi nell'ambito della protezione sociale si affiancano, dunque, con un'importanza sempre crescente, numerosi e diversificati attori che portano con sé specifiche visioni e discorsi sul contrasto alla povertà. Al punto che potremmo parlare di contrasto *alle* povertà.

In questo quadro la discrezionalità assume un'importanza fondamentale. Nello specifico il progetto si propone di analizzare l'esercizio della discrezionalità professionale da parte degli *street-level bureaucrats*, ovvero degli operatori maggiormente a contatto con l'utenza (Lipsky, 1980/2010). In base a quali elementi gli operatori effettuano le proprie scelte? A quali tensioni sono sottoposti? Quali sono i fattori sul piano sia *macro* sia *micro* che producono discrezionalità? Se e come quest'ultima influenza la "capacità di aspirare" (Appadurai, 2004) delle persone che si trovano a usufruire dei servizi forniti dagli operatori *street-level*?

Gli operatori *street-level* sono «*figure cruciali poiché addette a gestire quel momento-chiave in cui le norme sono convertite in decisioni concrete per fornire risposte specifiche ai singoli casi: qui è il punto di incontro tra una dimensione macro relativa ai grandi mutamenti che interessano il welfare, alle decisioni politiche, alle indicazioni normative e organizzative, e una dimensione micro delle scelte afferenti alla dimensione individuale*» (Saruis, 2015, p.102).

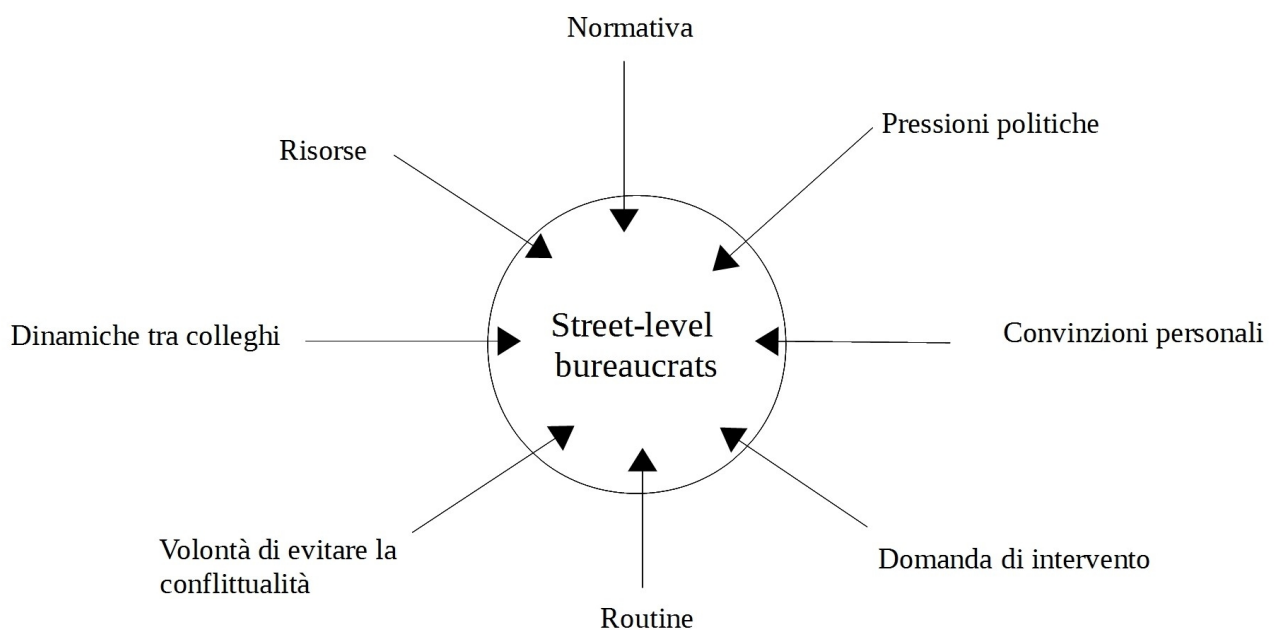
1 Cfr., <http://www.fiopdsd.org/linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-emarginazione-adulta-in-italia/>.

L'approccio scelto, denominato da Lipsky *Street Level Bureaucracy*, si pone l'obiettivo di situarsi nei luoghi in cui la politica viene messa in pratica (Ferrazza, 2008). Gli operatori si trovano dunque in un ruolo molto delicato e prego di contraddizioni: sono collettori di tensioni che provengono sia dall'alto, ovvero dall'organizzazione per cui lavorano - che a sua volta deve rispettare le indicazioni dell'amministrazione locale - che ha precise aspettative su di loro; sia dal basso, ovvero dai beneficiari, che si aspettano risposte personalizzate che soddisfino le proprie esigenze.

Di seguito la mia rielaborazione di un'immagine molto efficace spesso utilizzata per descrivere gli *street-level bureaucrats* (Ham e Hill, 1986). Essi sono rappresentati al centro di una sfera di influenza verso la quale sono indirizzati vettori che raffigurano le pressioni subite dagli operatori quando compiono le loro scelte e che questi ultimi si trovano a dover conciliare nell'assolvimento dei propri compiti (Saruis, 2015, p. 27).

Figura 1

Rappresentazioni delle pressioni che si esercitano sugli *street-level bureaucrats*



Fonte: Rielaborazione da Ham e Hill, 1986; Saruis, 2015.

Come gli operatori a contatto con l'utenza riescono a mediare tra tali tensioni e come prendono le decisioni è il nostro interrogativo. Il presupposto da cui parte la ricerca è quello secondo cui le istituzioni sono contesto e prodotto degli attori sociali che ne riproducono le strutture introducendovi elementi di mutamento (Giddens, 1984; Crozier, 1963).

Il problema più generale entro cui si inserisce l'interesse scientifico della presente ricerca è la condizione di non uniformità, di disuguaglianza, nell'accesso ai diritti. Ci si propone dunque di

indagare a quali livelli si giochi tale accesso e quali fattori concorrano a favorirlo oppure ostacolarlo.

Lipsky (1980/2010), ad esempio, afferma che la politica pubblica non si può comprendere in modo adeguato guardando esclusivamente cosa fanno i legislatori nelle alte sfere, poiché essa in realtà viene realizzata negli uffici affollati e nei colloqui quotidiani dei lavoratori cosiddetti a livello di strada. Brodtkin (2011) sostiene infatti che gli operatori maggiormente a contatto con l'utenza possano essere definiti come *policymakers de facto*, in quanto essi, con il loro lavoro quotidiano, costruiscono e ricostruiscono informalmente le politiche.

Le interazioni tra gli operatori e i beneficiari risultano infatti strategiche per poter cogliere la portata effettiva delle politiche. Per contro, l'analisi delle politiche solitamente si attesta esclusivamente sul livello normativo o comunque assume per lo più una prospettiva *top-down*, caratterizzata da una concezione della burocrazia *à la Weber*, dunque con funzioni meramente esecutive (Saruis, 2013). Il focus sulle interazioni tra gli attori coinvolti nel processo di implementazione è perciò un primo aspetto di rilevanza insito nel progetto. Da qui discende anche un secondo aspetto importante, che è quello di mettere in luce la politicità del ruolo dei *social workers*, concependoli come tutt'altro che meri esecutori di interventi stabiliti a monte. Si tratterà allora di indagare il modo in cui le strutture sociali *«interferiscono con i bisogni, le capacità e le aspirazioni delle persone»* (Fassin, 2014, p. 103).

Alla luce di queste considerazioni la ricerca si focalizzerà sul modello di accoglienza rivolto alle persone senza dimora nella città di Torino. La scelta è motivata dal fatto che gli interventi previsti per gli homeless sono fortemente discrezionali e lasciati all'iniziativa delle singole amministrazioni locali. Per il carattere residuale che assumono gli interventi rivolti a questa popolazione senza visibilità né *voice* (Hirschman, 1970/2002) si tratta di un ottimo punto di osservazione rispetto alla discrezionalità e, in generale, all'accesso ai diritti. In seguito alla crisi del 2008 e agli ingenti flussi migratori, inoltre, la popolazione dei senza dimora, già variegata, è cambiata molto. Sono aumentati i numeri e accanto a quelli che potremmo definire *clochard* classici, si sono affacciati ai servizi persone appartenenti al ceto medio impoverito, migranti, giovani in condizione di fragilità. La trasformazione dell'utenza mette a dura prova la *mission* dei servizi e degli operatori, che si trovano a fronteggiare nuove esigenze e, inoltre, sfida le rappresentazioni classiche rispetto a chi sono i senza dimora.

A livello complessivo possiamo affermare che l'apporto della ricerca, dal punto di vista delle indicazioni di policy, riguarda la garanzia dell'accesso ai diritti di cittadinanza, e l'indicazione di prestare particolare attenzione a quel che avviene al livello dell'attuazione. Dal punto di vista della rilevanza per la comunità scientifica, invece, si tratta di sostenere che la sociologia è una disciplina fondamentale per l'analisi delle politiche e delle organizzazioni. Grazie ai suoi strumenti teorici e a

tecniche di indagine specifiche, è infatti in grado di svelare il ruolo chiave giocato dalle interazioni tra le istituzioni, gli homeless e gli operatori sociali, dai loro atteggiamenti, credenze, vincoli, dalla cultura organizzativa degli enti coinvolti per analizzare l'impatto effettivo delle politiche.

2. Stato dell'arte del dibattito e quadro concettuale di riferimento

Secondo i dati EUROSTAT (2017²) riferiti al 2015 è considerato “a rischio di povertà”, dopo i trasferimenti sociali, il 17,3% della popolazione dell'UE. Il contrasto alla povertà ha dunque necessariamente assunto un posto centrale nell'agenda dell'Unione Europea, prima con la *Strategia di Lisbona*, poi con la *Strategia Europa 2020*. A livello italiano è stata realizzata nel 2014 la seconda rilevazione sulla condizione delle persone senza dimora³. Sono state stimate in 50724 le persone senza dimora che nei mesi di novembre e dicembre 2014 hanno usufruito almeno una volta di un servizio mensa o accoglienza notturna nei 158 comuni italiani interessati dall'indagine. È ovviamente molto difficile avere dati precisi su tale popolazione poiché gli homeless che non frequentano i servizi sono irraggiungibili. Proprio per questo un altro modo per riferirsi a loro è il termine “invisibili”.

Centrale per la lotta alla povertà, ancor più se estrema, è il ruolo degli schemi di reddito minimo. In Italia le prime forme di sussidio minimo sono entrate in vigore quest'anno. In data 29 agosto 2017⁴ è stato infatti approvato il decreto legislativo che introduce il Reddito di Inclusione (ReI) a partire dal 1 gennaio 2018, con notevole ritardo rispetto agli altri paesi europei. Ciò accade nonostante il Consiglio Europeo, fin dal 1992, con la Raccomandazione 92/441/CEE, avesse invitato tutti i paesi membri a dotarsi di politiche di reddito minimo in funzione del riconoscimento del diritto fondamentale di ogni individuo di vivere un'esistenza dignitosa. Anche per quel che riguarda il contrasto della grave emarginazione adulta il primo intervento a livello nazionale è stato attuato solo in tempi recenti, come segnalato nel paragrafo precedente. È un passo importante nella direzione di una maggiore uniformità degli interventi e per la delineazione del *Primo Piano Nazionale di Lotta alla Povertà* ma il contesto italiano resta ancora caratterizzato da interventi frammentati e categoriali. A questo proposito, secondo Lipsky (1980/2010), la scelta delle categorie sociali a cui destinare gli aiuti ci fornisce utili elementi di riflessione sul tipo di società oggetto di studio. Ci dice se il sistema di protezione sociale tende ad essere universale o categoriale; se una determinata società privilegia il sostegno a determinati gruppi sociali ritenuti maggiormente degni di aiuto, a discapito di altri. Nel nostro sistema di welfare ad esempio alle categorie ritenute “non

2 Si tratta dei dati più recenti a disposizione.

Cfr., http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Income_distribution_statistics/it

3 Cfr., <https://www.istat.it/it/archivio/175984>.

4 Per approfondimenti Cfr. <http://www.redditoinclusione.it/approvato-in-via-definitiva-decreto-attuativo-legge-delega-rei/>

meritevoli” come i senza dimora, i migranti, i tossicodipendenti, i nomadi sono riservati servizi accettabili ma non appetibili per gli altri cittadini (Porcellana, 2016).

In generale si assiste a livello europeo all'enfaticizzazione del merito individuale a discapito dei diritti sociali. Descrivendo il caso francese, Warin (2012) afferma ad esempio come sostenere che i beneficiari di aiuti sociali approfittino del sistema di aiuti e che l'assistenza sia «*il cancro della società francese*» è funzionale a presentare i diritti sociali come una malattia da debellare. Dello stesso parere Dubois (2009, p. 167) quando afferma che le parole d'ordine delle politiche sociali contemporanee sono divenute «*individualizzazione e responsabilizzazione*». Pitch (2001) parla di rimoralizzazione della povertà utilizzando l'esempio della distinzione tra poveri meritevoli e non meritevoli. Tale dicotomia è molto utilizzata in letteratura (cfr. de Leonardis, 1998; Bosco, 2002; Morlicchio, 2012; Saraceno, 2015). I senza dimora appartengono alla categoria dei poveri non meritevoli e, coerentemente con quest'impostazione, solitamente hanno diritto a posti letto in strutture che spesso si trovano in luoghi periferici della città e che quasi mai hanno un nome proprio ma vengono identificati con il nome della via in cui sono ubicati. A Torino, contesto della ricerca, nessuna struttura è nata appositamente con lo scopo di essere una Casa di Ospitalità Notturna ma si tratta di edifici riconvertiti, con tutti gli inconvenienti del caso. Per fare alcuni esempi: non sono previste stanze singole, non ci sono spazi nelle camere in cui poter custodire i propri oggetti sotto chiave, in bagno non sono previsti specchi e le persone non hanno la propria privacy.

Nel dibattito sociologico si identifica con il principio di *less eligibility* la tendenza a garantire ai poveri «*il minimo sostentamento necessario per la sopravvivenza, in funzione del principio di parsimonia*». L'entità delle misure di sostegno non deve superare quella del lavoratore non assistito. Deve sempre risultare preferibile non gravare sull'assistenza, vivere del lavoro proprio e trovarsi una casa a proprie spese (Sarasso, 2002, p. 133). Bosco (2002, p. 130) spiega che «*a motivare tale principio è il “rischio di opportunismo” che fa leva sul danno che ricadrebbe sulla collettività se si erogassero sostegni a coloro che non ne hanno “davvero” bisogno. Il danno collettivo sarebbe duplice: da un lato spreco di denaro pubblico, dall'altro caduta della valenza formativa dello stato che, invece di incoraggiare i cittadini a sviluppare le proprie capacità, li disincentiverebbe a risolvere in modo autonomo i propri problemi*».

Questa è la filosofia con cui vengono immaginati gli interventi e in questo quadro il ruolo degli operatori sociali assume un rilievo particolare poiché le complesse interazioni che costituiscono il processo di *policy making* sono estremamente influenzate dalle azioni, atteggiamenti e credenze di tali operatori. Operatori che possono aver interiorizzato l'approccio sopra descritto basato sul merito e sulla responsabilizzazione, oppure discostarsene. Dubois (1999), nella direzione di sottolineare l'importanza del livello delle pratiche, afferma che il livello di interazione tra assistenti sociali, operatori e assistiti è centrale poiché è quello in cui si rendono fruibili o meno i diritti di

cittadinanza. A questo livello non solo si giocherebbe la relazione tra istituzione e cittadini, ma, oltre alla trasmissione di prestazioni assistenziali, si negozierebbero anche ruoli e identità sociali.

Per lavorare sugli importanti intrecci tra cultura e struttura evidenziati dalla “capacità di aspirare” cogliamo il suggerimento di Appadurai e degli autori che hanno lavorato e proposto riflessioni a partire dal suo saggio⁵, e scegliamo di posizionarci come ricercatori accanto agli attori sociali e delle pratiche in cui sono coinvolti.

Da qui la centralità del ruolo degli *street level bureaucrats* in quanto essi svolgono la delicata funzione di elargire beni, servizi e/o sanzioni in contesti caratterizzati da una costante scarsità di risorse nei quali essi sperimentano una tensione tra le pressioni che li vincolano “dall’alto” e le richieste degli utenti “dal basso”. Le vite degli operatori vengono influenzate dalla gestione dell’accoglienza, e dalle persone con cui essi interagiscono ai lati opposti della scrivania.

È importante evidenziare che, nel suo approccio, Lipsky non intende definire tutti i lavoratori pubblici, o che forniscono servizi per conto del pubblico, *street level bureaucrats*. Se si tratta *in primis* dei lavoratori a diretto contatto con la cittadinanza, l’autore vuole soprattutto fare riferimento a coloro che subiscono pressioni causate dal dover agire in un contesto caratterizzato da risorse scarse. Questi operatori, nonostante l’insufficienza di risorse, si trovano nella condizione di dover fornire delle risposte: agli utenti dei servizi che premono per avere soluzioni individualizzate a seconda della propria situazione; alla propria organizzazione che si aspetta che agiscano in conformità con la *mission* dell’ente. Qui entra in gioco la discrezionalità, secondo aspetto tipico di questa tipologia di lavoratori (Ferrazza, 2008). Tali caratteristiche rendono particolarmente efficace l’utilizzo di questo approccio per l’analisi del sistema di accoglienza delle persone senza dimora.

La carenza di risorse è strutturale. Per questo motivo gli operatori si trovano continuamente nella condizione sia di dover operare delle scelte per quel che riguarda l’assegnazione dei posti letto sia di essere coloro tramite i quali i potenziali beneficiari fanno esperienza di regole e criteri stabiliti a monte. Con tutta la frustrazione e la sofferenza che ne consegue quando gli operatori devono recarsi al cancello della struttura a comunicare alle persone chi potrà entrare e avere il posto letto per la notte, e chi invece deve andar via.

Proseguendo con il nostro quadro concettuale di riferimento riportiamo sinteticamente le principali definizioni del concetto di discrezionalità, seguendo il lavoro di ricognizione di Saruis (2013):

- discrezionalità come esercizio di responsabilità decisionale prevista dalla normativa stessa al fine di consentirne l’adattamento ai casi particolari, selezionando, tra le opzioni previste, quella maggiormente opportuna;

5 Cfr., de Leonardis, Deriu (2012).

- discrezionalità come interpretazione e costruzione della normativa al fine di colmare vuoti, imprecisioni, incoerenze;
- discrezionalità come violazione della normativa, che deriva dall'impossibilità del controllo totale della fase di attuazione.

3. Disegno della ricerca

L'impianto metodologico che si presenta in questo elaborato si prefigge di indagare il funzionamento del modello di accoglienza rivolto agli homeless, di ricostruirne il processo di implementazione focalizzandosi sul complesso intreccio di interazioni fra operatori, senza dimora, enti preposti all'accoglienza e amministrazione comunale adottando l'ottica *street-level* secondo cui le persone che operano al "livello della strada" sono quelle in grado di esercitare influenza rispetto chi ottiene cosa, quando e come (Brodkin, 2011). Gli operatori sociali su cui ci si concentrerà includeranno professionisti con formazione, status e appartenenze diverse. In linea con la scelta operata da Saruis (2015, p. 102), nella conduzione della sua ricerca empirica si prenderanno in considerazione le figure che hanno in comune le caratteristiche designate da Lipsky ovvero: avere un mandato pubblico e agire a stretto contatto con i cittadini.

Seguendo quanto teorizzato da Brodtkin (1990; 2008; 2011), esponente di spicco insieme a Lipsky (1980/2015) dell'approccio *street-level*, si ritiene che tale prospettiva sia particolarmente utile e feconda per considerare i fattori che influenzano le decisioni assunte al livello delle pratiche, le relazioni di condizionamento e di potere tra gli attori, le strategie di adesione o di devianza dalle normative che disciplinano l'accoglienza.

Ritengo importante precisare che non si tratta della volontà di stabilire se la discrezionalità eserciti effetti positivi o negativi poiché quest'ultima presenta ambivalenze che vanno analizzate di volta in volta. Positivo potrebbe ad esempio essere valutato il fatto che gli operatori siano in grado di fornire valutazioni e risposte personalizzate alle varie situazioni, e negativo che possano crearsi discriminazioni tra i beneficiari dei servizi.

Scopo della ricerca è dunque l'analisi delle dinamiche e delle modalità che portano tali decisioni ad istituzionalizzarsi in prassi sistematiche. Obiettivo generale del lavoro, in sintesi, è portare la riflessione sul modello di accoglienza degli homeless messo in atto nella città di Torino, seguendo la prospettiva presentata. Si tratterà dunque di:

- stabilire quale intreccio di pratiche formali e informali concorre a dar forma al funzionamento degli enti preposti all'accoglienza;
- stabilire cosa produce discrezionalità (vuoto normativo, carenza di risorse, triangolazione tra comune associazione e operatori);

- approfondire quali fattori influenzano le modalità con cui gli operatori sociali prendono le decisioni e come tali decisioni si istituzionalizzano in prassi;
- considerare quale influenza esercita il fatto che gli enti di interesse sono enti non profit, dunque con *mission* specifiche;
- analizzare quali conseguenze produce la discrezionalità sui potenziali beneficiari (disciplinamento, strategie di adattamento, allontanamento dai servizi...).

Obiettivo specifico di questa ricerca è, inoltre, quello di comprendere se e secondo quali modalità le forme di interazione tra operatori sociali e destinatari (homeless) possano influenzare – e se sì in quale misura e direzione – gli aspetti presi precedentemente in considerazione. Sotto il profilo metodologico, e in accordo alla specifica prospettiva affrontata da Brodtkin (2008), si intende procedere con la combinazione di tecniche tipiche dell’etnografia e dell’analisi organizzativa.

La prima fase della ricerca sarà dedicata all’analisi documentale, che svolge un ruolo di primaria importanza nel ricostruire l’oggetto di indagine nel contesto di riferimento. Lo studio dell’implementazione non può prescindere da un’attenta analisi di norme, regolamentazione e organizzazione delle politiche e dei servizi (Saruis, 2015). Tale analisi - afferma Arosio (2013, p. 10) - può *«rivelarsi molto utile nella comprensione della realtà sociale. [...] Ciascun documento contiene una storia: narra di pratiche, abitudini, idee, valori, immagini del mondo di coloro che lo hanno ideato, prodotto e utilizzato. I documenti entrano in relazione con i soggetti che popolano la realtà sociale e prendono forma sotto l’influsso del luogo e del tempo in cui sono prodotti»*. In primo luogo verrà dunque effettuata una ricognizione del materiale a carattere normativo che disciplina l’accoglienza per le persone senza dimora.

La seconda fase sarà costituita da un periodo di ricerca sul campo. La decisione di considerare la realtà torinese è motivata da precedenti esperienze lavorative e di ricerca svolte da chi scrive, proprio all’interno dei servizi pubblici di accoglienza per persone senza dimora nella città di Torino; esperienze che garantiscono l’accesso al campo e contatti con una popolazione estremamente vulnerabile e difficile da intercettare. Da qui deriva la volontà di effettuare per dieci mesi un’osservazione partecipante all’interno dei servizi a cui si rivolgono le persone senza dimora, in particolar modo presso le Case di Ospitalità Notturna. Si tratta di servizi definiti a bassa soglia in quanto primo punto di contatto tra le persone che vivono in situazioni di grave marginalità e le istituzioni pubbliche.

A questo proposito uno strumento interessante per la ricerca è costituito dalla *critical policy ethnography* (Dubois, 2009) che è al tempo stesso uno strumento di decostruzione delle categorie ufficiali e un mezzo per rivelare le logiche pratiche a partire dalle quali le categorizzazioni vengono messe in atto (Yanow, 2003). Nel caso della presente ricerca un’etnografia critica può consentire di

evidenziare le discrepanze, le zone grigie, i margini di discrezionalità tra il piano normativo e quello delle pratiche. L'osservazione partecipante, definita da Clifford (1997, p. 73) come una pratica basata su un'osservazione ravvicinata, empirica e interattiva, è la «*tecnica principe per lo studio dell'interazione sociale*» (Cardano, 2011, p. 93). Essa sarà in particolare fondamentale ai fini dell'analisi delle interazioni tra operatori sociali e homeless. Dopodiché si tratterà di definire il gruppo di persone senza dimora tra le quali raccogliere interviste in profondità. Al loro punto di vista sarà accordata la massima centralità per offrire una narrazione che vada al di là del racconto stereotipato di esistenze che vengono solitamente definite “per sottrazione” (Porcellana, 2016).

Sarà intervistato inoltre un gruppo di operatori sociali che lavorano in enti del cosiddetto Terzo Settore per conto del Comune di Torino, e saranno sottoposte loro alcune “vignette” per ricostruire norme e pratiche della cultura organizzativa che essi seguono. Le “vignette” sono definite dalla letteratura di riferimento (cfr., Hugues, Huby, 2002; Barberis, 2010; Saruis, 2015^a) come stimoli costruiti sotto forma di brevi e realistiche descrizioni o rappresentazioni con precisi riferimenti a situazioni che possono accadere ai rispondenti nel corso della loro vita professionale, e sulle quali si è chiamati a simulare un processo decisionale. Si tratta di una tecnica molto utile per indagare attitudini, percezioni, credenze, norme, pratiche e valori. Agli operatori verrà anche chiesta la disponibilità a partecipare a interviste e focus group al fine di integrare e arricchire i dati emersi. Da ultimo saranno intervistati alcuni testimoni privilegiati scelti tra gli amministratori locali e dirigenti dei servizi sociali.

Successivamente si procederà all'analisi del materiale raccolto. Si predisporrà una griglia interpretativa per le interviste e si archivieranno i dati raccolti affinché possano essere a disposizione di altri ricercatori eventualmente interessati (in particolar modo data la carenza di ricerche empiriche che seguano l'approccio *street-level* nel contesto italiano). Particolare attenzione sarà infine dedicata alla riflessione relativa all'operativizzazione dei concetti chiave – quali appunto la stessa discrezionalità - mediante indicatori misurabili empiricamente (Lazarsfeld, 1967).

È mia intenzione astrarre il ragionamento dal singolo caso studio; per questo ho scelto di utilizzare un approccio che può essere estremamente utile anche all'analisi di altri contesti e politiche.

Riferimenti bibliografici

Appadurai, A., (2004), *The Capacity to Aspire: Culture and the Terms of Recognition*, in Walton, M., Rao, V. (eds.), *Culture and Public Action: A Cross-Disciplinary Dialogue on Development Policy*, Palo Alto, Stanford University Press; trad. it. Appadurai, A., *Le aspirazioni nutrono la democrazia*, Milano, et al./edizioni, 2011.

Arosio, L., (2013), *L'analisi documentaria nella ricerca sociale. Metodologia e metodo dai classici a Internet*, Milano, FrancoAngeli.

Barberis, E., (2010), *Methods and Contexts in the Study of Rescaling*, in Kazepov, Y. (Ed.), *Rescaling Social Policies: Towards Multilevel Governance in Europe*, Vol. 38, Vienna, Ashgate Publishing.

Bosco, N., (2002), *Dilemmi del welfare. Politiche assistenziali e comunicazione pubblica*, Milano, Edizioni Guerini.

Brodkin, E. Z., (1990), *Implementation as Policy Politics*, in D. Palumbo, D. Calista (eds.), *Implementation and Policy Process: Opening Up the Black Box*, Westport, Greenwood Press.

Brodkin, E. Z., (2008), *Accountability in Street-Level Organizations*, in « Journal of Public Administration », n. 31, pp. 317-336.

Brodkin, E. Z., (2011), *Putting Street-Level Organizations First: New Directions for Social Policy and Management Research. Introduction*, in « Journal of Public Administration Research and Theory » n. 21, suppl. 2, aprile, pp. 199-277.

Cardano, M., (2011), *La ricerca qualitativa*, Bologna, il Mulino.

Caselli, D., (2015), *Comunità, impresa, responsabilità. Processi di neoliberalizzazione nel welfare italiano*, in Moini G., *Neoliberismi e azione pubblica. Il caso italiano*, Roma, Ediesse.

Clifford, J., (1997), *Routes. Travel and Translation in the late twentieth century*, Harvard, University Press.

Crozier, M., (1963), *Le phénomène bureaucratique*, Paris, Seuil, trad.it., *Il fenomeno burocratico*, Milano, Etas, 1979.

de Leonardis, O., (1998), *In un diverso welfare. Sogni e incubi*, Milano, Feltrinelli.

de Leonardis, O., Deriu, M., (2012), *Introduzione. La capacità di aspirare come ponte tra quotidiano e futuro*, in de Leonardis, O., Deriu, M. (a cura di), *Il futuro nel quotidiano. Studi sociologici sulla capacità di aspirare*, Milano, Egea, pp. XI-XXII.

Dubois, V., (1999), *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica.

Dubois, V., (2009), *Le trasformazioni sociali alla lente dell'etnografia*, in « Etnografia e ricerca qualitativa », n. 2, pp. 163-187.

Fairclough, N., (1989), *Language and Power*, London, Longman.

Fairclough, N., (2003), *Analysing Discourse. Textual analysis for social research*, London, Routledge.

Fassin, D., (2014), *Ripoliticizzare il mondo. Studi antropologici sulla vita, il corpo, la morale*, Verona, ombre corte.

Ferrazza, D., (2008), *Tra ente pubblico e terzo settore: analisi dei rapporti tra i diversi attori del welfare mix attraverso la lente della discrezionalità degli operatori*, Paper presentato alla prima conferenza annuale Espanet Italia.

Foucault, M., (1976), *Histoire de la sexualité 1. La volonté de savoir*, Paris, Gallimard, trad. it, *La volontà di sapere. Storia della sessualità 1*, Milano, Feltrinelli, 2001.

Fowler, R., Hodge, B., Kress, G., Trew, T., (1979), *Language and Control*, London, Routledge & Kegan Paul.

Gargiulo, E., (2012), *Discorsi che dividono: differenzialismo e attacchi al legame sociale nell'Accordo di integrazione*, in «*Rassegna italiana di sociologia*», 53 (3), pp. 497-523.

Giddens, A., (1984), *The Constitution of Society*, Berkeley, University of California Press.

Ham, C., Hill, M., (1986), *Introduzione all'analisi delle politiche pubbliche*, Bologna, il Mulino.

Hirschman, A., (1970), *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and States*, Cambridge, Harvard University Press, trad. it., *Lealtà, defezione, protesta. Rimedi alla crisi delle imprese, dei partiti e dello stato*, Milano, Bompiani, 2002.

Hugues R., Huby M., (2002), *The application of vignettes in qualitative social and nursing research*, *Journal of advanced nursing*, 37.4, pp. 382-386.

Lazarsfeld, P. F., Capecchi, V., Roccia, L.B., (1967), *Metodologia e ricerca sociologica*, Bologna, il Mulino.

Lipsky, M., (1980), *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*, New York, Russel Sage Foundation.

Lipsky, M., (2010), *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*, expanded version, New York, Russel Sage Foundation.

Maneri, M., Ter Wal, J., (2005), «*The criminalisation of ethnic groups: An issue for media analysis*», *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, Vol. 6, N. 3.

Morlicchio, E., (2012), *Sociologia della povertà*, Bologna, il Mulino.

Noci, E., (2012), *Politiche di contrasto a quale povertà? Esercizio della discrezionalità professionale degli assistenti sociali e percorsi di tutela in un contesto locale*, ESPANET Conference, Roma.

Pitch, T., (2001), «*Sono possibili politiche democratiche per la sicurezza?*», *Rassegna Italiana di Sociologia*, 42(1), pp. 137-158.

Porcellana, V., (2016), *Dal bisogno al desiderio. Antropologia dei servizi per adulti in difficoltà e senza dimora a Torino*, Milano, FrancoAngeli.

Saraceno, C., (2013), *Trasformazione dei welfare state e/o spostamenti discorsivi. Un commento*, in «*Stato e mercato*», No. 97, il Mulino, pp. 67-80.

- Saraceno, C., (2015), *Il lavoro non basta. La povertà in Europa negli anni della crisi*, Milano, Feltrinelli Editore.
- Sarasso, M.C., (2002), *La definizione dei poveri tra politiche e diritti*, in Negri, N., (a cura di), *Percorsi e ostacoli. Lo spazio della vulnerabilità sociale*, Torino, Trauben Edizioni.
- Saruis, T., (2011), *Nuovi rischi, soluzioni innovative e responsabilità operative nelle pratiche del lavoro sociale*, in «Autonomie locali e servizi sociali», n. 2, pp. 185-198.
- Saruis, T., (2013), « La teoria della street level bureaucracy: lo stato del dibattito », in Autonomie locali e servizi sociali, n. 3, il Mulino, pp. 541-552.
- Saruis, T., (2015a), *Studying social policy practices by vignettes: opportunities, limits and strategies*, paper presentato alla Conferenza “The interplay between policy reforms, governance and street-level practices and the implications for the assistance-seeking citizens”, Copenhagen.
- Saruis, T., (2015), *Gli operatori sociali nel nuovo welfare. Tra discrezionalità e responsabilità*, Roma, Carocci editore.
- Van Dijk, T., (1997), *Discourse as Social Interaction*, London, Sage.
- Van Dijk, T., (2008), *Discourse and power*, New York, Palgrave Macmillan.
- Warin, P., (2012), *Introduction. Sortir du discours sur la « fraude sociale »*, in Odenore (Ed.), *L'envers de la fraude sociale: le scandale du non-recours aux droits sociaux*, Paris, La Découverte.
- Yanow, D., (2003), *Constructing “Race” and “Ethnicity” in America. Category-Making in Public Policy and Administration*, London, Sharpe.