Valeria Quarto, Armida Salvati

IL BUONO, IL BRUTTO, IL CATTIVO ASSISTENTE SOCIALE

Condizionalità e discrezionalità delle misure di contrasto alla povertà

Abstract:

This article explores the relationship between conditionality and discretion within the operational model of social services. Specifically, it examines how this model is applied in anti-poverty policy. Rather than the typical focus on "the good, the ugly, and the bad" representations applied to low-income recipients, this research considers social workers within these categories.

Using qualitative techniques such as observation, shadowing, and interviews conducted at a city hall in Southern Italy, this study outlines profiles of social workers as 'the good, the ugly, and the bad.' The article also discusses how conditionality and discretion impact low-income recipients within these profiles. While drawing definitive research conclusions is challenging, the article suggests potential courses of action for social workers – emphasizing advocacy and non-oppressive approaches – and offers paradigm-shift proposals for policymakers.

Keywords:

Social services; Income support measures; Conditionality; Discretion.

1. *Introduzione*

I Servizi sociali rispondono, attraverso l'adozione di scelte individuali, alla funzione di mediazione tra la domanda di benessere della persona-cittadino e le risposte, in termini di *policy*, dello Stato. Gli assistenti sociali, al fine di adempiere al triplice mandato istituzionale, sociale e professionale (Gui 2008) previsto dal loro ruolo, devono costantemente fare esercizio di riflessività e discrezionalità. Nel caso delle politiche di contrasto alla povertà, gravate da condizionalità (per le quali è stato coniato il termine *welfare conditionality*, Dentale 2022), è necessario un bilanciamento che chiama in campo la discrezionalità degli assistenti sociali. Si genera, a que-

sto snodo, l'occasione di implementare il potere decisionale soggettivo del *case manager* nella dimensione di *agency* di cambiamento nella comunità locale (Licursi *et al.* 2022; Tarsia 2019). L'esercizio della discrezionalità da parte della professionista del servizio sociale è influenzato da fattori quali la formazione accademica, le competenze sviluppate sul campo e la capacità di bilanciare istinto e razionalità, dimensioni che intervengono nell'approccio relazionale del servizio sociale (Folgheraiter, Ranieri 2023) e che possono renderlo "buono", "brutto" o "cattivo".

Oggetto della ricerca sono stati i Servizi sociali di un Municipio nella periferia di una Città Metropolitana del Mezzogiorno, presso cui è stata effettuata l'indagine da luglio 2022 a gennaio 2023. Per riflettere sul rapporto fra condizionalità e discrezionalità nella gestione dei servizi di contrasto alla povertà sono state elaborate delle provocatorie rappresentazioni del professionista, che riprendono il titolo del film *western* di Sergio Leone "Il buono, il brutto e il cattivo" (1966). Tali rappresentazioni variano a seconda dell'uso della condizionalità/discrezionalità nella scelta dell'intervento da attuare e sono confrontate con gli stessi tipi ideali utilizzati in Busso, Meo e Morlicchio (2018). Nel presente contributo la prospettiva è ribaltata: le rappresentazioni non sono attribuite al povero, bensì alle assistenti sociali.

Nel secondo paragrafo si è voluto riflettere sulle contraddizioni intrinseche delle politiche sociali di contrasto alla povertà, che nel micromondo dei Servizi sociali si traducono in dilemmi etici e professionali. I dati sono stati raccolti facendo ricorso alle tecniche della metodologia qualitativa dell'osservazione partecipante scoperta, delle interviste e dello *shadowing* dell'assistente sociale del segretariato del municipio.

Infine, nelle conclusioni si farà riferimento a *advocacy* e pratiche antioppressive.

2. *La contraddizione intrinseca delle misure di contrasto alla povertà: uno spazio per la discrezionalità*

Se l'assistente sociale deve spesso risolvere le contraddizioni e i dilemmi etici che insorgono tra i mandati della professione, è perché alla base vi sono conflitti strutturali, a causa dei quali, nonostante i buoni propositi di solidarietà e giustizia sociale, risulta impossibile realizzare misure completamente prive di barriere d'accesso. Il dibattito sulla configurazione delle misure di contrasto alla povertà ha accompagnato l'istituzione del Reddito di Cittadinanza (D.L. 4/2019). Prima di esso (d'ora in avanti RdC), misure nazionali e regionali di contrasto alla povertà sono

state continuamente modificate; tuttavia, anziché "raddrizzare il tiro", tali revisioni sembrano aver creato ulteriori contraddizioni e questioni a cui non sono ancora state date risposte.

Una prima contraddizione riguarda la relazione tra universalità e condizionalità. Il RdC è stato presentato come una misura universale, rivolta a tutti i cittadini, mentre la condizionalità è stata proposta come garanzia che non ci sarebbe stato spazio per "parassiti" e "fannulloni" (Busso *et al.* 2018). Tra i requisiti per accedere alle prestazioni di contrasto alla povertà, i principali sono un valore ISEE da non superare per essere considerati "poveri" e l'occupabilità, un criterio che si manifesta nell'obbligo di sottoscrivere il Patto per il lavoro. Ci si chiede se questo non rappresenti un tentativo di trasformare – o mascherare – il perpetuarsi delle disuguaglianze sociali in una questione meritocratica. Negli ultimi dieci anni, proprio la condizionalità ha generato nuove forme di discriminazione e guerre tra poveri; il Governo non ha tenuto conto delle differenze socio-demografiche tra Nord e Sud, che hanno influito sul (in)successo del RdC, soprattutto nelle regioni meridionali, rafforzando lo stereotipo del povero che non vuole lavorare (Anselmo, Morlicchio e Pugliese 2020).

Il *policy maker* ha sostenuto che uno dei principali obiettivi delle misure di contrasto alla povertà è l'inclusione sociale, da realizzare attraverso il mercato del lavoro; tuttavia, questa concezione di inclusione e occupabilità appare distante dalle reali condizioni del mercato del lavoro e dal *matching* delle competenze dei beneficiari. Il fallimento si è tradotto, ancora una volta, in un'accusa ai cittadini poveri, reputati pigri (Saraceno 2023). Inoltre, la comunicazione tra i centri per l'impiego e i servizi sociali è risultata poco funzionale, se non addirittura assente, rendendo il monitoraggio del percorso confuso e difficoltoso, e frammentando il coinvolgimento del Terzo Settore (Peris Cancio *et al.* 2022). Anche gli operatori sociali, consapevolmente o meno, possiedono schemi di pensiero sulla meritevolezza e immeritevolezza del "povero", proprio a causa della configurazione delle misure di contrasto alla povertà, che a volte sembrano contrapporsi ai poveri stessi. Nel *contradictory welfare*, il soggetto è tenuto a ricambiare "il favore" con gratitudine (Soss *et al.* 2022). Solo accettando le condizioni di *do ut des* e il contrattualismo delle prestazioni, l'individuo dimostra di meritare il beneficio (Lodemel, Trickey 2001).

È a livello locale che la condizionalità pensata dal *policy maker* si scontra con la realtà, e la discrezionalità si inserisce nello iato normativo. «Gli *street-level bureaucrats* concretizzano le politiche pubbliche

non limitandosi alla stretta applicazione dei regolamenti: si servono di aggiustamenti» (Lipsky 1980; Dubois 2015, p. 223). La legge stessa riconosce alla professione «autonomia tecnico-professionale in tutte le fasi dell'intervento» (Legge 84/93, art. 1), sottolineando la discrezionalità – ovvero la facoltà di libera azione e decisione – richiesta. Decidere non è solo un aspetto tecnico, ma un compito umano, in cui l'assistente sociale, in quanto persona, può fare la differenza. Dipende da lui o lei scegliere come impostare le relazioni di aiuto e calibrare le funzioni di supporto, spesso intrecciate con quelle di controllo (Biffi, Pasini 2018). Queste scelte sono influenzate anche dalle emozioni (Sicora 2021), che hanno tre effetti sulle scelte del professionista: permettono di cogliere informazioni di contesto, attivano l'attenzione selettiva e costituiscono una spinta motivazionale (Oatley et al. 2006; Bertotti 2016; Biffi, Pasini 2018).

La condizionalità presenta il limite di non essere stata strutturata "su misura" per ogni territorio, tipologia di utenza e forma di povertà. Subordina l'erogazione di una prestazione a determinati comportamenti, che saranno monitorati dall'assistente sociale per valutare la conformità alle regole prefissate (Ravelli 2019; Busso *et al.* 2023, p. 128). Il *social worker* è responsabile del prossimo e fisicamente vicino all'altro (Corcuff 1996; Dubois 2015), ed è dunque la figura più adatta a modellare la condizionalità. L'assistente sociale opera entro le direttive della logica burocratica, dell'agire di mercato e della logica del professionismo (Freidson 2001; Bertotti 2016). Quest'ultima logica si articola in tre fasi: il *framing*, ovvero la definizione del problema; l'identificazione dei rischi e delle soluzioni; e la decisione vera e propria (Rumiati 2009). Così, nell'assegnare un contributo economico, si tiene conto degli atti amministrativi, delle intenzioni della persona e delle sue condizioni di vita (Bertotti 2016), ma anche dell'interpretazione complessiva della situazione fornita dall'assistente sociale.

3. *Il contesto di ricerca, la metodologia e i dati costruiti*

Il territorio luogo e oggetto della ricerca si trova nella zona periferica di una città metropolitana del Sud Italia. Trattandosi dell'*hinterland*, il cittadino residente risente dell'etichetta che lo disegna come «delinquente, cittadino di serie B e dimenticato da Dio» (intervista 2, F.B.) e della marginalità territoriale (Cacciapaglia 2023). La residenza diviene motivo di conferimento di uno status sociale (Morse 1974) che attribuisce, prima

ancora della cosiddetta prova dei mezzi, una rappresentazione di meritevolezza o di immeritevolezza del cittadino richiedente prestazioni di sostegno al reddito.

Si contano circa 22625 abitanti su una superficie di 13,43 chilometri quadrati e l'area è stata Comune autonomo fino al 1928: questo ultimo dato è essenziale perché i residenti nutrono un sentimento di distacco e isolamento rispetto alle zone centrali della Metropoli, per la distanza geografica e per il coinvolgimento in iniziative delle politiche locali, che hanno rafforzato quell'identità precedente di "Comune autonomo".

Per comprendere il mondo vitale degli individui (Husserl 1951), sono stati riportati alcuni episodi o stralci di interviste organizzati nelle categorie del buono, brutto e cattivo assistente sociale. Come anticipato nell'introduzione, il dato è stato costruito con un approccio qualitativo: la tecnica dello *shadowing,* quale sorta di capovolgimento dell'osservazione partecipante (Sclavi 2003). L'assistente sociale del segretariato dei Servizi sociali territoriali del Municipio per 2/3 volte alla settimana è stato "seguito come un'ombra", dalle cinque alle otto ore giornaliere. Si è scelto di effettuare lo *shadowing* con l'assistente sociale del segretariato perché si occupa prevalentemente della prima accoglienza, dell'*assessment* e della valutazione iniziale delle istanze riguardanti contributi o prestazioni. Altra tecnica utilizzata nell'indagine è stata l'osservazione partecipante scoperta, con la quale si è avuto accesso alle "province finite di significato" (Schütz 1974) dei Servizi sociali. Osservando le interazioni sociali, sono stati colti i codici unici e tipici dell'Organizzazione oggetto e soggetto della ricerca. L'osservazione è stata effettuata per un periodo di tempo di tre giorni a settimana, per otto mesi, osservando *social workers,* tecnici amministrativi, dirigenza, psicologi e utenti coinvolti nei colloqui. Infine, sono state effettuate le interviste discorsive a 16 professionisti del sociale, inclusi la dirigenza dei servizi psico-sociali dell'Ente, il personale amministrativo e gli assistenti sociali dell'equipe addetta al RdC, situata in un altro edificio, afferente ad un altro municipio (a causa della carenza di spazi).

Le note osservative sono state raccolte giornalmente, seguendo una suddivisione preliminare in cinque voci, quali: 1. Dati fattuali; 2. Note verbali; 3. Note metodologiche; 4. Note emotive; 5. Note soggettive (Gobo 1999), rese poi in categorie.

4. *Il buono, il brutto e il cattivo assistente sociale*

4.1 *Il buono*

Se per Busso, Meo e Morlicchio il povero "buono" è il cittadino docile, senza colpa e propositivo, nel servizio sociale si tratta di un professionista estremamente empatico e compassionevole. Un episodio rilevante osservato è stato quello dell'assistente sociale del segretariato che ha accettato, di primo impulso, la domanda di un signore anziano per un contributo economico straordinario, nonostante la sua soglia reddituale superasse quella prevista dal regolamento comunale. La giustificazione del professionista, durante la riunione d'equipe: «Mi dispiaceva vedere l'utente così, era un povero signore, ho pensato che magari c'era qualche speranza» (n. o. 35, A.Z.)[1]. La risposta di una collega è stata chiara, sia circa l'inderogabilità della condizionalità la cui fonte è la legge, sia nel processo metodologico adottato, perché l'azione individuale si riflette sulle attività di più soggetti e dell'organizzazione:

> Così ci fai perdere tempo e dai una falsa speranza all'utente, la dirigente non te lo accetterà mai, perché il regolamento è preciso e dice che non lo può avere. Fai anche perdere tempo a lui, perché dovrà ritornare per sentirsi una risposta che avresti già potuto dargli durante il primo colloquio (n.o. 35, A.F.B.).

Lo *shadowing* dell'assistente sociale del segretariato ha permesso di catturare l'intensità e il peso che comporta il prendere decisioni in certe situazioni, perché: «[…] la responsabilità della vita della gente, di una famiglia, a volte è tua» (intervista 4, D.T.).

Tale approccio, spesso filantropico e basato sull'economia del dono (Busso, Meo e Morlicchio 2018, p.74) può tradursi in errori procedurali, asimmetria informativa tra professionista e utente e ritardi nell'intervento.

4.2 *Il brutto*

La descrizione del povero brutto nell'articolo di Busso, Meo e Morlicchio è estetica e identitaria, riconducendo gli stranieri migranti, i senza fissa dimora e qualsiasi figura richiami il degrado più estremo (Geremek 1988). Nel caso dell'assistente sociale brutto, le caratteristiche principali sono l'atteggiamento spesso "severo" e, soprattutto, la tendenza a trovare

1 Le iniziali "n.o." stanno per "nota osservativa", il numero che segue si riferisce alla giornata di osservazione sul campo e in coda le iniziali del professionista a cui appartiene la citazione. Le iniziali dei dipendenti pubblici sono di fantasia.

alternative alla richiesta di misure di sostegno al reddito, queste ultime viste come una «strada facile» (intervista 10, M.L.) per il richiedente.

L'aspetto determinante della categoria è una relazione d'aiuto fortemente direttiva: la *social worker* dice all'utente cosa può e deve fare, inducendo il cittadino a seguire il tipo di intervento propostogli, nonostante ce ne siano di altri.

Presso il Municipio in oggetto si sono verificati vari episodi di giovani neomaggiorenni che si sono presentati richiedendo il Reddito di Cittadinanza[2]. In questi casi, un'assistente sociale del Servizio preferisce proporre progetti ideati dalla Regione, che consistono in tirocini e formazione retribuiti:

> […] Per dar loro un futuro, evitare parassitismo e per inculcargli la cultura del lavoro che non hanno, perché la famiglia d'origine non ce l'ha. […] All'inizio non vogliono, mettono le mani avanti, cercano scuse… Ma poi io gli faccio capire che non glielo voglio dare il reddito e alla fine accettano (intervista 7, P.N.).

Questo uso della discrezionalità è apparso come la strategia migliore per alcune professioniste, che riferiscono di giovani a cui avevano fortemente suggerito di effettuare formazioni o *stages* e che avevano, attraverso tali alternative, trovato un impiego o ottenuto dei tirocini retribuiti. Il sentimento di gratitudine e il senso di realizzazione dell'utente hanno rafforzato l'autoefficacia del professionista[3].

4.3 *Il cattivo*

Una discriminante fondamentale, come anticipato, tra il brutto e il cattivo è il risentimento. Il risentimento impedisce la compartecipazione al dolore altrui e "all' amare l'Altro come te stesso" (Bauman 2007). È un'emozione multifattoriale, composta da rabbia e delusione, percependo la sensazione di aver subito un'ingiustizia (Stosny 2013).

La società complessa in cui si è immersi e il *role set* (Merton 1993) di cui ogni individuo è portatore, può generare situazioni in cui si verificano conflitti intra-ruolo. Il povero cattivo è la personificazione dell'immerite-

2 Si è potuto osservare che i cittadini che si rivolgevano ai Servizi sociali per richiedere il RdC ignoravano le procedure corrette per inoltrare l'istanza, recandosi al CAF o per via telematica. Davano per scontato fossero gli assistenti sociali del municipio, essendo già caso in carico, ad erogarlo.

3 Trattandosi di casi già in carico ai Servizi sociali, gli assistenti sociali, come descritto nel paragrafo de "Il brutto", fornivano sia le relative informazioni per la sottomissione della domanda, che alternative ove possibile, insistendo su queste ultime, ritenute a loro discrezione, emancipatorie e "migliori" rispetto alla passiva percezione del beneficio economico (come da loro riferito).

volezza: manipolatore, che vive «sulle spalle dello Stato» (intervista 16, Q.T.). Se lo stereotipo per eccellenza dell'utente richiedente l'erogazione di prestazioni economiche negli USA è la *Welfare Queen* (Hancock 2004), per molti professionisti dei Servizi sociali è "la mamma che deve fare da madre" ai propri figli. A riportare tali episodi sono professioniste dell'equipe addette al RdC. Riferiscono che tra le beneficiarie, alcune hanno rifiutato di svolgere i progetti utili alla collettività (PUC)[4] previsti dalla misura, oppure che non si presentavano sul luogo di svolgimento delle attività perché dovevano badare ai loro figli. «E i figli chi me li tiene?», avrebbe risposto una beneficiaria; «Io faccio la mamma, dove li lascio i bambini?!». Le reazioni delle assistenti sociali sono state di risentimento e intolleranza: «Perché, io non sono madre?!»; «E io non vorrei stare con mia figlia?! […] Io lascio 400 euro per tenerla in asilo nido per poi sentirmi dire da te che vuoi i soldi ma non puoi andare a lavorare per tenere i tuoi figli» (intervista 16, A. T). «Per 1200 euro conviene, a 'sto punto me ne rimango a casa anche io con i miei figli» (intervista 9, A. D. B.).

Il confronto appare naturale: entrambe le figure – le assistenti sociali e le beneficiarie – sono donne e madri. L'assistente sociale sente di subire un'ingiustizia, insinuando che le beneficiarie godano di privilegi che non meritano: la possibilità di stare con i propri figli e di ricevere risorse economiche. Il romantico/buono assistente sociale chiuderebbe un occhio di fronte all'inottemperanza delle madri che non si presentano presso la sede dello svolgimento dell'attività del progetto; il brutto proporrebbe alternative o insisterebbe sull'esigenza di sottostare alle regole della misura, se si vuole godere della fruizione del beneficio economico; il cattivo riprende la colpevole e segnala l'inadempienza, a causa del risentimento. Tuttavia, è il sistema sociale del "welfare delle contraddizioni" in cui si dispiegano le relazioni socioeconomiche a causare tali conflitti e l'inefficacia delle attuali politiche di conciliazione lavoro-famiglia (Donà 2009).

L'equilibrio tra discrezionalità e condizionalità appare come un gioco di interazioni tra orientamenti personali, cultura organizzativa e profilo territoriale (Busso *et al.* 2023). L'assistente sociale cattivo assurge al ruolo di gestore di quello che diventa un welfare-panoptico (Bergamo 2023), in cui si "puniscono le colpe". L'idealtipo del brutto assistente sociale propende verso la condizionalità intesa come "alle mie condizioni", cercando di con-

4 I PUC prevedevano attività utili alla collettività presso enti del Terzo Settore, P.A. o aziende, per un totale di 8 ore minimo e 16 massimo alla settimana. https://www.lavoro.gov.it/redditodicittadinanza/PUC/Pagine/default.

vincere l'utente, anziché ponendosi su un piano di reciprocità. Tuttavia, non è spinto da sentimenti di astio o risentimento, dai quali è mosso "il cattivo". Il buono esercita la discrezionalità in tutti i suoi aspetti positivi e negativi: una compassione sociale di ampio respiro, ma anche una carenza di obiettività, dovuta all'istinto e alle «buone intenzioni». Tuttavia, il buono e il cattivo hanno in comune la rilevanza dell'influenza delle emozioni nelle decisioni sugli interventi da prendere.

5. *Conclusioni. Approccio anti-oppressivo e advocacy*

La discrezionalità è una pratica di giudizio tecnico quanto soggettivo, che l'assistente sociale è autorizzato ad utilizzare per lo svolgimento della propria professione. Se condizionalità e discrezionalità sono fattori che, a seconda di come vengono utilizzati, rendono un'assistente sociale buona, brutta o cattiva, tale uso è fortemente influenzato dalla conformazione del sistema di welfare di cui si è parte. Il welfare attuale è caratterizzato da contraddizioni intrinseche, che hanno trasformato lo Stato del benessere in uno Stato del conflitto. L'assistente sociale nell'assunzione del suo ruolo di agente di cambiamento è osteggiato dallo stesso sistema che gli ha affidato tale responsabilità. Nell'ottica di un welfare costituito da poteri dominanti, l'approccio anti-oppressivo (Allegri, Sanfelici 2023), e l'azione di *advocacy* (Cox *et al.* 2018) non possono restare relegati nell'ambito del *case manager,* ma devono rivestire la dimensione politica (Jansson 2014), perché si tratta di cambiare non solo condizioni individuali o del nucleo familiare, ma di restaurare principi di giustizia sociale. L'azione dell'*advocacy* è attualmente poco attuata dai Servizi sociali a livello comunitario. Il professionista sociale è immerso nella comunità locale ed è l'attore che potrebbe «ideare pratiche nuove e più adatte allo specifico contesto di sofferenza» (Pellegrino 2015, p. 52) più efficacemente. Contesti di periferia e di marginalità hanno bisogno di misure specifiche e "territorializzate"; una discrezionalità "misurata" è possibile se all'assistente sociale viene lasciato uno spazio d'azione in grado di scalfire la cortina della condizionalità. La formazione continua e situata (Demetrio 1997) con il rafforzamento dell'attività di *advocacy,* accompagnata dalla supervisione professionale, possono contribuire a limitare l'effetto dannoso dei difetti delle politiche così realizzate. In attesa che le misure di sostegno al reddito vengano ridisegnate in modo da diminuire le disuguaglianze sociali, l'assistente sociale deve farsi portavoce dei diritti del cittadino fragile (Krumer Nevo 2020).

Riferimenti bibliografici

Allegri E., Sanfelici M., 2023, *L'approccio anti-oppressivo nel servizio sociale: teoria in azione*, in «La rivista di servizio sociale», LXIII, n.1, pp. 10-21.

Anselmo M., Morlicchio E., Pugliese E., 2020, *«Poveri e imbroglioni». Dentro il Reddito di cittadinanza,* in «il Mulino, Rivista trimestrale di cultura e di politica», n. 1/2020, pp. 53-63.

Bauman Z., 2007, *Individualmente insieme*, Parma, Diabasis.

Bergamo, S., 2023, *Affrontare la segregazione socio-spaziale correlata all'uso di droghe. Analisi di una scena aperta del consumo contemporanea*, in «Autonomie Locali e Servizi sociali», n. 3, pp. 469-488.

Bertotti T., 2016, *Decidere nel servizio sociale. Metodo e riflessioni etiche,* Roma, Carocci editore.

Bianchi L., 2018, *Il Reddito di Cittadinanza: l'esigenza di una misura di contrasto alla povertà e i suoi limiti attuativi,* in «Rivista economica del Mezzogiorno, Trimestrale della Svimez», n. 3/2018, pp. 417-440.

Biffi F., Pasini A., 2018, *Principi e fondamenti di servizio sociale. Concetti base, valori e radici storiche,*Trento*,* Erikson.

Busilacchi G., Gallo G., Luppi M., 2021, *Qualcosa è cambiato? I limiti nella implementazione del Reddito di cittadinanza e il vincolo della path dependency,* in «Politiche Sociali, Social Policies», n. 3/2021, pp. 553-578.

Busso S., Meo A., 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., Gori C., Mazzuca L., 2023*, Il patto e la condizionalità. Significati, rappresentazioni e pratiche*, (a cura di) Gori C., in *Il reddito minimo in azione. Territori, servizi, attori*, Roma, Carocci.

Cacciapaglia M., 2023, *Con il Reddito di Cittadinanza*. *Un'etnografia critica,* Milano, Meltemi.

Cox L. E., Tice C. J., Long D. D., 2018, *Introduction to Social Work: An Advocacy Based Profession,* Londra-New York, Sage.

Corcuff P., 1996, *Ordre institutionnel, fluidité situationelle et compassion,* in «Reserches et prévisions», n. 45.

Demetrio D., 1997, *Il tirocinio come luogo di apprendimento degli adulti,* in Castellucci A., Sarchelli G., Marletta L. (a cura di) *Viaggi guidati. Il tirocinio e il processo tutoriale nelle professioni sociali e sanitarie,* Milano, FrancoAngeli.

Dentale M., 2022, *Condizionalità e discrezionalità nelle politiche sociali. Una ricerca sulla valutazione delle misure di contrasto alla povertà,* Milano, FrancoAngeli.

Donà A., 2009, *Donne e lavoro: quali i risultati delle politiche di conciliazione in Italia?,* in «Rivista Italiana di Politiche Pubbliche, Rivista quadrimestrale» n.1/2009, pp. 109-134.

Dubois V., 2015, *La vie au guichet. Administrer la misère*, Paris, Editions Points.

Freidson E., 2001, *Professionalismo. La terza logica,* Bari, Laterza.

Folgheraiter F., Ranieri M.L., 2023. *The relational foundation of Social Work*, in «Relational Social Work», vol. *7*, n. 2.

Geremek B., 1988, *La stirpe di Caino,* Milano, Il Saggiatore.

Gobo G., 1999, *Le note etnografiche: raccolta e analisi*, in «Quaderni di Sociologia», n. 21, pp. 144-167.
Gui L., 2008, *Tre committenti per un mandato,* in Lazzari F. (a cura di) *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali,* Milano, FrancoAngeli.
Hancock A.M., 2004, *The Politics of Disgust: The Public Identity of the Welfare Queen,* New York, NYU Press.
Husserl E., 1951, *Die Idee der Phänomenologie*, Martinus Nijhoff, Den Haag; tr. it.: *L'idea della fenomenologia*, 1981, Milano, Il Saggiatore.
Jansson B.S., 2014, *Social Welfare Policy and Advocacy: Advancing Social Justice through eight Policy Sectors,* London-New York, Sage.
Krumer-Nevo M., 2020, *Speranza radicale. Lavoro sociale e povertà,* Trento, Erikson.
Licursi S., Salvati A., Tarsia T., 2022, *La formazione degli assistenti sociali per l'applicazione delle misure di contrasto alla povertà*, in L. Salmieri, (a cura di), *Servizi sociali e misure di contrasto alla povertà. Teoria, pratica e strumenti per gli assistenti sociali*, Milano, FrancoAngeli, pp. 137-157.
Lipsky M., 1980, *Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York, Russel Sage Foundation.
Lødemel I., Trickey H., 2001, *'An offer you can't refuse': Workfare in international perspective*, Bristol, Policy Press.
Merton, K., R., 1993, *The Role-Set: Problems in Sociological Theory,* Irvington Pub.
Morse D., 1974, *Il lavoratore periferico,* Padova, Marsilio.
Oatley K., Kelttner D., Jenkins J. M., 2006*, Understanding Emotions,* Blackpwell Publishing, Malden (Ma).
Pellegrino V., 2015, *Per una formazione universitaria "situata",* in Pellegrino V., Scivoletto C. (a cura di), *Il lavoro sociale che cambia. Per una innovazione della formazione universitaria,* Milano, FrancoAngeli.
Peris Cancio, L.F, Salvati, A., Tarsia T., 2022, *Ruolo promozionale dei servizi sociali e retorica dell'attivazione nel contrasto alla povertà*, in «Autonomie locali e servizi sociali», n. 2, pp. 367-382.
Ravelli F. 2019, *Il reddito minimo: tra universalismo e selettività delle tutele*, Torino, Giappichelli.
Rumiati R., 2009, *Decidere,* Bologna, Il Mulino.
Saraceno C., 2023, *La riforma ponte del Reddito di cittadinanza*, in «Politiche Sociali, Social Policies», n. 1/2023, pp. 149-154.
Sclavi M., 2003, *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Milano, Bruno Mondadori.
Soss J., Fording R. C., Shram S. F., 2022, *Disciplinare i poveri. Paternalismo neoliberale e dimensione razziale nel governo*, Milano-Udine, Mimesis edizioni.
Sicora A., 2021, *Emozioni nel servizio sociale. Strumenti per riflettere e agire,* Roma, Carocci editore.
Schütz A., 1974, *La fenomenologia del mondo sociale*, Bologna, Il Mulino.
Stosny S., 2013, *Living & Loving After Betrayal*, Oakland, New Harbinger Publications.
Tarsia T., 2019, *Sociologia e servizio sociale. Dalla teoria alla prassi,* Roma, Carocci editore.