

Come la condizionalità incontra la discrezionalità nel servizio sociale. Una ricerca qualitativa

Valeria Quarto (Università degli Studi di Bari)

La proposta di abstract che presentiamo è il risultato di una ricerca sviluppata nell'ambito del percorso di Dottorato, con lo scopo di indagare il rapporto tra il principio di condizionalità e quello della discrezionalità nel modello operativo del servizio sociale, nello specifico nel quadro dell'implementazione delle misure di contrasto alla povertà.

L'efficienza e l'efficacia degli interventi dipendono dall'incontro (e dallo scontro) della condizionalità prevista da quel welfare conditionality (Dentale 2022) e dalla discrezionalità soggettiva del case manager che riveste anche il ruolo di agente di cambiamento nella comunità locale (Tarsia 2019; Licursi, Salvati, Tarsia 2022). Ogni professionista ha un archetipo prevalente, illuminista o romantico (Mannheim 1953), che condiziona il grado della condizionalità e discrezionalità, e questo non sempre coincide con quello del resto dell'équipe e della rete, che può essere portatore di saperi differenti (Krumer Nevo 2021). Così facendo, si vengono a creare parentesi di perplessità d'azione all'interno della stessa organizzazione; nei casi in cui risulta difficile far collimare i modelli di azione con la specificità del caso che si ha davanti, il professionista fa ricorso alla discrezionalità che, a vari livelli, è descritta come una prerogativa dello street level bureaucrat (Lipsky, 1980). Del resto, la non standardizzazione delle prestazioni proposte alla persona-utente in virtù del manifesto "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (L. 328/2000), risulta ulteriormente incastonata nel contesto locale dell'ambito territoriale di applicazione.

Quando e se la discrezionalità può o deve limitare la condizionalità e viceversa?

L'etica personale e le rappresentazioni sociali dell'assistente sociale inserito in un contesto determinato e irripetibile nei suoi significati (Schutz 1962) è da riportare all'indirizzo di welfare prevalente che impernia quella provincia, pensando alla coesistenza di più stili di welfare presenti nello stesso tempo, ma in spazi differenti (Pavetti 2003), costringendo il professionista a strutturare e a formalizzare quella discrezionalità, rimodellando la condizionalità (Shubert e Slater 2006).

Il binomio condizione/discrezione risulta essere cruciale nella promozione di una partecipazione attiva dell'utenza, effettiva e potenziale, beneficiaria di misure di contrasto alla povertà, cercando di non scendere nella stereotipizzazione "del povero" buono, brutto o cattivo (Busso, Meo, Morlicchio 2014).

Per cogliere l'intensità del rapporto condizionalità-discrezionalità, i giochi di potere, l'asimmetria informativa, ma anche i benefici che i due elementi in oggetto potrebbero apportare,

la ricerca sul campo è stata effettuata tra i mesi di giugno 2022 e gennaio 2023, presso un municipio della Città Metropolitana del Comune di Bari, per un periodo di tempo di otto mesi, con l'implementazione dell'osservazione partecipante scoperta delle scene sociali (Goffman 1959), dello shadowing – la ricercatrice, previo accordi, è stata l'ombra dell'assistente sociale del segretariato sociale - e interviste in profondità a 16 professionisti del sociale, inclusi la dirigente dei servizi psico-sociali dell'ente e il personale amministrativo, sotto la lente di un approccio auto-etnografico, permettendo una migliore comprensione del Lebenswelt, mondo vitale (Husserl 1913) dei social workers, ma anche di tutti coloro che si sono affacciati al servizio.

I risultati della ricerca hanno mostrato quelle che possono essere strategie formali e informali per monitorare la condizionalità e misurare la discrezionalità, cercando di strutturare dei criteri guida per la realizzazione di uno schema generale, ma anche locale per l'espletamento degli interventi per contrastare la povertà, tenendo in considerazione anche i bisogni formativi e una pratica della discrezionalità come esercizio di riflessività, ipotizzando una collaborazione con il CNOAS, l'Università e il Comune.