

Percorsi di impoverimento in Toscana, una ricerca empirica. Piste di lavoro per il servizio sociale professionale

Andrea Bilotti – Università di Siena

1. Introduzione

Il capitolo riporta i principali risultati di una ricerca che il Laboratorio sulle Disuguaglianze dell'Università di Siena ha condotto nei mesi di maggio-settembre 2019 su un campione ragionato di cittadini utenti in carico ai servizi sociali della Toscana in relazione ai loro percorsi di impoverimento¹. Il progetto, nato all'interno delle attività dell'Osservatorio sociale regionale, ha cercato di rispondere ai due interrogativi di fondo con i quali si era conclusa la giornata di presentazione del "Rapporto sulle povertà 2018", ovvero: quali sono le modalità principali dei processi di impoverimento in Toscana? Quali le strategie di difesa (soggettive e istituzionali) messe in campo per fronteggiarli? Come sappiamo, stime, statistiche e altre fonti conoscitive ci permettono di ricostruire un quadro della situazione, di pesare il fenomeno e anche di leggerne le ricadute sulla popolazione, ma non ci consentono di capire il ruolo svolto da eventi, più o meno significativi e duraturi nel tempo, nel produrre o radicalizzare processi di impoverimento; in altre parole, di individuare elementi ricorrenti generalizzabili in "punti di svolta" di tipo biografico (Bonica & Cardano, 2008). La scelta di mettere al centro le storie di persone che beneficiano delle misure di contrasto alla povertà non ha tuttavia solo una *ratio* metodologica e conoscitiva ma nasce anche dalla constatazione che, nonostante il tema della lotta alla povertà abbia assunto una crescente impor-

1 Il capitolo è un approfondimento ed una rielaborazione dei primi esiti della ricerca empirica sulle persone beneficiarie di misure di contrasto alla povertà in Toscana pubblicata nel rapporto "Le povertà in Toscana - Secondo rapporto Anno 2018". Il documento è scaricabile dal sito istituzionale dell'Osservatorio sociale regionale www.regione.toscana.it/osservatoriosocialeregionale

tanza a livello europeo, nazionale e regionale, l'attuale dibattito non sembra prestare adeguata attenzione all'eterogeneità dei percorsi e delle condizioni esistenziali provate da chi si trova in condizione di grave indigenza. La diffusa rappresentazione della povertà come un fenomeno internamente omogeneo si traduce spesso in una difficoltà ad elaborare strumenti di intervento flessibili in grado di rispondere adeguatamente alle esigenze di chi si trova in tale condizione. L'obiettivo della ricerca è stato dunque quello di dare visibilità alle molteplici sfaccettature che la parola *povertà* può prendere, facendo luce sulle esperienze di coloro che quotidianamente si trovano ad affrontarla e dando voce al loro specifico punto di vista su cosa significhi essere poveri in Toscana.

2. La metodologia utilizzata nella ricerca

La ricerca è stata realizzata intervistando (nei mesi di luglio e agosto 2019) 43 persone residenti o domiciliate in Toscana beneficiarie delle misure nazionali di contrasto alla povertà e, in relazione alla delicatezza dei temi trattati e ai vincoli imposti dalla privacy, selezionate e contattate insieme ai servizi sociali territoriali. Lo strumento metodologico utilizzato per la raccolta dei dati è stato l'intervista biografica focalizzata sulla narrazione delle principali tappe che hanno caratterizzato le carriere di impoverimento degli intervistati (Bichi, 2002). Pur trattandosi di interviste non strutturate, gli intervistatori hanno cercato di stimolare la riflessione su quattro macro-aree: il lavoro, per capire quanto abbia pesato una situazione di precarietà o di improvvisa perdita del lavoro sul processo di impoverimento e, parallelamente, cercare di cogliere le strategie messe in atto dall'intervistato per re-inserirsi nel mercato occupazionale; la salute, da un lato per valutare se il processo di impoverimento può essere il risultato di situazioni di salute instabili o problematiche e, dall'altro, verificare se la situazione di povertà condiziona la capacità di curarsi adeguatamente; la condizione abitativa, prestando attenzione alle soluzioni abitative adottate dagli intervistati nonché alle strategie messe in atto per recuperare le risorse necessarie al pagamento di affitto, bollette, ecc.; l'alimentazione, mettendo sotto analisi le scelte e le possibilità di accesso al cibo e il ricorso alle misure di contrasto alla povertà alimentare disponibili sul

territorio, come il pacco viveri e l'emporio della solidarietà. Per garantire l'anonimato delle persone intervistate, i nomi riportati nel testo sono tutti frutto di fantasia mentre è reale la loro età anagrafica.

3. La povertà come un processo: percorsi di impoverimento e punti di svolta

La povertà è un fenomeno altamente disomogeneo (Saraceno et al., 2020). All'interno di tale categoria, infatti, si possono rintracciare disparate condizioni di indigenza influenzate dai fattori più disparati: l'età, il genere, la presenza o l'assenza di figli, il livello educativo, il luogo di origine e quello di residenza, la presenza o l'assenza di un lavoro, l'esperienza di condizioni di disabilità o malattia, i rapporti con i servizi e col territorio. Questi e altri fattori rendono ogni intervista raccolta nell'ambito di questa ricerca una storia a sé. Questa analisi non mira a ricondurre ad un unicum una realtà così complessa ed articolata, quanto piuttosto a rintracciare, nella diversità del materiale raccolto, degli elementi ricorrenti e delle dinamiche comuni. L'analisi delle interviste raccolte ha evidenziato la necessità di distinguere i percorsi degli intervistati tra coloro che sono nati poveri e coloro che sono diventati poveri. Se infatti per alcuni intervistati la condizione di indigenza economica costituisce un vero e proprio "mondo di vita" fin dalla nascita, per altri la povertà emerge come una condizione inattesa e improvvisa a cui ci si deve adattare progressivamente. Mentre per i primi i "punti di svolta" vanno letti come eventi che "radicalizzano" una condizione di difficoltà persistente, per i secondi si può più chiaramente parlare di veri e propri inizi della condizione di indigenza.

Non sorprendentemente, le difficoltà sul piano lavorativo si presentano come uno degli eventi più frequentemente riportato dagli intervistati come momento chiave nelle loro carriere di impoverimento. La perdita del lavoro (proprio o di un proprio familiare), il fallimento di un'attività imprenditoriale, l'impossibilità di inserirsi o re-inserirsi nel mondo del lavoro sono esperienze che hanno determinato l'attuale condizione di povertà della maggior parte degli intervistati. Se per alcuni intervistati tali eventi si collocano in un passato piuttosto remoto, per molti di essi appare possibile notare una

netta correlazione tra le proprie difficoltà lavorative e l'emergere della crisi economica. Il caso di Antonio, ex operaio specializzato con una piccola invalidità lavorativa, caduto in povertà a seguito della crisi dell'impresa per cui lavorava appare particolarmente esemplificativo di un rapido e inatteso processo di impoverimento legato alla crisi economica.

Dopo [il fallimento della ditta] io praticamente sono andato in questa agenzia interinale ma avendo già una certa età... che volevano le agenzie interinali? Volevano gente con esperienza però di 25 anni e io purtroppo 25 anni ce li avevo il secolo scorso. Mi sono arrangiato, trovavo qualsiasi cosa mi davano, un mese qui e un mese là. 15 giorni qui e 15 giorni là, l'ho fatto. Un giorno mi sono rifiutato di andare a lavorare in posto che sta a più di 60 Km da qua. Io gli avevo detto si va bene ci vado ma almeno fatemi il contratto di un mese non di 15 giorni. Se devo prendere 400 euro e ne spendo 350 di benzina che ci vado a fare? Da quel giorno lì quell'agenzia lì non mi ha più chiamato sembrava che io fossi uno che rompeva le palle io ho cercato... [...] Nelle altre agenzie c'era il discorso che io passata la cinquantina ero troppo vecchio «si lei ha esperienza ma noi cerchiamo ragazzi più giovani» e allora come fai ad avere esperienza? Io ho venti anni di esperienza [...] Da lì è cominciato ad andare tutto male poi mi è anche passata la voglia perché sentirmi dire che sono vecchio [...].

La perdita improvvisa del lavoro o il fallimento di una attività imprenditoriale appaiono costituire un evento determinante soprattutto per quelle categorie sociali che incontrano maggiori difficoltà di reinserimento lavorativo: le persone anziane, gli stranieri, e le donne (specie quelle su cui gravano carichi familiari). Per queste categorie, infatti, non solo diventa difficile reinserirsi nel mondo del lavoro, ma anche quando ciò accade si realizza spesso un chiaro declassamento professionale. La storia di Marisa, diplomata di 54 anni con una lunga esperienza come contabile costretta a reinventarsi badante a seguito della crisi economica, descrive questo processo.

Non avevamo mai avuto bisogno, avevamo cinque milioni di fatturato l'anno, soldi ce n'erano abbastanza per reinvestire ogni anno [...] Alla fine del 2007 già facevamo in anticipo fatture, alla fine del 2008 un disastro mancavano i soldi. Nel 2009 fallì il nostro cliente più importante con un incasso mancato per noi

di oltre un milione di euro che su un fatturato globale di quasi cinque milioni è veramente un'esagerazione, chiusura, chiudi e mandi a casa le persone. Ma non eravamo gli unici, tutti vivevamo quella situazione e quindi io mi ritrovo di nuovo a casa. Faccio tutte le mie cose per benino mi iscrivo all'ufficio per l'impiego, mando un curriculum [...] Io sono stata chiamata a due colloqui in cinque anni uno non sono andata bene [...] Nel frattempo, non sono una che si ferma continuavo a lavorare: andavo a fare le pulizie, andavo a fare le ripetizioni, andavo a cucire [...] ovviamente a nero perché questi sono lavori che puoi fare solo così, senza nessuna garanzia però fra la pensione di invalidità che era di 270 euro e quello che riuscivo a tirare fuori da questi lavoretti pagavo l'affitto e un pochino di vita la facevo. Fino a quando non è stato più possibile neanche fare questo e ho avuto lo sfratto. Allora mi è venuto in mente che potevo andare a fare la badante e così è stato.

Le storie raccolte permettono inoltre di evidenziare come l'esperienza di una iniziale difficoltà economica si traduce spesso anche nell'innescarsi di un percorso lavorativo "intermittente" in cui una pressoché costante condizione di disoccupazione è intermezzata da lavoretti a nero e micro-contratti precari che assumono funzioni contraddittorie nel percorso di vita dell'intervistato. Da un lato, qualsiasi "lavoretto" contribuisce a garantire agli intervistati l'accesso a delle risorse economiche necessarie per la loro sussistenza e viene accettato immediatamente. Dall'altro lato, questi stessi lavoretti intrappolano gli intervistati in una fase di perenne ricerca focalizzata esclusivamente sul quotidiano che ruba energie, rende impossibile l'accumulazione di competenze, diminuisce il senso di controllo sul proprio destino, impedisce di "prendere fiato".

Se la correlazione tra difficoltà economiche e difficoltà lavorative appare scontata, altri eventi avversi impattano sul percorso di impoverimento degli intervistati in modo più indiretto, ma anche ben più invalidante. L'esperienza della malattia o di incidenti comportanti gravi danni di salute è un tema ricorrente nei racconti di molti intervistati e un evento spesso individuato come prima causa delle proprie difficoltà economiche. La malattia, infatti, rende difficile trovare o mantenere un lavoro, cambia le esigenze economiche degli intervistati, li rende maggiormente dipendenti dalle reti familiari e sociali che li circondano. L'intreccio tra malattia e impoverimento appare

particolarmente ben descritto dalla storia di Sonia, donna di 49 anni, la cui intera vita risulta segnata dall'esperienza di difficoltà di salute.

A 11 anni mi trovano quest'osteosarcoma che è un tumore alla tibia, mio padre come un grandissimo uomo abbandona mia madre con un sacco di problemi e mia madre rimane sola con tre ragazzi [...] e partono i problemi economici. Io ho sempre avuto problemi economici perché prima di tutto l'intervento è costato tantissimo perché qui in Italia mi volevano tagliare l'arto e invece cercando in Svizzera ho trovato quest'equipe che mi ha operato però ha voluto 130 mila euro. Poi sono stata 3 anni in carrozzina e ho fatto 2 cicli di chemioterapia, ho cominciato nel 1993 fino al 2000 perché è riapparso. Io se non avessi avuto la mia nonna viva e i miei zii, mia madre si è rimessa in ballo e ha lavorato anche la notte, mia sorella studiava e smise. Poi niente io credendo di stare bene ho incominciato a lavorare all'incirca quando ho smesso con la carrozzina ho incominciato a lavorare con una stampella e il primo posto quale è? Nei bar, lavori nei bar sei sfruttato lavoravo tantissimo in nero perché mi servivano i soldi per curarmi. Poi incomincio ad avere mal di pancia, mal di pancia, sto male [...] A 36 anni vengo sterilizzata come un cane, abbandonata, non posso mangiare, bere, fare sesso, fare niente. Io lavoravo come barista, come barman in più avevo una creperia e andavo a tutti i concerti d'Europa con un camper [...] facevo le crepes perché avevo sempre bisogno di soldi per curarmi. Per il mio osteosarcoma ci sono voluti 130 milioni capito? Mia madre si è venduta le case, tutto e paghiamo 600 euro di affitto. Mia madre è invalida, prende 500 euro di pensione [...] io quando lavoravo] vivevo da sola. Mi è toccato tornare a casa con mia madre anche perché in due non facciamo per una.

Accanto alla malattia, altri eventi di natura strettamente privata vengono spesso interpretati come marcatori di un "prima" e un "dopo" nelle proprie storie di vita da parte delle persone coinvolte in questo studio. Si tratta di una serie di eventi familiari quali, ad esempio, lutti, separazioni e divorzi, ma anche nascite. Le storia di Marica, 58 anni, aiuta a comprendere l'impatto che tali dinamiche possono avere sul percorso di impoverimento. Nonostante la laurea in biologia, Marica decide di non intraprendere un lavoro in tale ambito "per la nascita [di mio figlio], il matrimonio, tutto un insieme di cose che mi hanno bloccata". Decide invece di aprire una attività commerciale con

la madre, una cartoleria, che però è costretta a chiudere quando la madre si ammala e muore. La separazione dal marito porta Marica a tornare a vivere col padre ed è proprio il fallimento dell'impresa artigiana di quest'ultimo e il successivo pignoramento dei beni che la porta a restare senza casa e a doversi trasferire in una struttura residenziale per anziani.

Poi ho messo su una cartoleria. E mi sono divertita tantissimo, perché io a stare in mezzo alla gioventù, avevo i giovani che venivano a fare le dispense, c'era l'Università sai come funziona no? Poi facevo i libri e mi divertivo da morire perché stavo in mezzo ai ragazzi. A mezzogiorno chiudevo ma li trovavo lì fuori ad aspettarmi seduti lì per terra quindi dissi a mia mamma „Mamma, facciamo un sacrificio e stiamo aperti anche a mezzogiorno, mi dai solamente il cambio per mangiare poi scendo io...“. E per un po' di tempo andò avanti così, poi si ammalò mia madre, tre anni di sofferenze, per un tumore ai polmoni e poi la morte. La morte di mia madre e poi la chiusura del negozio perché non ce la facevo da sola a tirarlo su. [...] Mi è dispiaciuto tantissimo ma sono stata costretta perché dovevo seguire la mia mamma che era più importante della copisteria.

Appare opportuno sottolineare che la rilevanza degli eventi familiari sui percorsi di impoverimento degli intervistati appare con straordinaria evidenza quando si concentra l'analisi sulle donne. Mentre gli intervistati di sesso maschile tendono a leggere questi momenti come circostanze che aggravano (ma non determinano) una preesistente condizione di difficoltà, le donne coinvolte nella ricerca interpretano questi eventi come un vero e proprio spartiacque nelle loro vite su cui si innestano, successivamente, altre avversità. Nel caso di Carla (39 anni), per esempio, è proprio il fallimento del matrimonio che la fa precipitare in una condizione di povertà, costringendola ad immettersi nel mercato del lavoro all'età di 37 anni per mantenere sé stessa e la figlia.

Perché io nel 2006 sono andata via di casa con la bambina, mi sono separata e sono andata via solo con la valigia, i calzini e le mutande della bambina, Quindi io sono partita da zero, sempre a lavorare in nero perché nessuno mi assumeva [...] Giù sai quando sposi un meridionale la donna deve stare a casa ad allevare i figli e io ne ho fatti tre, ne ho tre di figli però due vivono con il padre

perché mio marito mi mise i ragazzi contro. Quindi i ragazzi hanno scelto il padre, io ho preso la bambina con una separazione davanti al giudice. Non ha mai dato, mai esclusivamente mai il mantenimento né a me né a lei. [...] Io stavo a casa con i bambini [...] però poi ti può succedere come a me che ti trovi a 37 anni, 38 anni nemmeno con un anno di contributo. [...] Mi sento una donna forte, perché sono forte e potrei stare a lavorare dalle cinque la mattina alle cinque la sera senza fermarmi mai. Ti viene la forza quando hai delle responsabilità di portare avanti un figlio essendo sola, avere le palle, scusa la parola, di dire al marito io con te non ci sto più perché non provo niente voglio ricominciare da capo.

Chiamati a riflettere sui loro percorsi di impoverimento, gli intervistati tendono quindi ad individuare come cause della loro attuale condizione di marginalità sociale una serie piuttosto specifica di eventi e ad attribuire ad essi la natura di vere e proprie “svolte” in negativo nella loro esistenza.

Ciò che sorprende è la paradossale banalità dei momenti individuati come centrali nei propri percorsi: nella maggior parte dei casi, si tratta infatti di “comuni” e “normali” eventi che marcano la vita della maggior parte delle persone, ma che sommandosi tra loro o a preesistenti condizioni di difficoltà hanno gettato gli intervistati in una spirale di impoverimento o radicato la loro condizione di marginalità sociale.

La povertà è anche una condizione che comporta specifici effetti psicologici, relazionali e pratici della marginalità sociale. La ricchezza dei racconti di vita raccolti permetterebbe di poter affrontare nello specifico questi temi che, accanto alle strategie di adattamento e di resistenza delle persone intervistate, purtroppo per motivi di spazio, non potranno essere qui approfonditi.

4. La povertà come rete: relazioni, servizi e territorio

Mettere al centro dell'attenzione il vissuto soggettivo della condizione di povertà permette di fare luce non solo sulle strategie quotidiane attraverso cui la condizione di indigenza viene gestita, ma anche sul fatto che il modo in cui la povertà viene esperita è largamente influenzato da chi e ciò sta “intorno” alla persona in difficoltà. Questo aspetto, per quanto possa apparire scontato,

è in realtà raramente oggetto di attenzione nelle pratiche di contrasto alla povertà che spesso faticano ad includere anche una dimensione “relazionale”.

Spostando lo sguardo dall'intervistato a ciò che lo circonda, l'analisi delle interviste biografiche ha invece permesso di evidenziare come l'esperienza della povertà sia fortemente determinata da tre principali elementi riferibili alla relazione che l'intervistato ha con: la rete relazionale di prossimità; il contesto locale; gli operatori dei servizi sociali locali.

Come verrà messo in evidenza, questi risultati sottolineano la necessità di prestare particolare attenzione alla dimensione spaziale della povertà. L'esperienza della povertà varia infatti non solo al variare di caratteristiche individuali, riferibili al soggetto in stato di indigenza, ma anche al combinarsi di queste con il contesto territoriale di riferimento.

Il primo elemento di contesto che immediatamente emerge dalle interviste fa riferimento alla rete relazionale di prossimità dell'intervistato. Questa comprende familiari prossimi, ma anche amici e vicini di casa e la sua capacità di plasmare l'esperienza della povertà si rivela sia in termini positivi che in termini negativi. L'assenza di contatti umani andando ad aumentare la sensazione di essere soli e di poter contare solo sulle proprie forze porta molti degli intervistati a sviluppare sentimenti di depressione e angoscia che, in un circolo vizioso, radicalizzano il processo di esclusione sociale. Viceversa, storie come quella di Carlo (62 anni) mostrano come una rete sociale forte possa fare la differenza nell'affrontare un percorso difficoltoso. Rimasto solo e disoccupato con una figlia minorenni, Carlo vive anche grazie all'aiuto offerto da una serie di persone della comunità locale tra cui spicca il ruolo di un vicino e quello del parroco.

Ho lo sfratto dal Comune. Casa popolare significa casa del popolo, delle persone in difficoltà, io sono in difficoltà e mi date lo sfratto? E dove me ne vado io con mia figlia, in mezzo alla strada? [...] Ho parlato con questa persona [vicino di casa] e [...] me l'ha pagati lui i 1200 euro in tre rate. Sono andato a parlare con l'ente che gestisce le case popolari e mi hanno fatto tre rate di 400, ho le ricevute, 408 euro. E lui ogni mese veniva e mi portava 408 euro. E il comune, l'assessore, l'assistente sociale mi dicevano tutti “non ti preoccupare”. Se non era per lui io ero non dico in mezzo alla strada perché lui mi ha detto „in mezzo alla strada non ci vai”. Mi diceva stai tranquillo, ma non come me lo dicevano

L'assessore, „tu e tua figlia in mezzo alla strada non ci andrete né ora né mai“. E così è successo. [...] Questo signore... io ero quasi senza denti. Un giorno è venuto e mi ha detto „scusa, ti offendi se ti faccio fare i denti?“ Gli ho detto „no, non mi offendo“. Ha speso 1800 euro! Mi ha fatto fare la dentiera. E non sono barzellette, questa è verità, esistono queste persone, ringraziando Dio esistono [...] Perché oltre questi benefattori io ho un altro benefattore: il prete, che mi paga le bollette, mi paga luci acqua e gas da tre anni.

Le comunità locali e le reti relazionali di prossimità, se capaci di riconoscere le condizioni di estrema povertà, se educate ad andare oltre lo stigma, se consapevoli delle opportunità di sostegno offerte a livello istituzionale possono diventare dei veri e propri mediatori tra la persona in stato di indigenza e i servizi.

L'influenza del contesto locale sui percorsi di impoverimento si evidenzia anche concentrando l'attenzione sul rapporto tra povertà, area urbane e aree rurali. Pur non esistendo un contesto “migliore” o “peggiore” in cui essere poveri, è possibile evidenziare come ciascuno dei due contesti abbia pro e contro peculiari e caratterizzanti. Da questo punto di vista le storie raccolte nell'ambito di questa ricerca mettono infatti in evidenza come l'esperienza della povertà sia qualitativamente diversa a seconda che l'intervistato viva in un centro urbano (o nelle sue immediate vicinanze) o in un contesto rurale. Se i contesti urbani offrono indubbiamente maggiori opportunità lavorative, nei contesti rurali sembrano più evidenti dinamiche solidali da parte della comunità locale. Se in città è possibile risparmiare sulla spesa grazie alla presenza diffusa di discount, la campagna offre maggiori opportunità in termini di autoproduzione e scambi di favori tra vicini. Senza voler generalizzare, in Toscana, le città più grandi sembrerebbero rendere più sostenibile la condizione di povertà per gli intervistati più giovani, autonomi e che sono ancora in grado di lavorare che appaiono, invece, particolarmente limitati dalle scarse opportunità occupazionali offerte dai contesti rurali.

Io mi sposterei [...] io lo dico sempre siamo cittadini del mondo, se dopo un po' non trovi fortuna ti devi spostare anche perché qui il lavoro non te lo danno, la casa non te la danno, un aiuto non te lo danno ... (Sonia, 49 anni).

Viceversa, i piccoli paesini – ove caratterizzati da un buon livello di coesione sociale – sembrano in grado di rispondere meglio alle esigenze di socialità e solidarietà delle persone più anziane, prossime alla pensione e per cui il reinserimento lavorativo non appare una prospettiva realistica.

La necessità di prestare maggiore attenzione ad una dimensione micro, territoriale e relazionale nell'approccio alla povertà emerge anche nel momento in cui si concentra l'attenzione sul rapporto tra intervistati e servizi sociali.

5. Il ruolo cruciale del servizio sociale professionale nella gestione delle politiche di contrasto alle povertà

La complessità dei bisogni sociali, la fragilizzazione delle carriere di vita delle persone e la continua trasformazione del sistema di welfare nazionale e locale fanno crescere l'attenzione sulle professioni sociali -ed in particolare sugli assistenti sociali- oltre al ruolo che esse ricoprono nel fronteggiare la domanda sociale (Facchini & Ruggeri, 2012).

Nei racconti di vita delle persone intervistate ricorre spesso il riferimento al servizio sociale professionale e all'azione degli assistenti sociali del territorio anche se con accenti e sfumature diversi. C'è infatti chi ne esalta le qualità di empowerment, enfatizzandone, impropriamente, un ruolo quasi salvifico

D: Qual è il Suo rapporto con i servizi sociali? R: Sono molto bravi, molto educati anche per il permesso di soggiorno mi hanno aiutato anche per questa carta REI. Si guarda sono molto educati, molto bravi, si.

Sai non sono andata troppo perché sai mi sento come fosse... perché ho paura che do noia alla gente, chiedo aiuto e ho paura che si sentono obbligati ad aiutarmi. Io vorrei essere... di non aver bisogno ecco e faccio tutto di meno per non disturbare gli altri... però comunque tutte le volte che sono andata... mi hanno dato una strada, ecco (Terezina, 29 anni)

C'è anche chi, come racconta Carlo (62 anni), il nome della sua assistente sociale di riferimento lo ripete ben sedici volte durante l'intervista, valorizzando l'importanza che questo rapporto ha nella gestione quotidiana dei suoi problemi economici e di salute:

Poi la fabbrica è fallita nel 2014 [...] E sono andato dall'assistente sociale, da Martina. Martina ha preso tutto in mano e mi hanno dato aiuto immediatamente, poi mi hanno fatto fare la domanda per una casa popolare. E così in più ho avuto il Reddito di Cittadinanza, perché prima mi aiutava Martina che mi dava 180 [...] E niente poi che ti posso dire, ora quello che ho chiesto a Martina, perché mia figlia giustamente va in terza superiore quest'anno e ha cambiato corso perché nel terzo si cambia e si deve comprare tutti i libri nuovi. Mi sono fatto fare la lista e mi costa 286, dove li prendo io? Sono andato da Martina e ho detto 280 euro sei poi ci vuole quaderni, matite tutte queste cose qua, più di 320-330 euro. Martina stamattina ha detto che deve portare questo foglio alla Commissione e loro decidono di aiutarmi. Magari per due mesi e magari mi danno 180 al mese così magari mi tolgo il debito dal libraio dove ho ordinato i libri per mia figlia. Stiamo andando avanti così. [...] Io sono in attesa per un altro intervento, perché o a settembre o ottobre mi devo operare ai femori e sto rimandando perché dove la lascio mia figlia? Dovrò stare quindici-venti giorni [in ospedale]. Martina mi ha detto „troveremo qualcuno“.

Ma oltre alle storie di interventi efficaci e di una fiducia nella relazione con l'assistente sociale, ci sono anche diversi racconti di chi, in modo diametralmente opposto e nonostante l'investimento relazionale e materiale fatto, non ritiene per nulla sufficiente l'intervento del servizio sociale professionale nel rispondere ai propri bisogni. Com'è noto la figura dell'assistente sociale non gode di buona reputazione, né nelle rappresentazioni che ne danno i media, né tantomeno nell'immaginario di molti cittadini utenti dei servizi: è una professione poco conosciuta, scarsamente valorizzata e rappresentata in maniera prevalentemente negativa, come descrive Franco (61 anni):

Loro [gli assistenti sociali] ti dicevano mandami le richieste via internet io le mandavo, facevo i corsi ma poi non è successo niente. Io faccio il corso per fornaio, vado in una panetteria ma lì cercano una persona giovane. Quello che io ho

letto nella legge è che doveva funzionare diversamente e che dovevano essere anche gli assistenti sociali ad attivarsi per trovare occasioni di lavoro e fare un certo tipo di percorso... Cosa è successo allora, che mi è stato accettato il Rei, io prendo 294 euro al mese del Rei che accoppiato a quello che mi da mia suocera si vive con poco meno di 600 euro. Cosa succede, mi ricaricano la scheda, io posso prelevare 240 euro e con quei 50 euro che ci rimangono si va a fare la spesa un pochino più ampia. Essendo due persone si cerca di farceli bastare

Per il mio osteosarcoma ci sono voluti 130 milioni capito? Mia madre si è venduta le case, tutto e paghiamo 600 euro di affitto. Mia madre è invalida, prende 500 euro di pensione, se non ci fossero i miei fratelli o le mie zie... io ho preso i miei fratelli e gli ho detto «vi do un Postpay mettetemi 150, 200 euro al mese lì perché io non vado avanti, non si va avanti». Menomale io non mangio, cioè nel senso mangio una zucchina e poco più... ma io mi domando: gli assistenti sociali che esistono a fare? Li chiami e non rispondono, vai alla commissione degli invalidi, ti vedono che sei bionda, tatuata, rasata, tu stai bene per loro. (Alessia, 41 anni)

Ma, al di là della rappresentazione dell'assistente sociale, scavando oltre alla superficiale fotografia che lo vede ritirato in un ruolo di asettico burocrate, rinchiuso in un «professionalismo» sempre più impersonale e distaccato (Dal Pra Ponticelli, 2010), nei racconti di vita delle persone e dei nuclei familiari intervistati emerge anche un lavoro sociale complesso, che non si limita al prestazionismo o alla singola erogazione emergenziale. Si tratta di percorsi di presa in carico orientate anche a riformulare il problema e la domanda sociale per riorganizzare strategie di fronteggiamento, responsabilità e l'attivazione di risorse condivise. Quelli raccolti sono racconti di relazioni spesso lunghe, di confronti talvolta accesi e di negoziazioni faticose di natura dinamica e processuale.

Il rapporto con i servizi praticamente è iniziato quando mi sono separata, otto anni fa, e mi sono trovata sola con i bimbi. Il mio marito a quel tempo li faceva il rappresentante e diciamo che mi passava un mantenimento e io con quel mantenimento ci pagavo l'affitto [...]. Poi lui ha perso il lavoro e il mantenimento non me l'ha dato più; io a quel tempo facevo qualche lavoretto e riuscivo a

pagare il resto ma senza i soldi che mi dava lui e con cui pagavo l'affitto io non ce la facevo più, non sapevo come fare e allora mi sono rivolta ai servizi sociali... forse all'inizio ho avuto un contributo economico ma non mi ricordo nemmeno se me l'hanno dato, ma era anche per avere una figura accanto, un riferimento a cui potermi rivolgere per un bisogno, anche per i bimbi, soprattutto per i bimbi. (Linda, 46 anni)

Linda oltre al contributo economico cerca un sostegno, un riferimento in un momento di profonda fragilità della propria vita. E lo cerca nel servizio sociale professionale. È questa una delle tante storie che sottolineano la necessità e talvolta anche l'urgenza di poter affiancare alla misura di sostegno al reddito un percorso più ampio di inclusione, progettato, o meglio, co-progettato assieme alla persona beneficiaria della misura, per poterle ridare capacità di scelta, occasioni di vita, potere di essere sé stessi.

Gli esiti della ricerca empirica sui processi di impoverimento delle persone che hanno beneficiato di misure di sostegno al reddito hanno sollecitato l'emersione di domande nuove nel gruppo di assistenti sociali che sono stati coinvolti come gatekeeper nel disegno di ricerca². Ad esempio, su come coinvolgere in modo nuovo i cittadini utenti, posto il cambiamento della domanda sociale. Accanto alle numerose richieste "a sportello/a catalogo/a prestazione", legate alla soddisfazione di esigenze specifiche, soprattutto su necessità materiali, si coglie sempre più l'emersione di soggetti che esigono la soddisfazione di aspirazioni, che sono portatori di risorse (*asset holder*) e non solo portatori di bisogni (*need holder*).

Si ho chiesto all'assistente sociale di poter fare il corso di animatore, perché mi piacerebbe parecchio; oppure fare il corso di sartoria che ho conosciuto l'insegnante è bravissima, ti sta dietro e quindi mi garberebbe parecchio fare questo corso di cinque mesi. (Antonella, 33anni)

2 Si fa qui riferimento ai risultati del focus group organizzato dall'equipe di ricerca dell'Università di Siena il 7.10.2019. Lo stesso ha visto coinvolti gli assistenti sociali toscani che hanno partecipato, con i loro servizi, all'attività di ricerca empirica coordinando le disponibilità delle persone utenti da intervistare e svolgendo una preziosa funzione di filtro tra i ricercatori e i beneficiari delle misure di contrasto alla povertà.

Lasciarsi interrogare ed approfondire, anche metodologicamente, tali temi significa rendere possibile il passaggio da interventi finalizzati a elargire a interventi tesi a costruire abilità, incentivando gli utenti ad attraversare la soglia del servizio diventando al tempo stesso consumatori e produttori. La questione è particolarmente rilevante se consideriamo il corpo professionale degli assistenti sociali come parte importante della *policy making community* (Nothdurfter, 2011). Anche se non sempre riconosciuta come tale, infatti, il servizio sociale professionale dà sempre una risposta politica, e non solo una prestazione tecnica, nel rapportarsi con i cittadini utenti.

Con l'introduzione del Reddito di cittadinanza (RdC) lo scenario per i servizi sociali dei territori sarà più complicato di quello disegnato dal Reddito di inclusione (REI) anche a causa della frammentazione delle risposte e dell'allargamento – troppo veloce – dell'utenza. Ci sarà quindi ancora più bisogno della creatività e dell'impegno di tutti gli operatori locali dei Comuni, delle Aziende, degli Enti di Terzo settore. I servizi sociali del territorio hanno riacquisito centralità nella gestione del processo della misura che, seppur nazionale, lascia ampi margini di operatività e di declinazione a livello locale. Tra le professioni interessate, quella degli assistenti sociali riveste ovviamente un ruolo cruciale, nell'auspicio i professionisti possano cogliere la sfida legata anche alla propria responsabilità politica (Dal Pra Ponticelli, 2010). Gli assistenti sociali fanno infatti parte dei processi di traduzione delle politiche in pratiche e vedono quindi la capacità di esse a fornire risposte ai bisogni delle persone.

D: Quando ha iniziato ad essere in contatto coi servizi è stato ad aprile dell'anno scorso o prima? R: Prima. Con l'assistente Sara, non so se la conosci, la sorella di Laura Pausini! [Risata] Veramente ci somiglia...una bravissima ragazza. E ora ho cambiato e sono con Alessia. D: E che tipo di supporto le hanno dato in questi anni? R: Un paio di volte mi hanno pagato una bolletta oppure, che so, 25 euro di spesa alla Lidl o anche da un altro. L'idea di spenderli tutto insieme non c'è verso, non si può comprare quello, non si può comprare quell'altro... Che poi se compri frutta e verdura, quanta ne puoi comprare... va a male. Una volta praticamente mi sono riempito la casa di bottiglie di candeggina, non è che mi cambia la vita avere dieci bottiglie di candeggina invece che due. Là il vino non si può comprare, quello non si può comprare. D: Con la carta dice... R:

No, anche con i buoni che mi davano. Con la carta vai al supermercato e compri ogni cosa, anche quello fanno... Guarda, meno male è durato poco, non si può fare spese „immorali“! Ma chi lo dice che è una spesa immorale? Se io vo' a comprare un preservativo è una spesa immorale? (Mario, 66 anni)

6. Conclusioni

A conclusione di questa analisi si possono tracciare almeno tre riflessioni: la prima riguarda i soggetti, coloro cioè che sono stati protagonisti della nostra indagine attraverso le loro storie di vita; la seconda, invece, pur strettamente collegata alla prima, riguarda le politiche ed il ruolo dei servizi, così come emerse dai racconti e dalle esperienze degli intervistati; infine, ultima ma non per importanza, la terza riflessione riguarda la conoscenza del fenomeno e le strade che possono essere aperte per il futuro a partire da questa prima indagine qualitativa.

Da un punto di vista dei soggetti, guardare alla povertà a partire da una prospettiva processuale e riflessiva, così come promosso dall'indagine, ha enfatizzato e messo al centro l'importanza della valutazione soggettiva delle avversità nei percorsi di impoverimento. Se la transizione da un evento avverso ad una condizione di svantaggio è un "processo", il modo in cui gli eventi negativi sono interpretati e integrati dal soggetto nel proprio stile di vita quotidiano assume un'importanza centrale in tale progressione. In altri termini, guardare alla povertà come un evento processuale evidenzia come ogni persona possa negoziare il significato della medesima esperienza negativa in modo diverso e ciò che è percepito come una calamità da alcuni, può essere considerato un evento normale da altri. Allo stesso tempo, questo tipo di approccio, mettendo in evidenza la natura di per sé "banale" e comune degli eventi che possono marcare il percorso di impoverimento, implica la necessità di prestare attenzione non solo all'evento in sé, ma anche alle circostanze in cui si viene esposti ad esso. La capacità o meno di reagire ad un singolo momento avverso appare infatti fortemente determinata da quelle che la letteratura definisce come "circostanze di esposizione" (Cooter & Schäfer, 2012), ovvero alla fase di vita in cui l'evento si presenta, la sua magnitudine, la sua durata e l'eventuale natura multidimensionale. Inoltre, guardare

alla povertà come ad un processo implica anche comprendere la marginalità sociale come una condizione a cui l'individuo è chiamato progressivamente ad adattarsi e che va a cambiare la sua quotidianità implicando un rimodellamento del suo *modus vivendi*. Le tante e diversificate strategie di resistenza messe in atto dagli intervistati ed emerse nelle storie di vita raccolte evidenziano un caleidoscopio di risposte che le politiche di contrasto devono necessariamente prendere in considerazione per migliorare la personalizzazione delle misure di intervento, a partire dalle differenze evidenziate da coloro che da tempo sono in carico ai servizi rispetto a coloro che sono entrati solo recentemente.

Da un punto di vista delle politiche, inoltre, un aspetto non trascurabile emerso dalla ricerca è quello relativo alla "banalità" dei percorsi di impoverimento: la ricorrenza con la quale gli intervistati hanno evidenziato il peso giocato da episodi apparentemente "normali" di vita quotidiana nel peggiorare la loro situazione complessiva, lascia pensare che la presenza immediata delle istituzioni e la programmazione di interventi di supporto di carattere preventivo in concomitanza con certi eventi potrebbe contribuire fortemente a scongiurare sia la radicalizzazione di condizioni di indigenza che l'emergere della marginalità sociale. Per la professione del servizio sociale non è questa una sfida del tutto nuova. Gli assistenti sociali si collocano da sempre tra i bisogni sociali e la struttura di risposta, come una membrana di trasmissione. La sfida da cogliere, che emerge con forza dai racconti di vita dei beneficiari, è di rafforzare il ruolo più tradizionale di presa in carico e di empowerment, affiancandolo a spazi più innovativi come la capacità di accogliere e gestire la complessità delle povertà e delle disuguaglianze sociali e, da un punto di vista più meramente organizzativo, cercare di conciliare maggiormente i tempi della risposta dei servizi con quelli di vita delle persone bisognose.

Da un punto di vista conoscitivo lo studio della povertà e dell'esclusione sociale da una prospettiva soggettiva e qualitativa costituisce ancora un approccio di analisi relativamente nuovo e la comprensione del fenomeno è ancora largamente demandata alla ricerca quantitativa e all'analisi statistica degli effetti, dei trend e dei rischi della povertà. Nonostante l'indiscutibile apporto fornitoci da dati e stime per la comprensione delle dinamiche e delle conseguenze della povertà, nonché sull'impatto materiale ed economico

della condizione di indigenza sulla vita delle persone, così come per altro proposto anche nella prima parte di questo Rapporto, abbiamo intrapreso questo percorso di ricerca qualitativo per fornire alle politiche informazioni e conoscenze integrative nella convinzione che la ricerca quantitativa presenti solo un quadro parziale di ciò che la povertà significa per le persone che la vivono. Le esistenti conoscenze sull'impatto della povertà sulla vita quotidiana delle persone e sui rapporti sociali ed economici sono ancora scarse e, in questo scenario, la ricerca qualitativa appare in grado di aggiungere una dimensione sociale e relazionale alla comprensione dei fenomeni della povertà e dell'esclusione sociale attraverso il diretto coinvolgimento delle persone in condizione di indigenza. In questo senso, il presente lavoro è soltanto un primo passo verso un percorso di ricerca che, muovendosi nel prossimo futuro su un piano longitudinale, sia in grado di leggere ciò che succede nelle storie di vita anche da un punto di vista delle misure di contrasto, ad oggi ancora troppo recenti per poter rientrare in questa indagine.

Riferimenti bibliografici

- Bichi, R. (2002). *L'intervista biografica*. Vita & Pensiero.
- Bonica, L. & Cardano, M. (2008). *Punti di svolta. Analisi del mutamento biografico*. Il Mulino.
- Cooter, R.D. & Schäfer, H.B. (2012). *Solomon's knot: How law can end the poverty of nations*. Princeton University press
- Dal Pra Ponticelli, M. (2010). *Nuove prospettive per il servizio sociale*. Carocci Faber.
- Facchini, C. & Ruggeri, F. (2012). Sulla centralità delle professioni sociali: tensioni e prospettive. *Autonomie locali e servizi sociali*, 1, 5–19.
- Nothdurfter, U. (2011). Servizio sociale e politiche sociali: quali professionisti per quale welfare? *Autonomie locali e servizi sociali*, 3, 521–534.
- Osservatorio Sociale Regionale. (2018). *Le povertà in Toscana - Secondo rapporto*. Regione Toscana.
- Saraceno, C., Benassi, D. & Morlicchio, E. (2020). *Poverty in Italy: Features and drivers in a European perspective*. Policy Press.