

PARACIANI, REBECCA. *Sociologia e Politiche Sociali*. 2018, Vol. 21 Issue 3, p. 180-182.

VINCENT DUBOIS, *Il burocrate e il povero. Amministrare la miseria*. Milano, Mimesis edizioni, 2018, pp. 273.

Dubois, con questo studio etnografico condotto nel 1995, analizza le interazioni tra gli operatori all'accoglienza delle CAF (*Caisses d'allocations familiales* - Casse per gli assegni familiari) in Francia e gli utenti del servizio, dando spazio, voce e

senso al lavoro degli *street-level bureaucrats*. Il volume viene pubblicato per la prima volta nel 1999 in francese, tradotto in inglese nel 2010 e solamente nel 2018 in italiano, segnale di un crescente interesse della ricerca sociale in Italia per il vasto mondo dell'implementazione delle politiche pubbliche e, più nello specifico, dello spazio di discrezionalità a disposizione di coloro che le mettono in pratica. Nella prefazione all'edizione italiana Dubois lancia un vero e proprio appello ai lettori e alle lettrici, augurandosi che questo volume venga colto come uno spunto per alimentare il sino ad ora timido dialogo sul rapporto tra la burocrazia e i suoi utenti all'interno del contesto italiano.

Il contatto tra i cittadini e lo Stato è mediato da quelle figure professionali che Lipsky (1980) definisce *street-level bureaucrats*, o piccoli burocrati. Con questo termine si fa riferimento a quei professionisti impiegati nel settore pubblico che si interfacciano direttamente con il problema del cittadino e che sono dotati di un sostanziale potere discrezionale nell'utilizzare gli strumenti di regolazione formale per risolverlo, decidendo l'ammontare del beneficio e/o della sanzione da erogare.

Attraverso l'osservazione diretta di circa 900 interazioni in due CAF francesi e la realizzazione di 22 interviste con operatori impiegati agli sportelli e di 120 rapide interviste con gli utenti prima e dopo il loro passaggio allo sportello, Dubois parla della pubblica amministrazione e delle trasformazioni dei ruoli e delle identità istituzionali, gettando luce sul rapporto con l'amministrazione in generale. L'analisi dell'autore si sviluppa attorno a tre fili conduttori che riguardano l'identità e i ruoli sociali degli individui coinvolti nell'interazione, la gestione delle tensioni al fine di mantenere l'ordine istituzionale e le pratiche e le funzioni dell'istituzione. Ciascuno di questi temi viene sviluppato in una sezione del libro.

All'interno delle organizzazioni burocratiche si incontrano attori sociali, che si trovano a svolgere entro certi limiti e a certe condizioni, o il ruolo di *burocrate impersonale* o quello di *cliente standardizzato*. La scrivania separa di soli pochi passi i piccoli burocrati dagli utenti del servizio, ma demarca una separazione più grande tra queste due figure, che hanno diversi ruoli, diverse identità e un diverso grado di potere. Dietro ad un burocrate impersonale e ad un cliente standardizzato vi sono, però, individui, le cui particolarità e specificità spesso faticano a restare confinate all'interno dei limiti previsti dai ruoli sociali. Dubois osserva l'incontro tra cittadino e burocrazia dal punto di vista degli agenti di ricezione, mostrando come il loro lavoro vada ben oltre quello meramente esecutivo, trovandosi a negoziare costantemente tra coinvolgimento personale e ritiro impersonale, proprio come il sovrano di Kantorowicz (1997) in una tensione costante tra l'essere una "persona normale" e un "agente politico". I piccoli burocrati sono da un lato l'istituzione che rappresentano, in grado di mantenersi alla stessa distanza da tutti, dall'altro individui con particolari traiettorie di vita e che, come tali, sono portatori di valori e caratteristiche che li rendono più vicini e compassionevoli rispetto ad alcune delle situazioni che si trovano ad affrontare. Come dice un operatore nel seguente stralcio di nota di campo riportata nel volume: «Bisogna sapere dire

basta. Se ci prendiamo sulle spalle tutta la miseria che arriva qui, diventiamo matti» (Operatore, Pag. 179). Il ruolo dei piccoli burocrati è un ruolo posto al centro di diverse tensioni e la delimitazione sta anche nel non considerarsi responsabili della altrui condizione di disagio, motivo per cui Dubois individua diverse “tecniche di sdoppiamento” messe in atto dagli operatori osservati: «È pesante. È pesante. Ma non dobbiamo darlo a vedere. Sa, arriviamo la mattina con il nostro sorriso migliore. È una facciata. Ma penso sia necessario per accogliere le persone in difficoltà» (Operatrice, Pag. 192).

Nella terza ed ultima parte della monografia l'autore si concentra sull'ordine istituzionale, mutabile per definizione e la cui efficacia non è necessariamente assoluta. Se nelle parti precedenti è il riferimento all'interazionismo simbolico di Goffman ad essere costante, in questa parte è chiara l'influenza di Bourdieu, che apre una finestra tra le interazioni che avvengono nel micro e fattori che sono invece esterni all'incontro burocratico, ma che su di esso incidono. In questa parte Dubois mette in luce come i contesti sociali, le prospettive di carriera e le storie di vita degli operatori entrino in gioco, in modo sottile e sistematico. La relazione di influenza tra contesto sociale e incontro burocratico non è unidirezionale, anche i piccoli burocrati e le loro interazioni plasmano il contesto sociale. E anche gli utenti hanno il potere di personalizzazione della relazione.

Ne *Il burocrate e il povero. Amministrare la miseria* Dubois studia e racconta gli usi effettivi che vengono fatti di una istituzione. Lo fa avendo a disposizione dei dati molto ricchi che adopera in modo agile e scorrevole. Vengono riportati nel testo sia stralci di interviste, sia note di campo, sia conversazioni informali. Il risultato è quello di una narrativa etnografica di piacevole lettura, dove il dato supporta la descrizione degli eventi, ma anche la loro interpretazione, mantenendo una analisi rigorosa. Le interazioni allo sportello sono utilizzate in modo chiaro e logico come un ponte verso interpretazioni più 'macro', a cui Dubois conduce il lettore, senza mai semplificare le cose e senza nemmeno fornire generalizzazioni assolute. La traduzione è impeccabile e ci si augura che la 'sfida' lanciata nella prefazione a questa edizione venga colta dai ricercatori e dalle ricercatrici italiane.

REBECCA PARACIANI
Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia
Università di Bologna

Copyright of Sociologia e Politiche Sociali is the property of FrancoAngeli srl and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.