La pandemia raccontata dalla bassa soglia

Daniela Leonardi, | 17 aprile 2020

> "*Strade incidono la città come ferite, come arterie in cui scorre la vita, non uguale per tutti. Qualità della vita dove sei? Le percorro con le mani in tasca, conto i miei passi, la sera incombe. [...] Mi passano accanto porte e portoni, di nessuno ho la chiave, in nessuno posso entrare*". (V. Merlo[note]Operatore che ha condiviso con chi scrive alcune sue poesie di cui nel presente articolo è riportato un estratto. Con l'occasione lo ringrazio nuovamente.[/note])

In questo periodo sui giornali e sui social network sta trovando ampio spazio la narrazione di quanto sta accadendo nei servizi rivolti alle persone senza dimora a seguito della pandemia.

È un primo passo dal momento che solitamente le persone che li frequentano vengono definiti *invisibili,* pur se non sono invisibili affatto, casomai troppo spesso sono *invisibilizzati*. Inizialmente la narrazione è stata di tipo colpevolizzante nei confronti di quelle persone homeless che non rispettavano l'obbligo di stare a casa perché, guarda un po'...un'abitazione non ce l'hanno(!). Nonostante l'evidente paradosso, molte persone senza casa sono state multate in diverse città italiane tra cui Milano e Bologna.

Successivamente ha trovato spazio sulle cronache la situazione esplosiva riguardante i servizi di accoglienza divenuti veri e propri focolai. La situazione è stata definita *‹‹fuori controllo››.* Il giorno precedente, invece, sullo stesso giornale erano riportate le parole di un uomo senza dimora contagiato che lamentava il fatto che non fossero state prese adeguate precauzioni e misure di sicurezza a tutela di utenti e operatori.

Da una parte troviamo dunque la comunicazione giornalistica nella sua rapidità e immediatezza, dall'altra è anche necessario soffermarsi su come si è arrivati a questa situazione di pericolo.

Chi scrive ha messo per la prima volta piede in un dormitorio nel 2009, nella città di Torino, in qualità di operatrice. A partire da quel momento ho lavorato per diversi anni in svariati servizi - gestiti all'epoca tutti da un'unica piccola cooperativa che da lì a poco sarebbe fallita - e poi nel 2015 sono tornata a lavorarci per un anno e mezzo circa. Nel frattempo, il sistema dei servizi era già mutato profondamente. La crisi del 2008 aveva lasciato il segno: nuove tipologie di utenti si affacciavano a quei servizi, numeri delle richieste in aumento e nuove realtà del terzo settore erano subentrate nella gestione dei servizi per conto dell'amministrazione locale. Rispetto al passato, molti e diversificati attori erano coinvolti nel processo di governance.

Non è qui possibile sviluppare ragionamenti più di lungo corso ma è importante evidenziare che quello cui assistiamo oggi è il frutto di una storia, di scelte precise, di conflitti e mediazioni non facili, tra attori con ruoli e concezioni della povertà, delle persone in condizione di grave emarginazione e del proprio lavoro spesso molto differenti tra di loro.

Fin dall'inizio, nel mio percorso, le esperienze di ricerca sul tema si sono intrecciate con il lavoro nei servizi, successivamente ho proseguito esclusivamente con la ricerca da sola e in gruppi multidisciplinari, e il sistema dei servizi per persone homeless è stato il caso studio della mia ricerca dottorale.

La prospettiva teorica utilizzata per la ricerca condotta, *Street-level bureaucracy Theory* (Lipsky, 1980), insegna a ricercatori e ricercatrici a focalizzare lo sguardo sul cosiddetto "livello della strada" al fine di riuscire ad analizzare in modo completo le politiche. Spesso, infatti, accade che l'intervento originariamente immaginato da legislatori nelle alte sfere si trasformi in

modo anche sensibile lungo i vari passaggi dalla sua formulazione all’attuazione nella quotidianità lavorativa. In quali direzioni dipende sia da fattori di contesto - legati alla disponibilità di risorse, ai cambiamenti normativi e organizzativi - sia da fattori legati ai margini di manovra degli operatori, alle loro caratteristiche personali e traiettorie di vita. Lo scopo è evidenziare quel che accade sul livello dell’implementazione delle politiche: in questo caso, quindi, dar voce agli operatori in prima linea e alle persone *homeless*[note]Nella presente riflessione non è possibile riportare entrambi e si privilegerà il punto di vista dei *social workers*.[/note].