



Citation: Costanza Guazzo (2022) *Banchi alimentari, volontariato e stigma. La cerimonia di degradazione di Garfinkel e il ruolo del lavoro nella rappresentazione del povero*, in «Cambio. Rivista sulle trasformazioni sociali», Vol. 12, n. 23: 235-251. doi: 10.36253/cambio-12054

Copyright: © 2022 Costanza Guazzo. This is an open access, peer-reviewed article published by Firenze University Press (<http://www.fupress.com/cambio>) and distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Data Availability Statement: All relevant data are within the paper and its Supporting Information files.

Competing Interests: The Author(s) declare(s) no conflict of interest.

Open Essays and Researches

Banchi alimentari, volontariato e stigma. La cerimonia di degradazione di Garfinkel e il ruolo del lavoro nella rappresentazione del povero

COSTANZA GUAZZO

Università di Torino

E-mail: costanza.guazzo@unito.it

Abstract. This paper focuses on the representation of food bank users through the lens of Garfinkel's degradation ceremony (1956): that is, a communicative work aimed at transforming an individual's total identity into a lower social identity, by recalling moral indignation, in order to reassert social norms and reinforcing group solidarity. The aim of this paper is to investigate how representations on users might be put in place in a real life assistance context, as a food bank, and the ways in which this could be framed as a degradation ceremony (Garfinkel 1956), as a way to reassert the social norm by clearly separating the ingroup and the outgroup (Goffman 1963). For this purpose, the paper will discuss the results of a qualitative research held in two food banks in Turin, Italy, conducted using participant observation and qualitative interviews with users and volunteers.

Keywords: degradation ceremony, food poverty, food banks, stigma, total identities, Italy.

1. INTRODUZIONE

Il contributo esplora alcuni aspetti dell'assistenza alimentare attraverso la lente della cerimonia di degradazione di Harold Garfinkel: ossia, un

lavoro comunicativo orientato alla trasformazione dell'identità totale dell'individuo in una identità sociale di status inferiore, attraverso l'indignazione morale, con il fine di riaffermare le norme sociali e rinforzare la solidarietà di gruppo, presente in ogni società (Garfinkel 1956: 420).

Il contributo ha il fine di discutere una cornice teorica: una prospettiva critica non implica uno svilimento degli sforzi delle organizzazioni che quotidianamente portano sollievo a chi si trova in povertà alimentare, in un contesto complesso e di difficile gestione. Ma ciò che viene nominato può essere discusso, e meglio compreso.

Il concetto di coesione sociale è stato oggetto di studio da parte di numerosi sociologi classici, da Durkheim (1893) a Goffman (1963). Per creare e mantenere la coesione sociale, i membri dominanti del gruppo sono coinvolti in pratiche che aiutano a definire il gruppo, a delimitare i confini dell'appartenenza e a stabilire norme di comportamento, etichettando come devianti quei comportamenti considerati inaccettabili per la coesione del gruppo. Come nota Gustafson, le cerimonie simboliche di degradazione ci permettono di comprendere la natura dei fatti sociali, visto che le nostre nozioni di condotta accettabile e di persone accettabili sono plasmate da questi rituali (2013: 302).

L'identità oggetto della cerimonia di degradazione è qui identificata con l'identità di lavoratore dell'utente. Questo perché il tema del lavoro ritorna continuamente nei discorsi degli utenti e dei volontari delle distribuzioni alimentari, descritto come mancante, carente, irraggiungibile, desiderato o meno desiderato. Ma allo stesso tempo, l'utente, per il fatto stesso di chiedere il sostegno alimentare, dichiara la sua inabilità nell'utilizzare il lavoro salariato come mezzo di sussistenza e indipendenza, deviando così da una delle norme più fondamentali della nostra società: ogni individuo deve lavorare (Weeks 2012: 50). L'aspettativa normativa che il lavoro salariato sia una responsabilità individuale è legata più al ruolo sociale del lavoro che alla sua funzione strettamente produttiva: il lavoro è il mezzo principale con cui gli individui vengono integrati non solo nel sistema produttivo, ma anche nella cooperazione sociale, politica, familiare. Come sottolinea la politologa Kathi Weeks, studiando la naturalizzazione politica e sociale del lavoro nelle nostre vite,

in una società che si aspetta che le persone lavorino per una paga, il lavoro è cruciale sia per chi [ha un lavoro e] centra la sua vita su questo, sia per coloro che sono esclusi o marginalizzati dal mondo del lavoro. (...) Il lavoro salariato rimane oggi il mezzo con cui la maggior parte delle persone accedono ad alimenti, vestiario, abitazione. È il meccanismo primario attraverso cui è distribuito non solo il reddito, ma anche lo status (Weeks 2012: 4-6; traduzione mia).

2. STIGMA E POVERTÀ

Rebecca De Souza, studiando l'organizzazione delle *food banks* americane, utilizza il termine «stigma neoliberale» per tutti quei discorsi che legano individualismo, duro lavoro, responsabilità personale alla dignità umana, alla meritevolezza ed alla cittadinanza, definendo coloro che non rispondono a questi parametri come privi di valori, irresponsabili, cattivi cittadini, costruendo una cornice di significato che separa nettamente un noi e un non-noi (De Souza 2019). Secondo l'autrice, infatti, lo stigma legato all'assistenza alla povertà funziona sia come espressione del paternalismo del welfare, sia come forma di disciplinamento. De Souza sostiene anche che stigma e gestione punitiva della povertà vengano utilizzate per legittimare una norma sociale, più che come soluzione per un problema di giustizia sociale, e come avvertimento per i «non-poveri».

Questo approccio alla povertà come responsabilità personale è in linea con la concettualizzazione della povertà come problema individuale, più che come questione collettiva, che ha caratterizzato gli ultimi vent'anni di welfare (Dubois 2019; Soss *et alii* 2011). L'idea di protezione sociale come diritto e status non negoziabile dell'individuo (Castel 2006) è nel tempo declinata a favore di un'idea di protezione sociale come transazione: un servizio, fornito dalla comunità, in cambio di un comportamento conforme alle aspettative degli utenti del welfare. Ciò ha portato anche a una maggiore attenzione verso le responsabilità individuali dei poveri, la presunta mancanza di volontà, pigrizia, persino disonestà, nonostante la ricerca mostri un livello di frode tra i beneficiari del welfare piuttosto ridotto (Dubois 2019).

Questo cambiamento ha influenzato la governance della povertà negli ultimi due decenni, orientandola verso paradigmi di *workfare* e politiche di attivazione (Palier 2006; Soss *et alii* 2011). Usando immagini di disordine e irresponsabilità come giustificazione, i programmi per i poveri sono stati riorganizzati enfatizzando l'accettazione di un certo ruolo, con incentivi e sanzioni nei confronti dei comportamenti individuali.

E coerentemente, nell'ultimo decennio, il discorso pubblico italiano su povertà e merito è stato fortemente incentrato sulla responsabilità individuale dei suoi destinatari, spesso descritti come pigri, irresponsabili o svogliati (Busso *et alii* 2018). Allo stesso tempo, a livello *meso*, con la diffusione degli asset di governance e il ritiro dello sta-

to sociale, gli stati-nazione hanno fatto sempre più affidamento sulla società civile e sul settore privato sia per fornire assistenza sia per imporre il controllo sociale (Schram 2008: 139). Ciò è particolarmente vero nel caso del settore italiano dell'assistenza alla povertà e all'insicurezza alimentare, gestito prevalentemente da enti di beneficenza caritatevoli cattolici e progetti della società civile (Garrone *et alii* 2012; Pettenati, Toldo 2018), che si basano però su logiche molto diverse, e fanno affidamento in forte misura sul lavoro volontario.

Partendo da questo approccio teorico, il fine del contributo è quello di esplorare come lo stigma legato alla mancanza di lavoro possa essere messo in campo in un contesto reale di assistenza, come un banco alimentare, e se questo possa essere concettualizzato come un modo di riaffermare una norma sociale, attraverso la separazione tra un *ingroup* che, in vari modi, risponde al requisito del lavoro - rappresentato dai volontari - e da un *outgroup* di chi non risponde a questo requisito - rappresentato dagli utenti (Goffman 1963).

3. DEGRADAZIONE E STATUS

In questa cornice, il lavoro di Garfinkel sulle cerimonie di degradazione sembra richiamare alcuni degli aspetti descritti da De Souza e Weeks. Nonostante non si tratti di uno dei contributi più famosi del padre dell'etnometodologia, che verrà sviluppata negli anni seguenti, alcuni dei temi cari all'autore sono già presenti: in particolare, la costruzione dell'ordine sociale a partire dalle interazioni degli attori, e l'idea che vi sia una comprensione implicita dell'esperienza sociale, continuamente aggiornata nell'interazione, e basata su tipificazioni condivise (Garfinkel 1967). Garfinkel, a partire dal suo studio sulle giurie nei tribunali statunitensi, descrive quindi una cerimonia di degradazione come un lavoro comunicativo orientato alla degradazione dello status sociale della persona. Inoltre:

Per ricostituire l'altro come oggetto sociale, chi denuncia deve fare in modo che il colpevole e l'evento da condannare siano riconosciuti come entità straordinariamente uniformi, monolitiche, in contrasto dialettico con l'ordine routinario e meritevole del gruppo. (...) Chi denuncia, inoltre, deve rivendicare lo status di rappresentante del gruppo. Da questa posizione, può definire il colpevole dell'atto immeritevole come *outsider* (Garfinkel 1956: 420; traduzione mia).

Sebbene si tratti di una teoria che sconta ormai quasi settant'anni di vita, la capacità di Garfinkel di cogliere la trama sottostante relazioni apparentemente routinarie continua a mantenere la sua coerenza. La teoria della cerimonia di degradazione è stata rielaborata e criticata da più fronti. Di particolare utilità è l'estensione del concetto da parte di Murray, che articola la nozione di «degradazione negabile», che coinvolge l'uso di procedure che possono essere legittimate in termini strumentali, ma che evocano anche simboli culturali di umiliazione e degradazione. Nelle cerimonie di degradazione negabile, gli attori non negano che una azione sia stata effettuata, ma sostengono che quella azione non avesse un certo significato o che quel significato non fosse voluto (Murray 2000: 40). Questo è rilevante poiché come vedremo, nel caso della distribuzione alimentare, molte scelte vengono motivate con necessità organizzative, ma la percezione degli utenti è in molti casi di umiliazione e vergogna. Nella cornice della cerimonia di degradazione, le identità a cui fa riferimento Garfinkel sono «totali», ovvero devono riferirsi alle motivazioni dell'attore più che ai comportamenti: non a ciò che la persona fa o ha fatto in uno specifico momento, ma a ciò che il gruppo definisce essere le ragioni sottostanti la sua azione. Le motivazioni dietro al comportamento dell'accusato vengono così collegate all'essenza della persona, più che al singolo evento, ed è possibile a questo punto identificare la persona in base a queste ragioni: il comportamento è compreso e inquadrato alla luce di queste (Garfinkel 1956: 422).

4. LE CARATTERISTICHE DELLA CERIMONIA DI DEGRADAZIONE.

Garfinkel asserisce che per avere successo, la cerimonia di degradazione deve prendere in considerazione un colpevole, accusato da un evento che mostrerebbe la sua vera identità, deviante le norme fondamentali della società, ed un rappresentante del gruppo sociale che mette in luce questa devianza, e deve rispondere a ognuna delle seguenti caratteristiche:

- Sia l'evento, sia il colpevole devono essere identificati come «fuori dall'ordinario».
- Dev'essere evidente che l'evento oggetto della cerimonia non è contingente, o accaduto per caso, ma che il colpevole ha scelto di comportarsi in un certo modo a causa della sua essenza e della sua natura. Le caratteristiche della persona e dell'evento vengono considerate riferendole a una controparte dialettica. Non si tratta quindi di una semplice scelta tra A e B, ma di una scelta essenziale tra un tipo di evento A e un tipo di evento B, in cui una delle alternative ha un valore morale; «e nell'osservare la scelta, i rappresentanti del gruppo possono dare per certo che la non scelta rende evidente la preferenza per il suo opposto» (*ibidem*: 423).
- Il rappresentante del gruppo deve ergersi a figura pubblica, agendo non sulla base delle sue preferenze personali ma in virtù dei valori della società, e la sua denuncia deve essere portata avanti in loro nome.
- Il rappresentante ed i suoi testimoni devono esperire la distanza dalla persona oggetto dell'accusa, sia simbolicamente, sia fisicamente: «la persona accusata deve essere separata ritualmente da uno spazio dell'ordine costituito, ovvero, deve essere definita come posizionata in un luogo differente. Deve essere posta all'esterno, deve essere resa estranea» (*ibidem*, 425).

Va sottolineato che per l'autore la cerimonia di degradazione è parte delle forme di riaffermazione delle norme di ogni gruppo sociale: la degradazione può mettere in luce le norme sottostanti e implicite dell'ordine sociale in un contesto che ha un altro fine esplicito.

5. CONTESTO

Per meglio comprendere le scelte metodologiche alla base della ricerca, è necessario dare alcuni dati di contesto. Il sistema di sostegno alla povertà alimentare in Italia, complice anche un tessuto sociale che delega ancora fortemente alla famiglia il ruolo di principale ammortizzatore sociale, è stato storicamente gestito in maniera residuale da un crocevia di attori pubblici e non; la gestione e l'implementazione degli aiuti alimentari sono ancora prevalentemente delegate agli enti caritativi di matrice religiosa. Dagli anni Ottanta l'Unione Europea si è inserita in questo quadro, attraverso piani di distribuzione di derrate alimentari a fini sociali attraverso il PEAD e in seguito il FEAD (Fondo Aiuti Europei agli Indigenti), che agiscono in coordinamento con l'AGEA, Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura, ed i singoli Stati, lasciando comunque la gestione *front-end* degli utenti finali ad attori *non-profit* e religiosi già radicati sul territorio (Maino et alii 2016). Nella pratica, la distribuzione di beni alimentari attraverso il FEAD avviene in due fasi: le sette organizzazioni partner AGEA raccolgono i prodotti da quest'ultimo ente e da altre fonti (grande distribuzione organizzata, grossisti, mense, donazioni) e li affidano ad una rete di organizzazioni sul territorio (o, in qualche caso, li distribuiscono direttamente ai destinatari). Queste si occupano della gestione delle richieste degli utenti e del loro approvvigionamento diretto in cinque modalità: attraverso le mense, gli empori sociali, o attraverso la distribuzione di pacchi viveri a domicilio, in ritiro o con unità di strada. In Piemonte, la principale organizzazione partner di AGEA è il Banco Alimentare del Piemonte, per numero di utenti raggiunti, soprattutto grazie alla capillare rete caritativa delle parrocchie cattoliche (Pettenati, Toldo 2018). In questo contributo ci concentreremo su due distribuzioni alimentari, a contatto diretto con l'utenza, che distribuiscono pacchi di alimenti recuperati e FEAD a coloro che rispettano i requisiti.

La costellazione di progetti e attività incentrate sull'insicurezza alimentare era dunque già caratterizzata da una complessa trama di relazioni e responsabilità pubbliche e private (Garrone *et alii* 2012), dove diverse attività rispondevano a diverse rappresentazioni della povertà e diversi obiettivi. Ora, questa rete complessa sembra essere ancora più affollata da nuovi progetti nati durante la pandemia. Durante la prima quarantena del 2020 le istituzioni hanno fatto molto affidamento su questi progetti: i sistemi di welfare non sono stati in grado di rispondere ai bisogni improvvisi di migliaia di nuovi utenti, anche perché l'ISEE, richiesto dalla maggior parte delle misure di contrasto alla povertà, fa riferimento alla situazione economica di due anni prima; inoltre, i nuovi utenti erano sconosciuti al sistema informativo creando difficoltà nella gestione. In seguito, per gestire questa emergenza, a marzo 2020 il governo italiano ha trasferito ai Comuni 4,3 miliardi dal fondo di solidarietà comunale, oltre a 400 milioni destinati esclusivamente all'emergenza alimentare Covid. L'allocazione di queste risorse aggiuntive è stata

basata su nuovi criteri, calibrati per esigenze eccezionali, quali i principi del reddito pro capite più basso (50-66%) e del numero di abitanti (33-50%) - criteri concordati con l'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani)¹. A Torino il Comune ha acquisito maggiore centralità in questa rete, organizzando Torino Solidale con 11 checkpoint di distribuzione (denominati "Snodi") in diverse zone della città, coinvolgendo i principali attori del terzo settore già radicati in città.

5.1 *Il ruolo decisivo del volontariato*

Tutte queste attività sono basate in gran parte sul lavoro volontario e gratuito, e rappresentano tuttora un nodo fondamentale di questa forma basilare di assistenza: un aspetto che è raramente messo a tema nella letteratura sulla povertà alimentare italiana (cfr. Muehlebach 2013), ma che meriterebbe maggiore attenzione, soprattutto alla luce della diffusione dell'insicurezza alimentare nella crisi pandemica. Il lavoro volontario, sebbene renda sostenibile economicamente questi progetti, comporta infatti che la responsabilità della solidarietà e del supporto sociale venga affidata in sempre maggior misura ad una cittadinanza attiva e solidale, ma spesso poco formata. Ciò si è dimostrato vero anche durante l'emergenza Covid. Un'indicazione dell'importanza del volontariato è emersa durante la quarantena, quando il sindaco di Torino Chiara Appendino ha pubblicamente ringraziato tutti i volontari per il loro impegno nell'affrontare l'emergenza alimentare, affermando su Facebook:

Ci sono tantissime persone che ci stanno contattando in questi giorni per donare cibo e offrire denaro e ricordare quanto questa città sia solidale. Un patrimonio che dovremo portarci dietro anche quando questa emergenza sarà finita (post del 22/03/2022).

L'idea di fondo, come afferma Mos, è che una volta che i governi hanno fornito l'infrastruttura, il resto si può risolvere da solo.

Secondo questa prospettiva, i governi vengono definiti abilitatori: fornendo un'infrastruttura su cui parti esterne [allo Stato] possono costruire strumenti, i governi aumenterebbero il potenziale di innovazione, partecipazione e sperimentazione. Poiché lo Stato fornisce le disposizioni di base, consente al settore privato - che si tratti di imprese o cittadini - di prosperare (Mos 2021).

Tuttavia, al lavoro volontario spesso manca la formazione e l'uniformazione a regole comuni nel rapporto con gli utenti che lo stato sociale dovrebbe fornire. Un risultato di questa scelta istituzionale è che le concezioni e gli stereotipi comuni sulla povertà si mostrano più apertamente. In particolare, i processi di stigmatizzazione, insiti in una relazione di assistenza (Simmel 1908; Goffman 1963) possono variare maggiormente in un contesto di impegno civico, piuttosto che in uno caratterizzato dall'uniformità istituzionale. Inoltre, in diversi banchi alimentari i requisiti, le aspettative e i comportamenti richiesti all'utente possono differire profondamente, in ragione della rappresentazione della povertà alla base del progetto, e questo può creare le condizioni per cui l'accesso a un diritto umano fondamentale sia mediato fortemente dal luogo in cui vive l'utente, dalle informazioni di cui dispone e dalle sue caratteristiche personali. Ad esempio, una conoscenza precisa delle diverse distribuzioni alimentari può permettere di scegliere il banco che accetterà l'utente più favorevolmente, ma allo stesso modo, una mancanza di informazioni può determinare l'incapacità di identificare l'ente più adatto. In alcuni casi questo potrebbe addirittura portare all'impossibilità di approvvigionarsi perché non si rientra nella categoria servita dall'associazione a cui ci si rivolge, come nel caso degli utenti stranieri che si rivolgono alla prima distribuzione presa in esame in questo contributo, rivolta solo a utenti italiani. Sebbene come vedremo altre associazioni sul territorio distribuiscano alimenti anche ad una utenza straniera, una persona con una bassa comprensione dell'italiano potrebbe semplicemente rinunciare alla possibilità di ricevere gli alimenti, risultando di fatto esclusa.

¹ https://temi.camera.it/leg18/temi/tl18_povert_estreme.html

6. METODO

Ai fini dell'analisi verranno presi in considerazione due progetti di sostegno alimentare torinesi estremamente differenti per la rappresentazione della povertà alla loro base. Secondo il metodo dei “casi più distanti” (Cardano 2011), l'accostamento di casi il più possibile dissimili dà spazio all'emersione dei tratti che comunque li accomunano. In questi due casi, infatti, la rappresentazione della povertà è molto differente.

Il primo caso studio è rappresentato da un banco alimentare di matrice religiosa in un'area suburbana nella prima cintura torinese. L'idea alla base della distribuzione è legata alla carità cristiana, da sempre intrecciata al concetto di dignità attraverso il lavoro, come emerge in diversi passaggi evangelici, come nella parabola dei talenti narrata nel *Vangelo secondo Matteo 25, 14-30*, esemplificativa dell'idea per cui per piacere a Dio è necessario mettere a valore i talenti ricevuti alla nascita attraverso il lavoro. Il lavoro, «così da non avere bisogno di nessuno» è un dovere dell'uomo e permette l'ascesi spirituale soprattutto se si condividono i suoi frutti, attraverso la carità, con chi è più bisognoso (Giovanni Paolo II 1979: 299). La carità è vista quindi come un dono che i cristiani fanno gli uni agli altri per amore (cfr. anche Muehlebach 2013). Questa distribuzione è gestita da volontari oltre i cinquant'anni, con un livello di istruzione medio-basso, afferenti alla chiesa locale. La distribuzione è rivolta, come accennato, ai soli italiani in possesso di certificazione ISEE congrua; l'utenza straniera viene ridiretta verso un'altra associazione del territorio. La ricerca presso questo banco alimentare si è svolta nel corso di cinque mesi, nel 2019, attraverso osservazione partecipante presso la distribuzione alimentare, quindici interviste discorsive con utenti e due interviste di gruppo con i volontari. Questa parte di lavoro è frutto di una borsa di ricerca parte di una collaborazione tra Università e il Comune della cintura torinese in cui è attiva l'attività di volontariato².

Il secondo caso studio è un banco alimentare organizzato dal Comune di Torino a partire dai primi mesi del 2020 in un quartiere della città vicino al centro storico, gestito da un'associazione laica che era già attiva sul territorio nell'ambito della promozione sociale e delle attività culturali. I volontari sono in gran parte giovani sotto i 40 anni, oltre ad alcuni operatori con contratto che gestiscono la parte organizzativa. È improntata al mutualismo e vicina all'area politica di sinistra. L'idea alla base di questa distribuzione alimentare è legata ai concetti di solidarietà e comunità di mutuo aiuto: la relazione di aiuto è qui quindi vista come un diritto sociale democratico. In questo banco, il periodo di osservazione partecipante è stato svolto tra settembre e dicembre 2020 come parte della borsa di dottorato di ricerca; cinque interviste sono state svolte con utenti in questa distribuzione; oltre ad una con una volontaria e una con una operatrice.

L'osservazione partecipante è stata in entrambi i casi scoperta, sebbene non in tutti i casi esplicitata durante la distribuzione, in cui venivano svolte attività assimilabili a quelle del volontario. La fase di osservazione è stata concordata con i due enti come attività di ricerca. L'osservazione si è svolta sia all'interno delle strutture, sia all'esterno dove gli utenti attendevano il proprio turno, in qualità di “volontaria”, durante tutta la durata della distribuzione: dalla preparazione dell'attività, alla consegna, alla chiusura del centro. La maggior parte del tempo l'attività di volontaria si svolgeva tra il magazzino e l'esterno. È stato possibile evidenziare l'interazione tra i due gruppi di operatori e utenti, le interazioni tra gli operatori nell'area interna ai magazzini, e in maniera minore le interazioni tra utenti in attesa del pacco viveri.

Le interviste sono state proposte agli utenti durante la loro permanenza in fila per il pacco alimentare, e poi svolte in separata sede (biblioteca pubblica o caffetterie della zona) in orario concordato con l'intervistato, in presenza della sola ricercatrice e audio-registrate. Le interviste agli operatori e volontari sono invece state effettuate durante l'osservazione partecipante, in momenti di pausa della distribuzione. Gli utenti intervistati hanno un'età compresa tra i 28 e i 70 anni, ma in prevalenza tra i 50 e i 60 anni, in maggioranza donne, a causa della maggiore disponibilità verso l'intervista.

² La documentazione empirica è stata raccolta nell'ambito di attività di ricerca, coordinate da i professori dell'Università di Torino Sandro Busso e Antonella Meo, finalizzate a una ricognizione dei fattori di rischio e processi di impoverimento che hanno investito il territorio del Comune della cintura torinese, nonché delle misure locali di contrasto alla povertà.

7. RISULTATI

7.1 L'organizzazione delle distribuzioni.

Nel primo banco alimentare, di matrice religiosa, la distribuzione è attiva ogni venerdì mattina nel retro della chiesa ed è basata sul lavoro volontario di alcuni parrocchiani in pensione. Nel lavoro dei volontari vi è una rigida divisione dei ruoli per genere: le donne lavorano nel magazzino, gli uomini nel cortile e allo scarico merce. Vi è infatti un magazzino dove alcune volontarie stoccano e distribuiscono i pacchi di alimenti secchi, provenienti da AGEA, donazioni della grande distribuzione e talvolta di privati, che vengono ritirati a cadenza settimanale. All'esterno, nel cortile, i volontari uomini distribuiscono frutta e verdura recuperate al mercato o nei supermercati della zona. Non è prevista una particolare formazione per i volontari, che vengono istruiti sul campo, generando in alcuni casi forte discrezionalità riguardo alle quantità di alimenti donati. Gli utenti vengono fatti attendere fuori dai cancelli, in coda sulla strada. Agli utenti, da regola, è infatti interdetto l'accesso all'area del magazzino al fine di evitare discussioni e affollamenti. Quando arriva il turno, l'utente porge dalla porta del magazzino il tesserino personale con la certificazione ISEE e la borsa da riempire, segnalando eventuali alimenti da evitare alla volontaria. Sul tesserino è indicata anche la frequenza con cui è possibile ritirare gli alimenti, bisettimanale o settimanale, e la numerosità del nucleo familiare. In seguito l'utente si reca nel cortile per ritirare frutta e verdura, scegliendo i prodotti che desidera, che vengono consegnati da un volontario. Vi sono altre due associazioni che distribuiscono alimenti a fini sociali nella stessa area: ognuna è pensata per un tipo specifico di utenza (madri; stranieri; e nel nostro caso, italiani).

Nel secondo banco alimentare, di natura istituzionale, la distribuzione avviene tre volte a settimana in un locale del Comune, ed è gestita da una associazione del quartiere che si occupa di inclusione sociale. I volontari sono abbastanza giovani, tra i 20 e i 40 anni, con una rete di circa 80 persone più o meno presenti. Il lavoro dei volontari è organizzato da alcuni operatori impiegati dall'associazione: sono previsti due incontri di formazione per i nuovi volontari, che vertono sui fini dell'associazione e sulle attività di distribuzione, che seguono rigide regole riguardo alle quantità per numerosità del nucleo. Anche in questo caso, vi è una separazione spaziale tra il magazzino in cui sono stoccati i pacchi di cartone già pronti consegnati dal Comune con alimenti secchi e talvolta con altri prodotti "fuori pacco" come latte o frutta, e lo spazio esterno in cui gli utenti attendono in coda il proprio turno. All'esterno sono anche presenti alcune cassette di frutta e verdura, liberamente accessibili dagli utenti. Al momento della consegna è richiesta la compilazione di un modulo di avvenuta consegna insieme a un volontario su una piattaforma online. A livello di requisiti, non è richiesto l'ISEE ma una autocertificazione dello stato di necessità e alcune informazioni sulla propria condizione economica e sulle altre forme di sostegno ricevute. Gli utenti vengono contattati da un operatore dell'associazione per ritirare il pacco con un SMS, e vengono invitati a diverse altre attività dell'associazione, tra cui supporto psicologico, attività per bambini e ricreative per adulti e famiglie. Le attività sono gestite in parte da volontari e in parte da operatori specializzati (nel caso del percorso psicologico) e rientrano nella visione dell'associazione riguardo alla costruzione di comunità di prossimità e inclusione sociale, sebbene in molti casi la partecipazione abbia numeri limitati; gli utenti infatti sono spesso già impegnati nella cura della famiglia, nella ricerca del lavoro o in attività lavorative con o senza contratto.

Vediamo ora in quali aspetti le attività di queste distribuzioni possono richiamare la degradazione cerimoniale di Garfinkel, e con quali differenze. Come si è visto, una cerimonia di degradazione è, secondo Garfinkel, un lavoro comunicativo orientato a diminuire lo status sociale della persona, per riaffermare le norme sociali. A questo rituale secondo l'autore devono necessariamente partecipare uno o più rappresentanti dei valori della società, che accusano un individuo, reo di aver infranto la norma sociale nel corso di un evento che ha messo in luce la sua essenza di individuo deviante. Il comportamento che devia le norme viene legato dai rappresentanti del gruppo non a una situazione contingente, ma all'essenza e alla natura della persona, che ha scelto A al posto di B perché quella scelta è nella sua natura. E allo stesso tempo, nella valutazione di questa scelta, vi è sempre il riferimento a una controparte dialettica che ha un valore morale. Quindi il fatto di scegliere un comportamento al posto di un altro metterebbe in luce quanto l'individuo sia fuori dall'ordinario, sia diverso dai rappresentanti di quei valori. E questo sarebbe sottolineato anche spazialmente, separando ritualmente l'accusato.

7.2 L'organizzazione spaziale

*La persona denunciata deve
essere ritualmente separata
da una posizione nell'ordine legittimo,
come se si trovasse in posizione opposta.
Egli deve essere posto "fuori",
deve essere reso estraneo*
(Garfinkel 1956: 453, traduzione mia).

In entrambe le distribuzioni alimentari, l'organizzazione spaziale, tipica dei banchi alimentari, separa fisicamente e simbolicamente i volontari dagli utenti. Nella prima distribuzione l'attesa del pacco avviene in strada, all'aperto, con attese a volte abbastanza lunghe, con qualsiasi condizione meteorologica. Nella seconda, l'attesa avviene all'aperto fuori dal magazzino di stoccaggio, ma all'interno di un grande cortile, che protegge dall'essere visti dalla strada. In entrambi i casi, tuttavia, questa netta delimitazione spaziale richiama un aspetto importante della cerimonia di degradazione di Garfinkel, secondo cui la distanza tra chi non rispetta la norma e i rappresentanti dell'ordine sociale deve essere sottolineata simbolicamente con una separazione che mostri le diverse posizioni nell'ordine sociale, come una delimitazione degli spazi. Nell'attesa, gli utenti si trovano in compagnia di altre persone in difficoltà economica, costituendo anche visivamente un tutt'uno, sebbene si tratti di persone con storie estremamente eterogenee.

Questa scelta organizzativa nel primo banco viene motivata con la volontà di evitare discussioni sul pacco vivere, che è in teoria standardizzato, con alcune modifiche in base alla numerosità del nucleo, gravi problemi di salute e discrezionalità del volontario. La priorità, in questo caso, è data al mantenimento di un sistema che i volontari riescano a gestire, senza dover subire innovazioni che potrebbero risultare sgradite e allontanare la già scarsa manodopera. Anche nel secondo banco la separazione spaziale viene spiegata come utile a velocizzare la distribuzione e gestire le varie richieste, ma è oggetto di riflessione da parte degli operatori, che vorrebbero rendere meno evidente la separazione spaziale tra utenti e volontari. Inoltre il fatto di aspettare nel cortile, sebbene all'aperto, è visto dagli utenti come protettivo dal giudizio dei passanti, visto che anche all'esterno non sono presenti cartelli riguardo alla distribuzione alimentare che avviene all'interno. Di fatto però in entrambi i casi sarebbe possibile organizzare in modo diverso la distribuzione nello spazio: al momento questa scelta, volontariamente o involontariamente, finisce per sottolineare la distanza tra volontari e utenti, ed allo stesso tempo, l'uniformità tra utenti in fila. Questa divisione richiama il concetto di degradazione negabile di Murray, una procedura apparentemente strumentale a cui le persone sono sottoposte, che non implica una denuncia pubblica, ma è legittimata in termini strumentali come necessaria per raggiungere un obiettivo desiderato. Spesso questo obiettivo implica la separazione delle identità illecite da quelle legittime. Tutta l'azione umana, tuttavia, è simbolica e i simboli hanno interpretazioni multiple che di solito sono tratte dalle tradizioni culturali: le procedure di degradazione negabili evocano, secondo l'autore, simboli che hanno interpretazioni degradanti all'interno della tradizione culturale (Murray 2000: 40).

I beneficiari delle due distribuzioni rispettano questa divisione spaziale in linea generale, sebbene in diversi casi emergano strategie legate alla dimensione spaziale, per cui un o una utente entra nel magazzino, magari con la scusa di parlare di altri argomenti, per poi fare richieste specifiche sulla composizione del pacco e ottenere un trattamento preferenziale. Ad esempio, dalle note di campo della prima distribuzione una giovane donna entra in un momento tranquillo nell'area interna, di solito inaccessibile, ottenendo prodotti aggiuntivi, dovendo però affrontare uno svilimento della sua richiesta:

10/5/19: «Un'altra donna giovane si presenta con fare aggressivo, dicendomi se posso darle la busta, verso le 11. Visto che c'è pochissima gente, entra dentro il magazzino e guarda mentre faccio la busta, commentando. *Chiede di avere anche gli omogeneizzati, che le vengono dati*, con varie domande incalzanti da parte delle volontarie sull'età della bambina e su come la sta svezzando. Con aria di superiorità mi richiede indietro il tesserino che ha in mano già lei, perché gliel'ho appena restituito. *Uscendo chiede di prendere dei dolciumi che vede a lato, "per la bambina", C. gliel'ha dà e le dice: "ma se le dai gli omogeneizzati perché dici: per la bambina?"*. E lei risponde che ogni tanto gliel'ha dà (con l'aria di arrampicarsi sugli specchi). Carla la sgrida, dicendole che non gliel'ha può dare assolutamente se la figlia ha dieci mesi. Lei se ne va dicendo certo, certo.»

In secondo luogo gli utenti, nelle interviste, sottolineano la dimensione dell'organizzazione spaziale come particolarmente umiliante soprattutto all'inizio del percorso di sostegno alimentare, per lo shock identitario di trovarsi improvvisamente raggruppati con «dei poveri» in maniera così visibile:

Intervista 2, prima distribuzione: «Sono andata a questa distribuzione, mi hanno caricato di borse. E io piangevo, perché *vedevo tutta questa gente (...)* E dicevo, *io non sono così!* (...) Com'è che sono andata a finire qua? Cioè... È quel disgraziato che mi ha ridotto così. (...) Io me ne volevo andare già prima, però dicevo, dove vado? Con la bambina, dove vado? (...) [Alla distribuzione alimentare dove va adesso] entro in ufficio, seduta, con la mia cartella. Parlo con la signora. *E nessuno vede niente.*»

Intervista B, seconda distribuzione: «Io *non voglio che si sappia...* questo. (...) O che c'ho la carta RDC, quella lì, dei... dei poveracci.»

Il primo ingresso di una utente nella seconda distribuzione è esemplificativo della forte valenza simbolica di questo atto: dopo aver affrontato l'imbarazzo di entrare, la vista di altre persone in difficoltà economica grave spinge la nuova utente ad allontanarsi:

Note di campo, seconda distribuzione, 12/12/2020: «Arriva una signora nuova, molto a disagio. La incontro io sulla porta, verso le 11. Mi dice in ansia che la sua assistente sociale le ha detto di andare lì per un pacco di emergenza, ma non ha l'ISEE. Le dico di entrare, tanto non c'è più nessuno, e la rassicuro, dicendole di rispiegare tutto all'operatrice, mentre io prendo dei sacchetti. Nel frattempo arrivano due persone senza dimora con un carrello. Quando torniamo l'operatrice e io, è andata via. [Tornerà la settimana successiva].»

Emerge anche nelle interviste come la difficoltà di gestire a livello emotivo uno scarto così forte nella rappresentazione di sé sembra avere effetto anche su aspetti quotidiani meno collegati alla relazione con l'assistenza alimentare. Questa difficoltà tuttavia risulta parte integrante della narrazione dell'utente e rilevante nel dar conto di alcune scelte, in apparenza poco lungimiranti, come l'acquisto di prodotti di marca, magari meno economici, o l'organizzazione di feste per i bambini, per allontanare da sé la sensazione di inadeguatezza.

Intervista 7, prima distribuzione: «Poi adesso abbiamo anche i compleanni degli amichetti [della figlia di due anni], io già sto valutando dove vanno a farlo, ora c'è qua la Magia dei Bimbi, fanno l'animazione, i paninetti. Cento euro per tutta la sala. Infatti mia nonna mi ha detto: piuttosto te li dò io e fai anche tu la festiciola alla bambina con i compagnetti. Perché sa benissimo che io non ce la faccio. Mi ha detto: te li regalo io e fai la festa alla bambina. Ho detto va bene, se è così, io lo faccio. Perché giustamente mia nonna fa: *la fanno tutti, perché non la deve avere lei la festiciola.*»

7.3 Meritarsi il cibo attraverso il lavoro

I testimoni devono apprezzare le caratteristiche della persona e dell'evento riferendolo a una controparte dialettica.
(Garfinkel 1956: 423)

Lo stesso concetto sotteso al cibo recuperato (oltre la data di scadenza o fallato), tuttora alla base di gran parte delle distribuzioni alimentari per i poveri in Italia quando non sono disponibili i prodotti AGEA, può essere visto come parte della costruzione della distribuzione come spazio rituale di degradazione (negabile) dello status degli utenti. La distinzione tra ciò che è commestibile e ciò che non lo è è più simbolica che fattuale: i prodotti recuperati sono a tutti gli effetti edibili, talvolta anche di ottima qualità, ed il passaggio da alimento a rifiuto è avvenuto nel recentissimo passato del prodotto, nel momento in cui il venditore ha decretato la sua invendibilità. I rifiuti possono infatti essere visti come prodotti transitanti nelle fasi finali della propria "vita sociale" di cui l'ultima, quella di scarto, ne presuppone una ridefinizione sociale (Orlandi 2015: 183). Infatti, proprio perché è attraverso l'attribuzione agli alimenti di valori e qualità non meramente biologici che viene rappresentata l'appartenenza al mondo sociale (Bergamaschi, Musarò 2011: 40), coloro che si rapportano con i rifiuti alimentari vengono in genere associati alla marginalità e all'esclusione sociale, e questa rappresentazione della propria identità può essere percepita come dolo-

rosa e stigmatizzante (Savio 2016). Nei discorsi degli operatori e dei volontari emerge in effetti in relazione al cibo una distinzione implicita tra il cibo considerato adatto a un generico “noi” e un cibo per “loro” che rinforza questa separazione simbolica, come si vede dai seguenti esempi.

Nella prima distribuzione, l'utilizzo di alimenti oltre la data di scadenza, appunto estremamente diffuso nella gestione della povertà alimentare, viene giustificato da un documento esposto fuori che specifica che si tratta di alimenti ancora edibili. Alcuni utenti tuttavia segnalano di essere stati male per alcuni di questi alimenti, e utilizzano varie strategie per evitare quei prodotti in favore di quelli AGEA o, ancora meglio, dei prodotti di marca della grande distribuzione, percepiti come più affidabili e simbolicamente meno squalificanti. In questo stralcio, ad esempio, una giovane mamma si rifiuta di ricevere merendine scadute per la figlia, per paura che le nuocciano, nonostante formalmente siano ancora nel periodo di edibilità oltre la scadenza. Il commento dei volontari una volta che si è allontanata è tuttavia esemplificativo di una visione della povertà molto legata alla mancata volontà di lavorare:

Note di campo, prima distribuzione, 24/5/19: «[una utente] rientra dopo pochi minuti dicendo che le merendine sono scadute e che lei alla figlia, di un anno e mezzo, non le dà [con in mano tutte le merendine]. C., volontaria capo, risponde bruscamente alla donna dicendole che se non le vuole può restituirle e infatti lei ce le restituisce. Le rimettiamo dentro il magazzino; C. le dice anche che come vede dal foglio appeso fuori ci sono dei termini entro cui i cibi possono essere mangiati anche dopo la scadenza, che può guardare, controllare e che rientrano dentro a quel periodo. Gli altri utenti rimangono in silenzio, in imbarazzo, non parteggiano per nessuna delle due parti. Quando rientriamo, un'altra volontaria, A. dice che *se non le piace quella roba, quella donna potrebbe anche andare a lavorare come fanno gli altri*, così può comprare il cibo che vuole.»

L'idea della mancanza di lavoro come scelta personale, più che come problema strutturale e multifattoriale è evidente nella costruzione del commento. Chi lavora ha diritto di acquistare ciò che vuole, e nutrire i figli con prodotti di maggiore qualità. È interessante notare come in realtà a subire le conseguenze della povertà sia in questo caso la figlia, ma ciò che viene messo a tema è la supposta inattitudine al lavoro della madre. È proprio l'idea di diritto al cibo ad essere spesso collegata al lavoro e all'occupabilità, come emerge dall'estratto. Coloro che lavorano possono essere indipendenti ed acquistare quanto desiderano, chi non lavora non può fare “come fanno gli altri”, come afferma la volontaria, richiamando la separazione tra un noi e un loro.

Questo tipo di separazione emerge anche nella seconda distribuzione, riguardo al cibo, quando una operatrice si lascia sfuggire una chiara separazione simbolica tra gli utenti che possono mangiare gli alimenti oltre la data di scadenza e coloro che gestiscono l'attività:

Intervista operatrice, seconda distribuzione: «C. riprende il tema di cui mi aveva già parlato diverse volte, delle date di scadenza dei prodotti, le diverse diciture (“preferibilmente entro...”, ecc.) e il tempo di tolleranza oltre la data indicata entro cui i prodotti rimangono commestibili. A un certo punto le scappa: “cioè entro quei limiti, *le potremmo mangiare anche noi*, voglio dire...”»

Nel secondo banco, il cibo è fornito dal Comune, attraverso donazioni di privati e acquisti. Gli alimenti recuperati provengono invece da rimanenze di magazzino di aziende di media grandezza, o donazioni di venditori diretti. In questa distribuzione i pacchi sono estremamente standardizzati, già addirittura impacchettati, per cui sono molto più rare le discussioni sul contenuto. In questo caso, però, la dimensione della povertà in connessione con il lavoro emerge in un altro senso, in maniera implicita, attraverso la discrezionalità da parte dei volontari nel consegnare alcuni alimenti a coloro che sono visti come più meritevoli. Sebbene formalmente il pacco sia standardizzato, vi è infatti sempre la possibilità di aggiungere alcuni prodotti che si trovano al di fuori del paniere predefinito.

Note di campo, seconda distribuzione, 20/11/20: «L. decide sul momento aprendo un pacco di tortellini di carne: “Questo... lo diamo... da tre persone in su! In meno non ha senso, non ne vale la pena. Perché non ce l'abbiamo per tutti. Non alla persona sola.»

La scelta di aggiungere prodotti appare in questo caso legata alla rappresentazione dell'altro come più o meno meritevole di aiuto, sulla base delle convinzioni personali del volontario, che generalmente privilegiano le famiglie, rispetto agli uomini soli, spesso senza dimora. Sebbene questo sia ovviamente un comportamento comprensibile e legato anche alla percezione emotiva della difficoltà economica, permette di notare come la gestione dell'accesso

a un diritto fondamentale sia mediata dalle caratteristiche del contesto in cui nella pratica avviene l'assistenza, e come questa possa essere collegata anche a una tematizzazione della povertà come inadeguatezza nel lavorare, anche a causa di un discorso pubblico della povertà individualizzante e colpevolizzante. L'aspettativa sociale infatti delega ancora maggiormente agli uomini la responsabilità dell'indipendenza economica attraverso il lavoro e questo può riflettersi nella rappresentazione di meritevolezza degli utenti.

I beneficiari, come abbiamo visto, adottano diverse strategie nel relazionarsi al cibo donato loro. Nella maggior parte dei casi, accettano ciò che viene loro consegnato, segnalando magari intolleranze o bisogni particolari. Nel pacco alimentare, per motivi di gestione degli alimenti e di maggiore disponibilità, sono infatti spesso molto presenti farinacei e dolci, come nota questo utente:

Intervista 6, prima distribuzione: «Perché è inutile che uno per un anno [riceva] sempre pasta, pasta, pasta... da alla fine avere trenta quaranta pacchi di pasta in casa...»

Molti utenti però hanno problemi di salute, spesso diabete o intolleranze alimentari: gli alimenti donati non sono adatti per queste persone, ma vengono presi perché parte del pacco standard.

Intervista A, seconda distribuzione: «Però ci sono delle volte che magari ti danno anche il formaggio, ti danno le cose, è un aiuto. Il problema mio è che magari mia figlia avendo tante esigenze alimentari [perché malata]... eh... magari servono delle cose diverse, ma non importa...»

Come si diceva, risulta importante per molti utenti poter ottenere e acquisire prodotti alimentari che rispondano alle proprie esigenze di salute ma anche di gusto e di rappresentazione di sé (Bergamaschi, Musarò 2011), per cui alcuni utenti scelgono di rinunciare a prodotti che risultano troppo lontani da ciò che considerano accettabile, come questa madre di mezza età, che subito si giustifica adducendo altri modi per risparmiare sulla spesa alimentare:

Intervista C, seconda distribuzione: «No non la prendo più la frutta e la verdura, prendo solo il pacco, era brutta, spesso era marcia. Ma sai, ci sono tanti metodi per risparmiare, non bisogna essere viziati»

7.4 La mancanza di lavoro come tratto identitario

Evento e individuo devono essere definiti come istanze di un'uniformità e devono essere trattati come un'uniformità in tutta l'opera di degradazione cerimoniale.

Il carattere unico e mai ricorrente dell'evento o dell'autore deve essere perso. Allo stesso modo, qualsiasi senso di coincidenza, caso o avvenimento fortuito va minimizzato.

(Garfinkel 1956: 423)

Nelle conversazioni tra volontari, le storie e le caratteristiche degli utenti ritornano spesso durante il lavoro di distribuzione: la dimensione emotiva nella relazione con gli utenti viene messa a tema come uno dei motivi principali di partecipazione al banco, oltre alla volontà di impegnarsi attivamente per aiutare gli altri e migliorare la società. Allo stesso tempo, dalle conversazioni dei volontari riguardo agli utenti emergono elementi che richiamano la definizione di cerimonia di degradazione *garfinkeliana*.

I volontari di entrambi i banchi, nel definire l'uno o l'altro utente come più o meno meritevole, richiamano infatti nella pratica spesso il tema della volontà o non volontà di lavorare, la necessità in casi di disoccupazione «di abbassare la testa» e accettare ciò che arriva a livello di impiego per dimostrare la propria buona volontà. Il fatto di non accettare un lavoro, per esempio, non viene ricondotto alle caratteristiche del singolo contratto: paga, durata dell'impiego, distanza dall'abitazione, ma sempre alle caratteristiche intrinseche dell'utente, in contrasto dialettico con quello che viene visto come il «giusto» approccio al lavoro, come emerge da questo estratto di una conversazione, nel primo banco alimentare, tra volontarie:

Note di campo, prima distribuzione, 24/5/19 - A: «Si però dovrebbero pensare meglio... a come spendono. Non so, dovrebbero mettere in cambusa. Però vedi chi non è abituato a gestirsi, ad esempio X... gli hanno dato dei soldi della parrocchia, ma quando hai, prendi 500 euro, se sai che 300 vanno per le bollette, mettili da parte! Non spenderli!»

P: «I dipendenti di mio marito chiedevano sempre l'anticipo sullo stipendio. Poi se mio marito gli diceva *c'è da fare lo straordinario... Ah no no!* [Non lo vogliono fare] Ma se i soldi li vuoi prima... ne hai bisogno!»

A: «Non sanno gestirsi i soldi: prima, ci sono le spese ordinarie! Poi, quelle straordinarie! Poi le bollette lo sai che ti arrivano... Il riscaldamento... ma non ce la fanno a capirlo.»

Da questo scambio emerge una definizione abbastanza chiara di *ingroup* e *outgroup* legato all'approccio al lavoro, sia attraverso la costruzione della frase, sia attraverso la costruzione dei volontari come controparte dialettica implicita di persone che hanno il giusto approccio al lavoro. Le volontarie si definiscono qui implicitamente come fautrici di questi valori, spiegando come si dovrebbe gestire un salario, mentre le scelte degli utenti vengono ricondotte all'essenza più che alla contingenza: la mancanza di fondi sufficienti è legata all'incapacità di gestire il salario, e non a situazioni personali complesse, richiamando fortemente la definizione di Garfinkel: «evento e individuo devono essere definiti come istanze di un'uniformità e devono essere trattati come un'uniformità in tutta l'opera di degradazione cerimoniale» (Garfinkel 1956: 423).

Questa dimensione emerge soprattutto nella prima distribuzione: i comportamenti degli utenti, pubblici e privati, vengono ricondotti alla identità totale di povero come individuo stereotipato privo di legami sociali, doveri familiari e preferenze personali.

Note di campo, prima distribuzione, 20/04/19: «L. racconta che domenica è andata a mangiare al ristorante, e ha visto uno dei loro assistiti, un signore che vive da solo, che prendeva il caffè, e si è sentita presa in giro, come se non avesse davvero bisogno di venire al banco. Cosa ci faceva al ristorante? Prendeva solo il caffè o ha anche mangiato?»

La contingenza dell'evento sociale al ristorante del beneficiario non viene presa in considerazione, la sua identità totale di povero, che non lavora abbastanza da guadagnarsi l'indipendenza economica, gli preclude il diritto a trovarsi in un ristorante. Va notato che non necessariamente i volontari hanno un impiego lavorativo di successo, né necessariamente condividono nella loro quotidianità questo approccio al lavoro. Ma nelle interazioni tra volontari, e ancor di più con gli utenti, questo inquadramento normativo della povertà come relazione fallita con il lavoro ritorna spesso (non sempre, comunque, attribuita del tutto alla responsabilità personale dell'utente: in particolare nel caso di figli disabili od età avanzata).

Questa tematizzazione richiama ovviamente la rappresentazione pubblica della povertà del dibattito politico italiano, in cui i temi dell'indolenza, della incapacità di attivarsi sono ritornati agli onori della cronaca con le discussioni sull'utilità del Reddito di Cittadinanza a partire dal suo lancio. Ma è interessante notare come, sebbene le rappresentazioni della povertà alla base dell'organizzazione dei banchi differiscano abbastanza drasticamente, i volontari richiamino in entrambi i casi queste tematizzazioni della povertà. La principale e importante differenza risiede nel tipo di visibilità che questo tipo di discorso ha nei due banchi. Se nel primo banco, infatti, la costruzione discorsiva dell'utente come lavoratore mancato è egemone e esplicitamente discusso durante la distribuzione tra tutti i volontari, nel secondo banco, al contrario, la separazione tra *ingroup* e *outgroup* attraverso questa tematizzazione viene effettuata in maniera molto meno pervasiva, nei commenti al comportamento di un particolare utente, o in qualche scambio tra due volontari su come la propria attività volontaria si svolge nel tempo libero dal lavoro. Infatti gli operatori impiegati nell'associazione, nella maggior parte dei casi dotati di una formazione universitaria in ambito sociale o educativo, tendono a mettere in discussione questa tematizzazione qualora siano presenti a questi commenti, cercando di sottolineare ciò che invece accomuna utenti e volontari. Questa scelta degli operatori appare utile a diminuire la percezione di imbarazzo da parte degli utenti di questa distribuzione, che più raramente mettono a tema la percezione di giudizi negativi da parte dei volontari rispetto alla prima distribuzione.

Questa visione dell'approccio al lavoro degli utenti risulta però ancora più interessante in quanto in deciso contrasto con le descrizioni dei percorsi lavorativi che emergono dalle interviste con gli utenti stessi. Qui, sono piuttosto

sto gli impegni quotidiani di cura della famiglia, gestione delle forme di assistenza, cura della salute personale e dei familiari ad influenzare fortemente l'occupabilità dell'utente, come si vedrà nel paragrafo che segue.

7.5 Relazionarsi ad una identità imposta: le biografie degli utenti

Le narrazioni biografiche degli utenti di entrambe le distribuzioni alimentari sono simili tra loro e richiamano le problematiche che tipicamente sono alla base della caduta in povertà in Italia (Saraceno et alii 2020): perdita del lavoro, separazione, problemi di salute. Nella maggior parte dei casi la situazione economica è fragile da tempo, complici anche le basse qualifiche professionali. Questi eventi critici hanno portato in più della metà dei casi anche a situazioni di insicurezza abitativa e sfratto. Nella seconda distribuzione, date anche le tempistiche diverse nelle due ricerche, emergono anche problematiche legate alla pandemia, che ha decretato l'impossibilità di lavorare per molti. I nuclei già fragili si ritrovano quindi impossibilitati a far fronte alle difficoltà quotidiane, e si affacciano al mondo dell'assistenza. La pandemia in questo caso viene segnalata come causa principale della difficoltà:

Intervista A, seconda distribuzione: «Ho anche fatto richiesta per il Reddito di Cittadinanza. Non l'avrei chiesto... l'ho chiesto, fondamentalmente, perché siamo durante il Covid. La mia situazione lavorativa è stata stravolta nell'arco dell'ultimo anno. Da un lato perché ne avevo diritto e dall'altro perché i miei contratti erano settimanali, cioè io non ho alcuna garanzia che mi richiamino di settimana in settimana.»

L'utilizzo del banco alimentare infatti non è quasi mai il primo contatto con forme di assistenza alla povertà. Avviene di solito dopo essere entrati in contatto con forme di sostegno economico, in genere assegno di disoccupazione, forme di sostegno al reddito (Reddito di Inclusione, Reddito di Cittadinanza, Reddito di Emergenza) e sostegno economico comunale, se presente. Quasi tutti gli utenti infatti ricevono anche forme di sostegno economico da enti pubblici (Stato, Comune di residenza) o privati (enti del terzo settore), spesso in un intreccio e sovrapposizione di prestazioni. Va notato che benché tutti gli intervistati siano in difficoltà economica rappresentano un gruppo tutt'altro che omogeneo: vi sono differenze notevoli sia nei percorsi di vita e nel capitale culturale e linguistico, sia nell'interpretazione del rapporto con la distribuzione alimentare, che a sua volta è influenzato dalle precedenti esperienze dell'utente.

In generale, vi sono due tipi principali di eventi responsabili del primo contatto con i servizi del circuito assistenziale, e in particolare con i Servizi Sociali: la separazione della coppia, soprattutto per le donne, e la perdita del lavoro. La perdita del lavoro dà origine, in situazioni riferite soprattutto da intervistati uomini, a un concatenarsi di eventi tra i quali spesso è presente l'insicurezza abitativa e lo sfratto:

Intervista 10, prima distribuzione: «il 31 dicembre del 2013 è nato il mio calvario, l'azienda chiude, io non riesco a permettermi l'affitto, dopo un paio di anni vado fuori casa. Degli amici mi aiutano, i miei ospitano i miei figli e posso dire da parte del Comune sono stati abbastanza presenti (...) a parte che avevo dei titoli per avere la casa popolare... ma non posso dire niente, devo dire che sono stati presenti.»

Intervista E, seconda distribuzione: «io, io sono caduto in disgrazia, io stavo bene, io avevo dieci operai, avevo due uffici, stavo bene.»

In generale, il primo contatto con le forme di supporto alla povertà sembra essere rinviato nel tempo il più possibile, per pregiudizio, per timore di essere stigmatizzati, in alcuni casi per mancanza di comprensione delle logiche amministrative. Nel racconto di alcuni utenti, soprattutto se in difficoltà economica dopo l'inizio della pandemia, parte dall'iniziativa individuale, ad esempio utilizzando i Caf. Spesso la decisione di contattare i Servizi o associazioni del Terzo Settore avviene a seguito dei consigli ricevuti da parenti, amici, comparrocchiani che ne hanno già fatto esperienza e che sono quindi un importante veicolo di informazioni e di garanzia dell'affidabilità degli operatori sociali.

Nonostante il ricorso ad un complesso intreccio di benefici pubblici e privati una contabilità quotidiana basata su misure di sostegno viene descritta da tutti gli utenti come problematica, a causa della durata limitata nel tempo

dei benefici e della difficoltà nella ricerca di un impiego fisso, continuativo nel tempo e adeguato in termini retributivi. La maggior parte dei beneficiari vede infatti la soluzione ai propri problemi nel lavoro, che permetterebbe di affrontare le spese quotidiane con maggiore agio e al tempo stesso di ricostruire la propria identità in senso più positivo.

Tuttavia, emergono due tipi di problematiche relative alla sua ricerca. Da un lato, l'estrema difficoltà di trovare un impiego stabile, la cui retribuzione sia sufficiente a coprire le spese della famiglia; la pandemia non fa che acuire questi problemi. Emergono come alcuni lavori risultano in realtà impossibili da inserire nella vita quotidiana. Altre proposte di lavoro sono invece semplicemente inadatte al soddisfacimento dei bisogni minimi della famiglia, per la retribuzione eccessivamente bassa a fronte dell'impegno dedicato.

Intervista 8, prima distribuzione: «Ho lavorato così, nove mesi, anche dieci mesi, senza niente. Perché... quando lavoravo, un mese mi pagavano 200, 230... Sì, lavoro quattro ore, però è pochissimo. Però ho detto, io lavoro, magari se continuo... E loro non mi hanno preso.»

Dall'altro lato, vi è da parte di molti, soprattutto se non più alle prime armi nel mondo del lavoro, o la percezione di non avere competenze aggiornate o di mancare le caratteristiche personali adatte alle richieste dei datori di lavoro oggi. Queste in particolare emergono in relazione all'età troppo avanzata, ai problemi di salute, all'impossibilità di spostarsi per necessità di cure familiari continuative.

Intervista 4, prima distribuzione: «L'età vuol dire tanto... Esperienze lavorative ne ho, ma non è quel chissà cosa... (...) È anche che io col computer non ho dimestichezza (...). Non c'è niente da fare, noi non siamo di quella generazione lì».

Data l'estrema rilevanza del tema del lavoro nelle narrazioni, non sorprende che uno dei bisogni espressi più diffusamente sia proprio quello di un accompagnamento al lavoro efficace, che renderebbe idealmente superfluo, agli occhi degli intervistati, il sostegno assistenziale. Nei discorsi degli intervistati, la continuità nel tempo, la stabilità e l'autonomia economica sono però variabili dirimenti in questo discorso, poiché solo in queste condizioni le situazioni di difficoltà potrebbero essere affrontate e risolte autonomamente.

Intervista 2, prima distribuzione: «Basterebbe avere un lavoro. Arrivare giusto a fine del mese. (...) Però arrivare a fine del mese e avere qualcosa da... un gruzzoletto, così da poterti comprare qualcosa. Poterti mettere quei cento euro via. (...) Un lavoro tranquillo, uno per i problemi motori e di salute che ho»

Per la maggior parte degli intervistati, dunque, la soluzione definitiva dei problemi è comunque rappresentata dalla possibilità di accedere ad un impiego fisso. Il lavoro è l'elemento cardine della narrazione. Allo stesso tempo, tuttavia, per altri utenti il lavoro è ormai lontano dall'esperienza quotidiana, a causa di lunghi periodi di disoccupazione, dell'età o di gravi problemi di salute che rendono improbabile una riattivazione.

In generale, per questi motivi il sostegno alimentare viene visto dagli utenti come un'utile aggiunta al sostegno economico, percepito come invece fondamentale. Va detto che soprattutto gli utenti di lungo periodo hanno ormai competenze precise sulle modalità per spendere poco per avere alimenti, vestiario, oggetti necessari, mentre le spese fisse per la casa, come affitto, bollette, mutuo, risultano più difficili da fronteggiare.

Intervista A, seconda distribuzione: «Il problema è che magari non è più tanto la spesa, non è la spesa che magari se stai un po' attento a cosa compri, ce la fai, te la gestisci, quanto quando magari hai conguagli, bollette da pagare...»

Per quanto infine riguarda la relazione con le distribuzioni alimentari dal punto di vista degli utenti, possiamo situare la gestione delle aspettative di ruolo su un continuum che va dall'accettazione più o meno strategica, al distanziamento dal ruolo di utente fino al completo rifiuto. Nel corso della distribuzione sono emersi usi strategici del proprio ruolo al fine di ottenere un trattamento preferenziale, sia attraverso l'esagerazione delle caratteristiche viste come gradite, come la sottomissione esagerata alle regole, sia attraverso comportamenti e narrazioni di sé atti

a distanziarsi dagli utenti meno ligi alle regole stesse. Allo stesso tempo, nelle interviste emergono vari tentativi di distanziamento simbolico dal gruppo degli utenti, in particolare da parte di nuovi beneficiari, ancora in una situazione di incongruenza di status, come già emerso riguardo all'organizzazione spaziale delle distribuzioni. Infine, il rifiuto del ruolo emerge quando l'utente sceglie la via dell'*exit* o della *voice* (cfr. Hirschman 1970) per rifiutare le aspettative legate alla sua posizione: ad esempio rifiutandosi di portare la propria certificazione ISEE, oppure protestando quando vengono dati alimenti non più edibili o marci.

8. CONCLUSIONI

La scelta di utilizzare una cornice teorica forte come quella della cerimonia di degradazione di Garfinkel, come tutti i modelli, rischia sempre di far perdere di vista la complessità dei contesti reali, ricchi di sfaccettature e aspetti anche in contraddizione tra di loro. Tuttavia, diversi aspetti della distribuzione alimentare sembrano richiamare la cerimonia di degradazione, sebbene in molti casi in maniera involontaria e latente - negabile - da parte dei volontari: l'organizzazione spaziale, che separa simbolicamente e fisicamente un gruppo dall'altro e le scelte sui prodotti alimentari consegnati; la rappresentazione dell'utente come un non-lavoratore, tanto più responsabile del suo fato quando non giustificabile nella sua inattività, che porta ad una costruzione di un *ingroup* e un *outgroup* molto definiti a livello discorsivo, con un noi e un loro con caratteristiche diverse, a fronte di un'utenza in realtà caratterizzata da percorsi di vita molto eterogenei, soprattutto dall'inizio della crisi pandemica che ha causato una diffusione senza precedenti di difficoltà economiche. La povertà, nelle distribuzioni alimentari, appare ancora strettamente legata al ruolo del lavoro come fondamento sia della indipendenza economica, ma anche dello status sociale degli individui. Allo stesso tempo, emerge come l'identità dell'utente non sia veramente monolitica, sebbene collegata allo status di non-lavoratore, come invece presuppone la cerimonia di degradazione di Garfinkel: se è vero che per molti aspetti la questione del lavoro viene chiamata in causa per tematizzare la povertà e la meritevolezza, in generale emerge comunque una visione più complessa delle identità degli utenti, non riconducibile del tutto alla loro posizione di non-lavoratore. Il modello non è dunque completamente adatto al contesto preso a riferimento. Mantiene il suo interesse come prospettiva utile a mettere in luce alcuni aspetti della distribuzione, ma è impossibile non sottolineare come all'aspetto simbolico e rituale delle interazioni si intrecciano i limiti pratici di un progetto comunque gestito da volontari. La degradazione degli utenti è quindi in effetti *negabile*, come afferma Murray, non solo perché negata e spiegata con motivazioni organizzative: ma è anche in parte *giustificabile* dai limiti pratici con cui i volontari si scontrano.

Risulta necessario dunque considerare gli effetti del lavoro volontario sulla gestione della povertà alimentare. La mancanza di formazione specifica e le regole peculiari ad ogni distribuzione possono far sì che, in contesti diversi, gli stereotipi emergano in modo molto diverso e possano anche crearsi trattamenti ineguali tra gli utenti di diverse distribuzioni. Allo stesso tempo, come è emerso dal lavoro di campo nei due centri, la distanza tra *ingroup* e *outgroup* è mediata dalla tematizzazione della condizione dell'utenza da parte dei volontari e degli operatori. Nella seconda distribuzione, dove è previsto un breve percorso di formazione, e dove viene maggiormente messa in discussione la rappresentazione del povero come lavoratore mancante da parte degli organizzatori della distribuzione, la stigmatizzazione appare minore e gli aspetti degradanti meno marcati. Un altro aspetto che potrebbe essere interessante approfondire è la possibilità di rendere più porosi i ruoli dei beneficiari e degli operatori: diversi studi sui cosiddetti operatori pari (Mattioli 2009; Molinatto, Ronconi 2003) sottolineano come, sebbene poco diffusi in Italia, i percorsi di formazione per ex utenti possano essere un ottimo strumento sia per la persona stessa, che acquisisce una professionalità spendibile nel mondo del lavoro, sia per l'utenza, a contatto con operatori più vicini alla propria esperienza. Allo stesso tempo, diverse ricerche hanno mostrato come le interazioni tra i pari che condividono lo stesso stigma possono mitigare gli effetti di discredito dello stigma sulla rappresentazione di sé e possano costituire la base di forme di resistenza allo stigma, influenzate da caratteristiche come classe sociale, età e competenze degli attori coinvolti (Riessman 2000; Savio 2016). Le istituzioni ed il welfare statale durante la pandemia hanno acquisito una nuova centralità rispetto alla gestione della povertà alimentare e questo ha la potenzialità per

l'aprirsi di una finestra di possibilità nuova per una maggiore uniformazione a regole comuni delle distribuzioni, rendendo più omogenee le modalità con cui gli utenti accedono all'assistenza e permettendo un accesso più equo a un diritto fondamentale.

BIBLIOGRAFIA

- Bergamaschi M., Musarò P. (2011), *Spazi di negoziazione, povertà urbana e consumi alimentari*, Milano: FrancoAngeli.
- 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 «Sinapsi», 8(3), pp.69-83.
- Cardano M. (2011), *La ricerca qualitativa*, Bologna: Il Mulino.
- Castel R. (2006), *La discrimination négative. Le déficit de citoyenneté des jeunes de banlieue*, in «Annales. Histoire, sciences sociales», 61(4), pp. 777-808.
- De Souza R. (2019), *Feeding the Other: Whiteness, Privilege, and Neoliberal Stigma in Food*, Cambridge: MIT Press.
- Dubois V. (2019), *Institutional order, interaction order and social order: Administering welfare, disciplining the poor*, in «Social Policies», 6(3), pp. 507-520.
- Durkheim E. (1893), *De la division du travail social*, Quadriga: Presses Universitaires de France, 2013.
- Garfinkel H. (1956), *Conditions for successful degradation ceremonies*, in «American Journal of Sociology», 61(5), pp. 420-424.
- Garfinkel H. (1967), *What is ethnomethodology? Studies in Ethnomethodology*, London: Polity Press.
- Garrone P. M., Melacini M., Perego A. (2012), *Dar da mangiare agli affamati. Le eccedenze alimentari come opportunità*, Milano: Guerini e associati.
- Giovanni Paolo II (1979), II Enciclica, Redemptor Hominis, 4/3/79.
- Goffman E. (1963), *Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity*, Hoboken: Prentice Hall.
- Gustafson K. (2013), *Degradation ceremonies and the criminalization of low-income women*, in «UC Irvine Law Review», 3(2), 297-358.
- Hirschman O. (1970), *Exit, voice, loyalty*, Cambridge: Harvard University Press.
- Maino M., Lodi Rizzini M., Bandera F. (2016), *Povertà alimentare in Italia: le risposte del secondo welfare*, Bologna: Il Mulino.
- Mattioli E. (2009), *L'operatore pari tra empowerment e riconoscimento: un'indagine a Bologna*, in «Autonomie locali e servizi sociali», 2, pp. 257-266.
- Molinatto P., Ronconi S. (a cura di) (2003), *Sostegno tra pari e servizi a bassa soglia*, in «Quaderni di animazione e formazione», Torino: Edizioni Gruppo Abele.
- Mos E. (2021), *Platformization in the third sector: Reframing volunteering and civil society relations as a platform transaction*, in «City», 25(3-4), pp. 315-331.
- Murray H. (2000), *Deniable degradation: The finger-imaging of welfare recipients*, in «Sociological Forum», 15(1), pp. 39-63.
- Muehlebach A. (2013), *The Catholicization of Neoliberalism: On Love and Welfare in Lombardy, Italy*, in «American Anthropologist», 115(3), pp. 452-465.
- Orlandi E. (2015), *Oltre lo sporco: uno studio etnografico sulla classificazione degli scarti in un ipermercato coop*, in *Rassegna Italiana di Sociologia*, 2, pp. 179-204.
- Palier B. (2006), *The re-orientation of Europe social policies towards social investment*. in «International Journal of Politics, Culture and Society», 1, pp. 105-116.
- Pettenati G., Toldo A. (2018), *Il cibo tra azione locale e sistemi globali. Spunti per una geografia dello sviluppo*, Bologna: Il Mulino.
- Riessman, C. K. (2000). *Stigma and everyday resistance practices: Childless women in South India* in «Gender & Society», 14(1), pp. 111-135.

- Saraceno C., Benassi D., Morlicchio E. (2020), *Poverty in Italy*, Bristol: Bristol Policy Press.
- Savio G. (2016), *Organization and stigma management: a comparative study of dumpster divers in New York*, in «Sociological Perspectives», 1(15), pp. 1-16.
- Simmel G. (1908), *Il povero*, Roma: Armando Editore, 2011.
- Schram S. (2008), *Welfare discipline: Discourse, governance, and globalization*, Philadelphia: Temple University Press.
- Soss J., Fording R. C., Schram S. F. (2011), *Disciplining the poor: Neoliberal paternalism and the persistent power of race*, Chicago: University of Chicago Press.
- Weeks K. (2012), *The problem with work*, Durham: Duke University Press.