

Modelli di accoglienza per le persone senza dimora e ruolo degli operatori sociali. Dilemmi, tensioni, vincoli

Daniela Leonardi

**Dottoranda in Sociologia Applicata e Metodologia della Ricerca Sociale
Università di Milano-Bicocca**

La relazione illustra lo sviluppo del progetto di tesi dottorale al momento attuale. La ricerca propone un'analisi della discrezionalità professionale esercitata dagli operatori sociali che lavorano maggiormente a contatto con l'utenza e intesi come *street-level bureaucrats* (Lipsky, 1980). Le domande individuate sono:

- Cosa produce discrezionalità? (micro e macro fattori)
- Come viene esercitata la discrezionalità? (In base a quali elementi/dinamiche gli operatori sociali prendono le decisioni? Quali tensioni, vincoli, dilemmi sperimentano nella loro quotidianità?)
- Quali conseguenze produce la discrezionalità? (Se e come influisce sulle vite dei potenziali beneficiari, con particolare attenzione alla loro «capacità di aspirare») (Appadurai, 2004)

Il problema più generale entro cui si inserisce l'interesse scientifico della presente ricerca è la condizione di non uniformità disuguaglianza, nell'accesso ai diritti. Ci si propone dunque di indagare a quali livelli si giochi tale accesso e quali fattori concorrano a favorirlo oppure ostacolarlo.

La relazione si focalizza sui *modelli* di accoglienza rivolti alle persone senza dimora nella città di Torino. Il fatto stesso di scrivere di modelli al plurale è un primo risultato della ricerca. L'analisi documentale mostra come le finalità delle politiche pensate per questa popolazione siano riportate sui regolamenti in maniera molto generica, gli obiettivi spesso sono contraddittori o difficilmente realizzabili nella pratica.

Sotto il profilo metodologico la ricerca procede con la combinazione di tecniche tipiche dell'etnografia e dell'analisi organizzativa. Nello specifico le tecniche utilizzate durante l'anno di ricerca sul campo, sono: analisi documentale, osservazione partecipante, interviste semi-strutturate a operatori sociali, persone senza dimora, policy makers; vignette, proposte agli operatori sociali, finalizzate a ricostruire la cultura organizzativa e credenze, valori, opinioni, attitudini degli intervistati.