

Vincent Dubois, *Il burocrate e il povero. Amministrare la miseria*, Milano, Mimesis, 2018

L'analisi offerta in questo libro, approdato in Italia quasi vent'anni dopo la sua prima pubblicazione in Francia (*La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Editions Economica, 1999), muove da alcuni principi di fondo, soprattutto due, che potremmo definire tra i classici del fare etnografia – in particolare, ma non soltanto, in un contesto di ricerca che riguarda la vita amministrativa. Il primo: termini o concetti piuttosto astratti quali «istituzione», «burocrazia», «politiche pubbliche» e relative sigle (ad esempio RMI, Reddito Minimo di Inserimento) altro non sono – al di là di come se ne discute nel dibattito pubblico e politico – che il modo in cui si realizzano nel concreto di certi incontri sociali. Di conseguenza, il secondo: gli incontri agli sportelli dei CAF, gli uffici o Casse per gli Assegni Familiari, tra gli operatori (dello Stato) e gli utenti o destinatari (delle politiche) costituiscono il primario oggetto di studio per una sociologia tanto delle istituzioni, o dello Stato, quanto del dominio. E quest'ultimo, il dominio, costituisce la principale chiave di lettura impiegata dall'autore per descrivere sia le relazioni tra utenti e operatori (osservate sul campo in due CAF, in Francia, per un periodo di sei mesi, con l'aggiunta di interviste a diversi operatori di queste e di altre agenzie) sia le condizioni sociali e contestuali nelle quali tali relazioni si pongono in essere. Ispirandosi in buona parte a *Le savant et le populaire* di Claude Grignon e Jean-Claude Passeron (1979), i contributi della sociologia delle istituzioni e del dominio sono mobilitati per descrivere, innanzitutto, il modo in cui le «categorie statali» sono incarnate dagli attori nella vita quotidiana delle agenzie pubbliche, vale a dire le condizioni a partire dalle quali i due tipi di attore – *les guichetiers* e gli utenti – si muovono per far fronte all'incontro e dunque per portare a termine le interazioni tra di loro allo sportello e nella sala d'attesa. Ivi incluse le tattiche di resistenza e

di aggiramento, in particolare nei confronti dei ruoli che l'istituzione fissa per entrambi gli attori come premessa e guida per la loro interazione.

Il libro è organizzato in tre parti. La prima, come già accennato, è dedicata allo studio delle «condizioni sociali della relazione amministrativa». La seconda riguarda specificamente gli operatori allo sportello (che nell'agenzia costituiscono una sorta di sottoclasse, dato che gli impiegati dei CAF preferiscono di gran lunga il lavoro d'ufficio). Nella terza, l'autore analizza le modalità di gestione (e di riparazione) dell'ordine istituzionale.

L'analisi dei ruoli – centrale in tutto il libro – e della eventuale presa di distanza da essi – *à la* Goffman – è limitata negli utenti dal fatto che la loro vita è interamente trasformata in «carriera istituzionale». La trasformazione avviene sia per le procedure in virtù delle quali un problema ritenuto «intimo» o «personale» (una miseria di varia natura, oltre che finanziaria) viene tradotto in termini amministrativi sia per le norme che di conseguenza, secondo Dubois, vengono progressivamente interiorizzate dagli individui nel susseguirsi degli incontri. Le modalità di gestione dello spazio di accoglienza implicano che un individuo «libero» nella sala d'attesa (e spesso insofferente anche a causa delle interminabili code, fenomeno sul quale l'analisi non manca di soffermarsi, seppur brevemente) diventi un «docile destinatario» quando si presenta al bancone. Naturalmente la relazione ha un carattere asimmetrico: l'istituzione impone sia una temporalità specifica sia una gestione delle relazioni impostata su un registro tecnico (con termini lessicali e relative procedure inizialmente incomprensibili dagli utenti). Inoltre, per essere legittimati come beneficiari gli utenti sono portati a fare affidamento sull'ente dato che sono finanziariamente dipendenti dal CAF; ma nelle pratiche, sottolinea Dubois, dipendono soprattutto dall'impiegato di turno che incontrano e che si occupa della (ri)elaborazione del loro fascicolo. L'asimmetria nelle condizioni di interazione spinge l'autore ad analizzare gli incontri allo sportello come scambi amministrativi che presentano un forte carattere normativo. Se la categorizzazione o identificazione burocratica dei «bisognosi» è il prodotto di una relazione di dominio, lo stesso vale per lo scambio: l'istituzione impone ai «miserabili» una (ri)lettura della loro esistenza sociale ma, in cambio, la dimostrazione (anche con giochi di faccia) di una loro buona «volontà amministrativa» (e quindi «sociale») procurerà a loro stessi qualche beneficio materiale e simbolico. D'altro canto, *les guichetiers* – che non hanno un ruolo chiaramente definito in termini operativi e non ricevono una formazione specifica per gestire l'incontro – si trovano a dover sviluppare competenze specifiche, di tipo relazionale, che apprendono nel corso degli stessi incontri (ad esempio, l'adeguamento del loro comportamento in relazione alle caratteristiche dei visitatori: «l'esposizione alla miseria», cioè il confronto diretto con chi la incarna, può portare a una ridefinizione del loro ruolo in un senso più sociale, devono quindi adattarsi alla «clientela» e gestire i divari sociali, il che porta a tensioni tra distacco e impegno individuale, nel saper padroneggiare la separazione tra privato e professionale ecc.). Tuttavia, se da una parte la mossa di personalizzare l'incontro conferisce una dimensione umana al rapporto amministrativo, dall'altra può servire a rafforzare la posizione degli operatori (introducendo elementi di discrezionalità, aspetti che gli

utenti a loro volta cercano di intercettare, come possono, almeno per capire come muoversi). Per l'analisi del gioco dei ruoli degli operatori, Dubois mobilita una varietà significativa di teorie ed approcci, alcuni dei quali inediti in questo ambito di ricerca e dunque innovativi, oltre che efficaci sul piano interpretativo (ad esempio, sul piano dell'analisi del simbolico, viene felicemente scomodata la teoria dei «due corpi del re» di Ernst Kantorowicz).

Giusto un accenno sull'ordine istituzionale o, meglio, sulla gestione del disordine. I (frequenti) malfunzionamenti informatici non comportano grandi problemi per gli operatori, anzi, molto spesso, offrono l'opportunità ai *guichetiers* di ricorrere a una presa di distanza (dall'istituzione, luogo del malfunzionamento, e dagli utenti, nel senso che si liberano dalla eventuale accusa di non essere capaci di cogliere e risolvere i loro problemi). Più problematica è la gestione dei casi in cui gli stessi utenti rivelano – rendendo partecipi i presenti che affollano la sala d'attesa – la presenza di un trattamento iniquo e, soprattutto, quando i trattamenti citati non mancano di sottolineare i limiti della coerenza del sistema (e dunque mostrano che l'interiorizzazione dell'ordine istituzionale da parte dei destinatari non è mai completa). Infine, l'autore mostra che la docilità degli utenti può anche rivelarsi tattica, e quindi trasformarsi (sempre più o meno tatticamente) in aggressività. Questo avviene, ad esempio, quando certi utenti si cimentano in pratiche che interrompono il normale funzionamento dell'accoglienza (tra queste pratiche le più comuni riguardano le discussioni ad alta voce e le promesse di rissa, anche tra gli stessi utenti, mentre sono in attesa). Nonostante questi disordini, l'autore conclude che gli sportelli e le sale d'attesa dei CAF costituiscono comunque uno spazio di socializzazione e di socialità – seppur minimo – per queste categorie «amministrativamente dominate».

L'edizione italiana del libro è preceduta da un'utile prefazione dell'autore che dà conto dei limiti situati e temporali dell'intero lavoro (la ricerca è stata svolta nel 1995) e che illustra alcuni cambiamenti che sono intervenuti in questo ambito istituzionale. Uno di questi riguarda la progressiva azione istituzionale di disintermediazione, con l'uso di internet e siti web pensati sia per standardizzare meglio le procedure sia per limitare – se non eliminare – i colloqui allo sportello (e dunque, di conseguenza, anche per eliminare lo spazio di socialità e socializzazione di cui sopra). Inoltre, l'uso di strumenti e servizi digitali non può che allargare il divario sociale tra i richiedenti intervenendo sulle disuguaglianze nelle possibilità di accesso (non tutti ovviamente possiedono pc portatili o smartphone, e comunque i servizi digitali non sono mai immediati da gestire). Il che non significa, dunque, che una «Etnografia critica delle politiche pubbliche», come la chiama Dubois, sia oggi meno indispensabile che nel passato. Tradotto in altri termini, una strizzata d'occhio ai giovani ricercatori italiani che possono restare incuriositi dal funzionamento, nel concreto delle interazioni, di recenti fenomeni quali (ad esempio) il Reddito di Cittadinanza.

Gianmarco Navarini
Università di Milano-Bicocca