



PANDEMIA, COMUNICAZIONE, DISCRIMINAZIONE

Forme di esclusione e linguaggio
dell'emergenza usato dalle istituzioni

ITALIA

AMNESTY
INTERNATIONAL



60
ANNI DALLA
PARTE DEI DIRITTI
UMANI
1961 • 2021

Amnesty International è un movimento globale di oltre sette milioni di persone impegnate in campagne per un mondo dove tutti godano dei diritti umani.

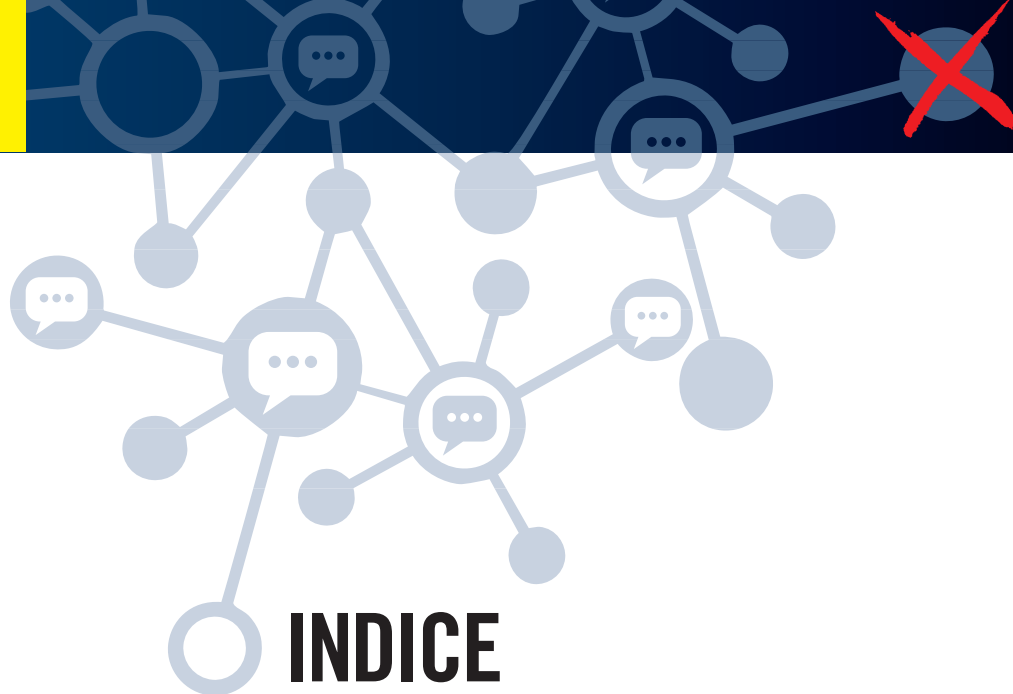
La nostra visione è che ogni persona possa godere dei diritti sanciti dalla Dichiarazione universale dei diritti umani e altri standard internazionali sui diritti umani.

Siamo indipendenti da qualsiasi governo, ideologia politica, interesse economico o religione e ci finanziamo principalmente grazie ai nostri soci.

Grafica: Enrico Calcagno Design

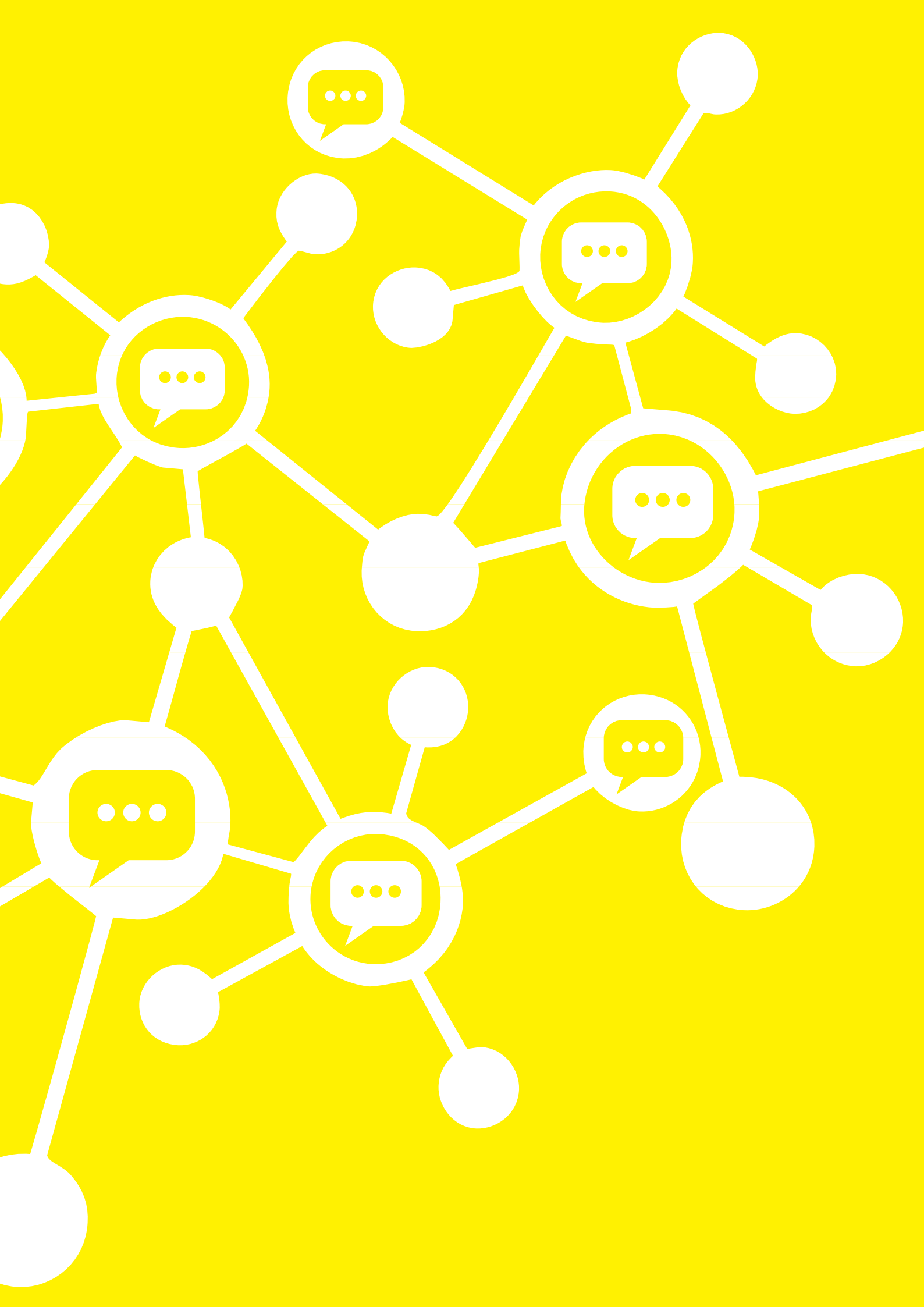
2021 © Amnesty International Sezione Italiana

Per maggiori informazioni:
info@amnesty.it
www.amnesty.it



INDICE

	Introduzione	3
	In sintesi	4
1	IL FRAME DELL'EMERGENZA	6
	L'Emergenza	7
	Emergenza o crisi?	8
2	INFODEMIA E ACCESSO ALL'INFORMAZIONE	11
	Informazioni poco accessibili	12
3	ESCLUSIONE E INVISIBILITÀ	15
	Di esclusione non si parla	16
	Gli acrobati della povertà	17
	Senza dimora	18
	L'ostacolo della lingua	19
	Rom isolati, come sempre	20
4	PIANO VACCINALE E COMUNICAZIONE	23
	Nota metodologica	26





Introduzione

La pandemia da Covid-19 ha reso ancora più grave la vulnerabilità di quelle persone che, anche fuori dall'emergenza sanitaria in corso, vivono in condizioni di marginalità e esclusione e fronteggiano oggi un accresciuto rischio di discriminazione.

Se alcune fragilità sono strettamente legate allo stato di salute della persona e rendono necessarie specifiche attenzioni in tal senso, ve ne sono altre di natura diversa: riconducibili allo *status* socioeconomico, al godimento dei diritti economici, sociali e culturali dell'individuo e, in particolare, all'accesso all'informazione.

Da 3 anni, misuriamo la discriminazione online attraverso il Barometro dell'odio, ma nel 2020 la straordinarietà degli eventi - divenuta un'abitudine ancora difficile da accettare - ci ha spinti a fare un passo in più, per indagare il modo in cui la comunicazione istituzionale potesse produrre inclusione e esclusione, con particolare riferimento ai gruppi più marginalizzati, sotto il profilo della ricezione di informazioni. Avere pieno accesso all'informazione, infatti, non è solo un semplice diritto, ma è lo strumento che consente di comprendere e, di conseguenza, esercitare numerosi altri diritti a partire da quelli economici, sociali e culturali.

Diritti umani la cui fruizione, durante la pandemia, non sempre è stata garantita sufficientemente, colpendo in modo più grave coloro che già ne erano con più facilità esclusi, in parte o del tutto.

Sperimentiamo, da un lato, un'infodemia: i messaggi relativi alla pandemia in circolazione sono tanti, a volte confusi e contraddittori, poco accurati, la cui provenienza non sempre è certa o attribuibile a fonti attendibili. Riuscire a orientarsi risulta difficile anche per chi ha un elevato livello di alfabetizzazione mediatica. Dall'altro lato, invece, c'è chi da c'è chi non ha neppure accesso a questo flusso di notizie: i mezzi tecnologici scelti per veicolare le informazioni non sono accessibili ad alcuni gruppi; in alcuni casi neppure la lingua utilizzata lo è. Tra le persone escluse ritroviamo quelle di origine straniera o senza dimora, chi è afflitto dal *digital divide* o ha limitate competenze informatiche, così come chi ha ricevuto un basso livello di istruzione.

In che modo queste persone sono state messe al corrente dei propri diritti? Sono state previste e attuate strategie specifiche per poterle raggiungere? E, più in generale, il linguaggio e i *medium* utilizzati dalle istituzioni, sono stati sufficientemente inclusivi o hanno generato discriminazioni all'interno della platea universale a cui, idealmente, dovrebbero essere stati rivolti?

Amnesty International Italia ha tentato di fornire una risposta a tali quesiti, partendo dall'analisi del *frame* narrativo utilizzato dagli attori istituzionali durante la "Fase 2" della pandemia, tra aprile e ottobre 2020.

Abbiamo provato a comprendere se e quanto la cornice e il linguaggio utilizzati dalle istituzioni fossero rilevatori rispetto a scelte politiche e di intervento, in termini di accessibilità e trasparenza del messaggio, priorità, tutela dei diritti dei soggetti più vulnerabili.



In sintesi

Nel raccogliere il materiale necessario alla realizzazione di questa ricerca, così come nel redigerla, ci siamo focalizzati su due filoni principali:

- la scelta del *frame* narrativo utilizzato in via principale dalle istituzioni
- la scelta di una comunicazione più o meno inclusiva da parte delle istituzioni

Abbiamo così potuto osservare che, dall'inizio della pandemia e fino a tutto il 2020, ha prevalso il *frame* dell'emergenza, più che quello della crisi. Una scelta che non è solo comunicativa, perché tra l'una e l'altra (emergenza e crisi) vi sono profonde differenze in termini di percezione da parte dell'opinione pubblica, di risposta offerta e di risposta attesa. L'emergenza, infatti, richiede una risposta rapida, immediata, non strutturale; una crisi, al contrario, superata la fase iniziale, per via della sua possibile perpetrazione nel tempo, richiede proposte e azioni di medio e lungo periodo. Il *frame* emergenziale legittimo, agli occhi di chi recepisce questa narrazione, decisioni che possono essere, come quelle che abbiamo incontrato nei testi istituzionali analizzati, caratterizzate da un alto grado di astrazione, generalità e con una visione di futuro che si ferma al breve periodo. In questo contesto risultano completamente invisibili le numerose problematiche legate alla discriminazione e alla mancata tutela dei diritti umani dei gruppi più vulnerabili poiché non vengono individuate soluzioni in grado di superare le criticità croniche.

Il risultato è, al contrario di quanto sarebbe richiesto in una situazione di crisi sanitaria, una **minore protezione di chi ha difficile accesso ai diritti economici, sociali e culturali, con la creazione di nuove sacche di discriminazione e l'aggravamento delle condizioni di quelle pregresse.**

Non solo, al *frame* emergenziale corrisponde un accentramento decisionale che si riflette anche nell'assenza di un confronto tra le istituzioni e gli interlocutori chiave quali corpi intermedi e società civile. Due le conseguenze: l'esclusione, al tavolo, di quegli attori che rappresentano la voce dei gruppi più vulnerabili, rendendo questi ultimi, oltre che invisibili, muti; la minore presenza o scomparsa degli stessi interlocutori dal dibattito, riducendo la visibilità di quelle realtà che, grazie al sostegno di privati, svolgono un ruolo centrale nella tutela dei diritti.

L'altra parte di analisi si è concentrata, come anticipato, sulle caratteristiche della comunicazione istituzionale in termini di inclusività. Abbiamo sperimentato un'infodemia: le persone più esposte sono state quelle più condizionabili da disinformazione o informazioni imprecise, ossia quelle con un minor livello di alfabetizzazione (che a volte corrisponde a un minore livello di scolarizzazione) e, nel caso dell'informazione online alla quale le istituzioni hanno fatto ricorso sistematicamente, di competenze digitali (il cui livello oggi non dipende solo dalla fascia d'età, ma anche e soprattutto dal contesto socio-economico). Un'infodemia che, generando confusione, espone le persone a un rischio aggiuntivo poiché se non siamo in grado di comprendere come contenere il virus, ci esponiamo ed esponiamo chi è intorno a noi a un maggiore rischio di contagio.

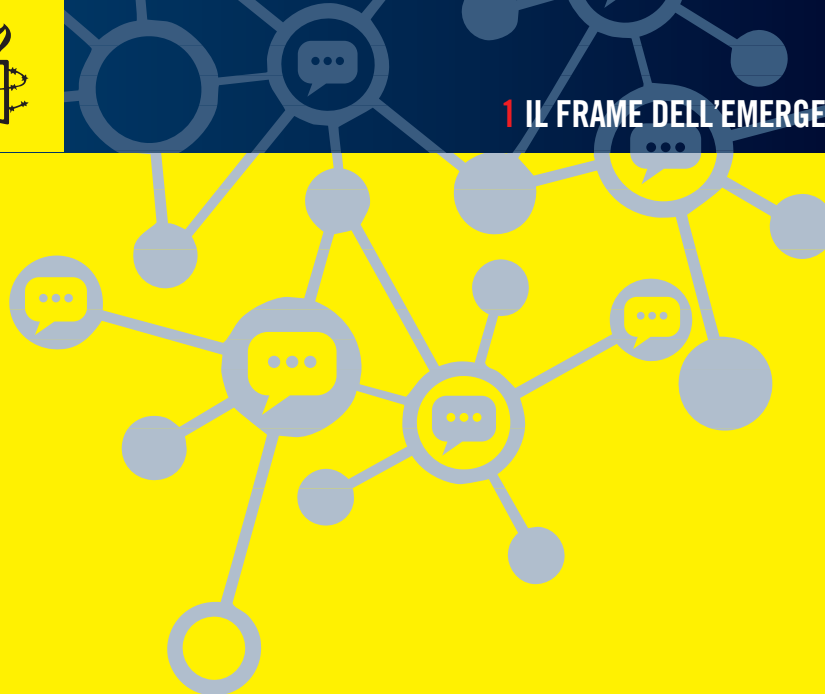


La comunicazione istituzionale non si è rivelata in grado di incontrare un grado eterogeneo di competenza linguistica e digitale. Il ricorso a formule complesse, poco chiare e non accurate, ha generato esclusione e sopramenzionata confusione; la lettura degli indici utilizzati per analizzare il livello di comprensibilità di un dato messaggio, ci hanno confermato la scarsa o ardua intellegibilità delle informazioni chiave per la fruizione dei diritti economici, sociali e culturali dei cittadini.

Numerosi individui non sono stati in grado di capire quali fossero i propri diritti e come poterli esercitare. Inoltre, la continua introduzione di modifiche alle misure restrittive ha generato un disorientamento generale nel tentativo di comprendere quali fossero i comportamenti leciti o opportuni da tenere. Informazioni essenziali che, tuttavia, con difficoltà potevano raggiungere i destinatari per via delle scelte comunicative adottate.

Infine, una breve analisi, che vuole solo essere spunto di riflessione, è stata dedicata alla comunicazione che ha accompagnato la campagna di vaccinazione, poco prima del suo avvio. L'aspetto comunicativo è stato da subito indicato dal ministero della Salute come un fattore cruciale per il successo della campagna stessa, eppure una prima attività di *sensing* ha rilevato una percezione poco chiara ed esaustiva da parte degli operatori sanitari.

Oggi coi casi che vedono attori e operatori essenziali rifiutare il vaccino, stiamo assistendo alle conseguenze di una strategia comunicativa che non è stata pienamente efficace.



1 IL FRAME DELL'EMERGENZA



Emergenza Covid. Emergenza sanitaria. Emergenza economica. Emergenza sociale. Emergenza tamponi. Emergenza vaccini. Emergenza, emergenza, emergenza. Dall'inizio della pandemia, abbiamo ascoltato e letto questa parola innumerevoli volte.

È questo il *frame* narrativo che ha prevalso, non solo tra i media ma anche e soprattutto tra le istituzioni¹. La pandemia è stata comunicata e raccontata come “emergenza”, una prospettiva alla quale corrisponde la sottolineatura di determinati elementi a scapito di altri e che favorisce una determinata percezione tra i destinatari del messaggio.

L'EMERGENZA

Dopo *misura*, **emergenza** è il sostantivo più frequente nelle informative alla Camera, tra aprile e ottobre 2020, dell'allora presidente del Consiglio dei ministri Giuseppe Conte e tra cinque sostantivi più frequenti nei dibattiti parlamentari seguiti alle informative:

Stiamo affrontando un'emergenza [...] che non ha precedenti nella storia repubblicana e che sta mettendo a dura prova tutte le democrazie avanzate che sono state per buona parte colpite da questa pandemia.

30 aprile 2020, informativa alla Camera

La riduzione dell'intensità dell'emergenza sanitaria [...] porta con sé l'intensificarsi - ormai lo stiamo sperimentando - anche dell'emergenza economica, dell'emergenza sociale.

30 aprile 2020, informativa alla Camera

[...] sarà cruciale preparare e sostenere progetti territoriali da attivare nella “Fase 2” dell'emergenza [...] per tutelare il diritto al gioco e all'attività motoria dei minori.

30 aprile 2020, informativa alla Camera

L'odierna informativa mi consente di offrire al Parlamento un quadro compiuto delle più recenti iniziative che il Governo ha adottato sul piano interno e un aggiornamento sulle iniziative che, a livello europeo, sono in programma per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19.

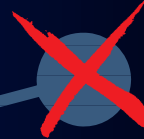
2 maggio 2020, informativa alla Camera

Attraverso alcune collocazioni ricorrenti (“fronteggiare l'emergenza”, “emergenza epidemiologica da Covid-19”, “emergenza Covid”, “emergenza sanitaria”, “durata dell'emergenza”, “affrontare le emergenze del coronavirus”, “fase emergenziale”, “questa emergenza”, “stato emergenziale”, “Fase 2 dell'emergenza”), **l'uso ripetuto del termine ha imposto anche nella Fase 2 – e per tutto l'autunno – un frame narrativo e interpretativo ‘emergenziale’**, come ricorda il titolo del decreto legge del 30 novembre “Ulteriori misure urgenti connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19”.

L'emergenza epidemiologica da Covid-19 è durata, così, per tutto il 2020. Un ricorso tanto prolungato allo stato di emergenza ha indubbiamente generato una situazione inedita, nella storia repubblicana. “Il superamento dell'emergenza”, come riportato dal Codice (art. 3, comma 5), “consiste unicamente nell'attuazione [...] delle iniziative necessarie e indilazionabili volte a rimuovere gli ostacoli alla ripresa delle normali condizioni di vita”². Non stupisce quindi che, non potendo essere garantita una ripresa delle

¹ In sociologia delle comunicazioni il termine inglese *framing* – da *frame*, ‘cornice’, ‘intelaiatura’ – si riferisce a un processo di influenza selettiva sulla percezione dei significati che attribuiamo a discorsi e narrazioni. Il *framing* definisce infatti la “cornice” di senso in cui viene inquadrato il racconto dei fatti, in modo da incoraggiare certe interpretazioni e scoraggiarne altre. Con effetto *framing* si fa invece riferimento all'impatto del *frame* sull'interpretazione soggettiva delle informazioni, dove per *frame* s'intende la forma data alle informazioni stesse, per fornire prospettive anche molto diverse, quando non in competizione, tra loro. Lo stesso messaggio può essere presentato in termini positivi o negativi pur sembrando equivalente sul piano del contenuto.

² Cfr. Decreto Legislativo n.1 del 2 gennaio 2018, *Codice della protezione civile*, http://www.protezionecivile.gov.it/amministrazione-trasparente/provvedimenti/dettaglio/-/asset_publisher/default/content/decreto-legislativo-n-1-del-2-gennaio-2018-codice-della-protezione-civile



normali condizioni di vita, lo stato d'emergenza e l'emergenza siano stati evocati così a lungo. Stupisce tuttavia che gli stessi siano stati evocati come scenario esclusivo. **A molti mesi di distanza dal manifestarsi del fenomeno epidemiologico, è lecito infatti chiedersi che cosa abbia significato – tanto sul piano legislativo quanto sul piano narrativo – avvalersi quasi esclusivamente, anche durante la Fase 2 e la prevista seconda "ondata" d'autunno, di questo termine chiave e di questo linguaggio, senza soluzione di continuità con la Fase 1.**

Al prolungamento reiterato dello stato di emergenza, infatti, non è corrisposto l'affiancamento dell'**esercizio di trasparenza per un piano, anche comunicativo, di medio e lungo periodo** e la comunicazione delle misure restrittive da parte del Governo ha continuato per tutto il 2020 a generare **confusione nei cittadini**.

Proprio l'enfasi su *emergenza* e *stato di emergenza* durante la Fase 2 sembra aver spesso sottratto le istituzioni alla predisposizione di piani di intervento strutturale (ad esempio nella sanità e nella scuola), la cui carenza è stata lamentata da più parti nei mesi scorsi³. Anche quando i piani sono stati predisposti – è il caso, come si vedrà, del piano “Prevenzione e risposta a Covid-19: evoluzione della strategia e pianificazione nella fase di transizione per il periodo autunno-invernale”, elaborato dall'Istituto superiore di sanità con il Dipartimento della Protezione civile e pubblicato il 12 ottobre scorso⁴ – si è trattato di linee guida che sono rimaste quasi esclusivamente sulla carta: una lista una lista di buoni propositi, più che una serie di azioni intraprese o da intraprendere con coerenza.

³ Cfr. – tra le altre – le dichiarazioni del Segretario della CGIL Basilicata Angelo Summa, <http://www.cgilbasilicata.it/177558-emergenza-covid-summa-uscire-da-gestione-burocratica-serve-piano-di-intervento-strutturale.html>, quelle del capo della Procura di Bergamo Achille Chiappani: https://www.corriere.it/cronache/20_dicembre_09/covid-procuratore-capo-che-indaga-piano-anti-pandemia-italia-impreparata-tanta-improvvisazione-413b6f92-39f1-11eb-bd0f-1c432ae6dd98.shtml; quelle della europarlamentare Pina Picierno: https://www.repubblica.it/politica/2020/11/13/news/calabria_sanita_pina_picierno_pd-274147830/; quelle del presidente del sindacato dei medici Cimo-Fesmed Guido Quici: <https://www.sanitainformazione.it/salute/seconda-ondata-quici-cimo-sono-molto-preoccupato-in-questi-mesi-non-e-stato-fatto-niente/>; o del direttore della Fondazione Albero della Vita Ivano Abbruzzi: <http://www.vita.it/it/article/2020/04/09/i-tablet-coi-fondi-del-ministero-arri-veranno-a-giugno/154967/>; degli studenti di Edisu Torino: <https://www.pressenza.com/it/2021/01/covid-sfratti-lotta-di-una-studentessa-universitaria/> ecc.

⁴ Cfr. https://www.iss.it/monografie/-/asset_publisher/xMmWlh34K1V/K/content/id/5492235

⁵ Cfr. <https://www.treccani.it/vocabolario/emergenza/>

⁶ Cfr. <https://www.treccani.it/vocabolario/crisi/>

COS'È UN'EMERGENZA?

Il Dizionario Treccani definisce *emergenza* come “particolare condizione di cose, momento critico, che richiede un intervento immediato⁵”.

Secondo la psicologia sociale, un'emergenza si presenta come una minaccia che da percepita diventa *improvvisamente* concreta e immediata; come una situazione che richiede, quindi, una risposta rapida e urgente, qui e ora (nel presente); come una sensazione di non essere adeguatamente preparati per affrontarla, non solo nell'eccezionalità del caso, ma anche strutturalmente; come un fenomeno che si può presentare in diversi gradi o livelli, che dipendono dal contesto; come una risposta emotiva caratterizzata da ansia e paura.

Racchiudendo in sé tutti questi elementi, *emergenza* offre non solo un **frame di interpretazione dei fatti ben preciso, ma una serie di implicazioni che il mittente del messaggio chiede al destinatario di accettare, non di rado acriticamente, anche in ragione della rapidità e dall'efficacia richiesta dagli interventi**.

EMERGENZA O CRISI?

Altre e diverse implicazioni richiamerebbe invece l'utilizzo del concetto - e del *frame* - di *crisi*, che oltre a costituire una fase decisiva, un punto di rottura, è anche un'opportunità di scelta e di decisione, se gestita correttamente⁶. Erroneamente considerata sinonimo di *emergenza* (per esempio nell'espressione “stato di crisi” = “stato di emergenza”), la *crisi* – pur molto



frequente nelle informative di Conte alla Camera – nei testi analizzati non sembra determinare il *frame*, ma si presenta soprattutto in relazione ad alcuni aspetti e fattori di rischio specifici.

Dall'analisi delle comunicazioni alla Camera del presidente del Consiglio dei ministri (maggio-settembre 2020) si evince che **una crisi si “gestisce” e si “supera”, mentre un'emergenza si “affronta” e si “fronteggia”**, ricorrendo a una metafora bellica (quella del fronte) che – non a caso – ha avuto tanta fortuna nella comunicazione *social* del presidente del Consiglio e nei media durante la Fase 1 della pandemia⁷. L'emergenza ha il respiro corto e richiede azione (e adesione) immediata, unanimità di giudizio, assolutezza, fiducia nelle misure adottate (e nelle istituzioni che le adottano). **Crisi prevede tempi più lunghi: piani di gestione, posizioni dialettiche (anche conflittuali, da sintetizzare), non solo cause ma anche conseguenze, necessità di cambiamenti profondi e di visioni – anche contrastanti – di futuro.** E nei vari Dpcm e decreti legge, incluso il Decreto “Rilancio” del 18 luglio 2020⁸, poche misure sembrano aver riguardato una strategia complessiva per poter andare oltre l'emergenza.

COS'È UNA CRISI?

Concettualmente, la crisi – a differenza dell'emergenza – può essere strutturale: ma se all'inizio gli scenari con cui ci si deve confrontare risultano inattesi, possono invece diventare a mano a mano più noti e gestibili grazie ad adeguate strategie di *crisis management*⁹. Secondo il *crisis management*, **il concetto di crisi si svilupperebbe intorno alle ‘quattro c’, cognition, communication, coordination, control** (ovvero ‘consapevolezza’, ‘comunicazione’, ‘coordinamento’, ‘controllo’)¹⁰ e richiederebbe risposte votate al medio e lungo termine.

Per essere efficace, la gestione di crisi dovrebbe per definizione includere sforzi sistematici di prevenzione e un ottimo **piano di comunicazione**. La percezione (da parte dell'opinione pubblica) giocherebbe infatti un ruolo così importante che, secondo alcuni autori, **l'80% di una buona gestione di crisi dipenderebbe dalla comunicazione**¹¹, essendo lo strumento/la leva con cui indurre gli attori sociali a modulare o trasformare i propri comportamenti nell'interesse comune.

La parziale sovrapponibilità dei concetti di crisi ed emergenza – e l'uso quasi sinonimico dei due termini da parte dei media e in molti testi di carattere istituzionale – **ha progressivamente generato una mancanza di chiarezza e di distinzione tra azioni di breve, medio e lungo termine, tra competenze** (centrali o de-centralizzate, non di rado in conflitto tra loro), tra dirigismo e necessità di ascolto dei vari soggetti sociali interessati, e in generale **tra frame e scelte alternativi**, nonché domande sulla sostenibilità delle soluzioni politiche intraprese.

Questa ambiguità si è riverberata, ad esempio, nella **confusione tra “cause” e “conseguenze”**: se sulle prime si è molto legiferato e deliberato, in termini di restrizioni e misure di contenimento, sulle seconde scarsa si è garantita una scarsa chiarezza nel definire le diverse competenze nel breve, medio e lungo periodo. Per esempio nel definire chi – tra governo centrale, Protezione civile, governi regionali – avrebbe dovuto prevenire eventuali di crisi (fase di pre-crisi) e chi e come avrebbe dovuto intervenire in caso di crisi (fase di crisi) e occuparsi della gestione.

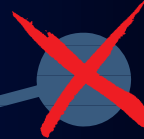
⁷ Cfr. F. Faloppa, *Sul nemico invisibile e altre metafore di guerra*, “Lingua Italiana” Treccani, 25 marzo 2020, https://www.treccani.it/magazine/lingua_italiana/articoli/parole/cura_parole_2.html

⁸ Cfr. <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/07/18/20G00095/sg>

⁹ Cfr. J. Bundy, M.D. Pfarrer, C.E. Short, C.E., T.W. Coombs, *Crises and Crisis Management: Integration, Interpretation, and Research Development*, «Journal of Management», 43 (6), 2017, pp. 1661–92; Institute for Public Relations, *Crisis Management and Communication*, 30 ottobre 2007, <https://instituteforpr.org/crisis-management-and-communications/>

¹⁰ Cfr. L.K. Comfort, *Crisis Management in Hindsight: Cognition, Communication, Coordination, and Control*, “Public Administration Review”, vol. 67 (2007), pp. 189–97

¹¹ “Americans are more crisis-resistant, because they realize crises come with the territory”, intervista a Peter Wakkie, “The future of supervision”, Deloitte Magazine, Agosto 2015, p. 4, <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/Risk/gx-cm-future-of-supervision.pdf>

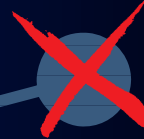


Durante il 2020, si è registrato un accentramento sul piano normativo e decisionale. Infatti, dal 21 febbraio – giorno in cui il ministro della Salute emana la prima ordinanza a tema Covid-19 – a dicembre 2020, l'intervento del Governo in materia di tutela di salute pubblica è ruotato intorno a due strumenti principali: i decreti legge e i decreti del presidente del Consiglio dei ministri, noti come Dpcm. A questi ultimi vanno aggiunte le centinaia di ordinanze da parte delle Regioni e delle Province autonome. Si tratta di provvedimenti tipici di una situazione emergenziale, che però di fatto esautorano il Parlamento delle sue normali funzioni, relegandolo al ruolo di ratifica o di assenso rispetto a decisioni già prese (un ruolo peraltro indebolito – vale la pena ricordarlo – dalle tempistiche d'urgenza).

Questo accentramento decisionale nelle mani di pochi soggetti (presidenza del Consiglio, Governo, giunte regionali e delle Province autonome) **ha inoltre ridotto – di molto – il ruolo e la voce dei corpi intermedi** (sindacati, Confindustria, Confcommercio, Coldiretti, mondo dell'associazionismo e del terzo settore ecc.), di solito interlocutori prioritari soprattutto in relazione a interessi organizzati specifici. Non potendo dialogare con tutti, per mancanza di tempo e per la scelta del *frame* emergenziale, il governo centrale ha deciso di consultare solo alcuni soggetti, marginalizzando di contro soggetti intermedi già da tempo in crisi di consenso, di credibilità e rappresentanza, di risorse. Viene meno, dunque, il dialogo efficace e duraturo, sia sul piano della consultazione, sia su quello della comunicazione e della decisione.



2 INFODEMIA E ACCESSO ALL'INFORMAZIONE



La proliferazione di provvedimenti – spesso contraddittori, o comunicati come se lo fossero – crea uno stato di disorientamento che innesca comportamenti disordinati e difficilmente governabili. Moltiplicando così – paradossalmente – le potenziali occasioni di contagio di contagio. È stato notato che, come nella diffusione di un virus, **anche in una situazione di infodemia¹² è possibile individuare figure più**

vulnerabili. Se per quanto concerne il Covid-19 le cronache dei primi mesi del 2020 (Fase 1) hanno mostrato come i soggetti più a rischio siano state le persone anziane e con patologie pregresse, **per quanto concerne l'infodemia le persone più esposte sono quelle con un minor livello di alfabetizzazione (o scolarizzazione) in quanto maggiormente condizionabili da disinformazione o informazioni imprecise** e quindi più propensi ad assumere atteggiamenti potenzialmente dannosi per sé e per gli altri. A questo si aggiunge l'eterogeneo grado di competenza linguistica - che andrebbe annoverato tra i fattori di rischio al pari della competenza digitale dato che il limitato accesso ad un'informazione corretta aumenta i rischi di contrarre il virus/di contagio. Ciò rende ancora più evidente il ruolo fondamentale, a livello istituzionale, di una comunicazione chiara ed accurata¹³.

L'infodemia – come l'epidemia – può essere favorita (o sfavorita) da particolari condizioni socio-ambientali: in uno stato in cui il sistema educativo e formativo appare debole e in cui invece lo stile della comunicazione pubblica e istituzionale è spesso eccessivamente articolato, involuto e quindi poco accessibile per parte della popolazione, i livelli di rischio appaiono maggiori rispetto ad uno stato che pone il proprio sistema formativo al centro delle scelte strategiche e che adotta una comunicazione trasparente e inclusiva.

INFORMAZIONI POCO ACCESSIBILI

Soprattutto **in situazioni di emergenza sanitaria, tutta la popolazione – non solo quella mediamente istruita, non solo quella italoфона – ha il diritto di ricevere, dalle istituzioni, un quadro informativo chiaro, univoco e funzionale, a una piena comprensione** delle ragioni alla base delle misure di prevenzione e restrizione e a una loro effettiva applicazione.

Nel periodo tra il 31 gennaio e il 31 dicembre 2020, i comunicati stampa emessi dal Consiglio dei Ministri e riconducibili al Covid-19 sono stati 32¹⁴. La comunicazione del Consiglio dei Ministri – e soprattutto del suo presidente – si è articolata anche in interventi televisivi e (soprattutto) sui social network finalizzati a spiegare i Dpcm, i decreti legge e talvolta anche i comunicati stampa. Questa intensa opera di spiegazione si è rivelata necessaria proprio per la natura dei documenti stessi: teoricamente destinati a un pubblico ampio ed eterogeneo, essi presentavano un livello di complessità linguistica troppo elevato e quindi non risultavano intelleggibili alla maggior parte della popolazione. Alla base di questa difficoltà riscontriamo la presenza di alcuni **vizi formali e strutturali** (come la lunghezza delle frasi e l'organizzazione sintattica), di un certo livello di **astrazione lessicale** (con l'ampio uso di termini astratti come *attività, modalità, strumento, sostegno* ecc.), di non necessari – eppure frequenti – **formalismi** (l'uso di *avventore* invece di *cliente*, di *differire* invece di *rinviare*, di *struttura di vendita* invece di *negozio* ecc.) e di **molti termini che non appartenevano al Vocabolario di Base** (o VdB, l'insieme delle parole che – secondo Tullio De Mauro – costituiscono il minimo

¹² N. Grandi, A. Piovani, *I pericoli dell'infodemia*, "Micromega", 26 marzo 2020, <http://temi.repubblica.it/micromega-online/i-pericoli-dell%E2%80%99infodemia-la-comunicazione-ai-tempi-del-coronavirus/>

¹³ Cfr. Eleonora Camilli, *Immunizzati, sempre invasori. Così si è parlato di migranti durante la pandemia*, "Redattore Sociale", 30 dicembre 2020, https://www.redattoresociale.it/article/notiziario/mmuni_untori_sempre_invasori_cosi_si_e_parlato_di_migranti_durante_la_pandemia

¹⁴ Cfr. <http://www.governo.it/it/coronavirus-comunicati-stampa>



comune denominatore delle conoscenze lessicali da acquisire nella scuola dell'obbligo e, al tempo stesso, anche il punto di riferimento per redigere in modo comprensibile i testi rivolti alla gran parte della popolazione)¹⁵.

Un testo può essere considerato facile, dal punto di vista lessicale, se esibisce una percentuale di VdB attorno al 75%. La percentuale esibita dai Dpcm appare generalmente invece molto più bassa, tale da rendere i testi di difficile comprensione a larga parte della popolazione (in particolare, quella provvista di titoli di studio elementari o medi, ovvero molti dei soggetti più a rischio, come le persone anziane), a causa di **scelte linguistiche poco inclusive se non elitarie**. Se a questo si aggiunge il dato sulla **(il)leggibilità del modulo di autocertificazione** – il modulo con cui ogni cittadino italiano ha dovuto necessariamente prendere familiarità nei primi mesi della pandemia – si ha un quadro piuttosto sconcertante dell'elevata complessità della comunicazione istituzionale durante la Fase 1 dell'epidemia (ma protrattasi anche nella Fase 2). Secondo le analisi del linguista Michele Cortelazzo, infatti, almeno **il 60% dei cittadini non era in grado di comprendere appieno il modulo di certificazione in uso almeno fino ad aprile 2020** a causa della lunghezza delle frasi (la prima delle quali misurava addirittura 279 parole), della tendenza alla nominalizzazione (per esempio essere a conoscenza invece del più semplice conoscere) e del lessico non di base (*utenza telefonica, mendace, misure vigenti, comprovate esigenze lavorative* ecc.)¹⁶. Il linguaggio istituzionale ha mostrato tutti i suoi limiti anche nella stesura di alcuni decreti chiave, come il decreto legge 23 dell'8 aprile 2020, che prevedeva prestiti garantiti dallo stato per le piccole e medie imprese illustrandoli con articolate istruzioni¹⁷ e esibendo così una innecessaria complessità proprio quando sarebbe stata auspicabile un'elevata comprensibilità e accessibilità.

Questa discrasia ha avuto conseguenze evidenti tanto nell'**accentuare un solco tra lo stato e i cittadini** – da ricordare, a mo' di esempio, la mancanza di trasparenza semantica di *congiunto* e la confusione generatasi nel tentare di disambiguarne il significato¹⁸ – quanto nello **spingere molti verso altre fonti (più accessibili, ma molto meno affidabili)** di informazione e nell'**isolare ancora di più i soggetti più vulnerabili**.

Per non parlare di conseguenze anche più gravi: il rapporto annuale Istat presentato a Montecitorio il 3 luglio 2020, nella sezione dedicata alle "Diseguaglianze sociali nella mortalità ai tempi del Covid-19", evidenzia quanto **"Le persone con un basso livello di istruzione presentano un livello di mortalità sempre più elevato. [...] L'epidemia Covid-19 ha dunque acuito le diseguaglianze preesistenti, con un maggiore impatto sulle persone con basso titolo di studio, non necessariamente anziane"**¹⁹.

Prendiamo in analisi come ulteriore esempio, il testo del decreto legge 34 del 19 maggio 2020, "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19". Un decreto cruciale della Fase 2. Se consideriamo alcuni indici di leggibilità²⁰, 'solo' il 57,7% delle unità grafiche (parole e numeri) da cui il testo è composto appartiene al Vocabolario di Base. Il testo del decreto invece è composto da frasi lunghe, complesse, di difficile leggibilità. L'indice Gulpease – che calcola la leggibilità tenendo conto della lunghezza media delle parole e della lunghezza media delle frasi – indica un livello di semplicità del 39,1%²¹: un valore che, secondo l'indice stesso, ci dice che **per comprendere il testo del decreto occorre avere come minimo una laurea**.

In una situazione di crisi le istituzioni avrebbero l'obbligo di offrire a tutti, a prescindere dal grado di scolarizzazione, un quadro informativo univoco e accessibile. **Chi non capisce i testi non è solo meno informato è anche più**

¹⁵ Cfr. <http://www.parlochiaro.it/webwritting-vocabolarioibase.htm>

¹⁶ Cfr. M. Cortelazzo, *Senza sintesi, senza chiarezza: il cattivo servizio delle istituzioni nella comunicazione sulla pandemia*, 11 maggio 2020, "Lingua italiana" Treccani, https://www.treccani.it/magazine/lingua_italiana/articoli/scritto_e_parlato/comunicazione_istituzionale.html.

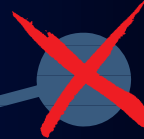
¹⁷ Cfr. https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaArticolo?art.versione=1&art.idGruppo=2&art.flagTipoArticolo=0&art.codicRedazionale=20G00043&art.idArticolo=13&art.idSottoArticolo=1&art.idSottoArticolo1=10&art.dataPubblicazioneGazzetta=2020-04-08&art.progressivo=0.

¹⁸ Cfr. ad esempio A. Busani, *Coronavirus, ecco chi sono i «congiunti» che si potranno incontrare dal 4 maggio*, «Ilsole24ore», 27 aprile 2020, <https://www.ilsole24ore.com/art/coronavirus-ecco-chi-sono-congiunti-che-si-potranno-incontrare-4-maggio-ADAsjM>.

¹⁹ Cfr. <https://www.csvnet.it/component/content/article/144-notizie/3725-istat-con-il-coronavirus-aumentate-le-disuguaglianze?Itemid=893>

²⁰ Come il Read-it <http://www.italianlp.it/demo/read-it/> e il Gulpease <http://www.corrige.it/leggibilita/indice-gulpease/>; l'analisi è stata svolta sui 2815 *token* di cui il testo è composto.

²¹ Secondo questo indice, su una scala da 0 a 100 i lettori che hanno un'istruzione elementare leggono facilmente i testi che presentano valore superiore ad 80, quelli che hanno un'istruzione media i testi con un valore superiore a 60 e infine quelli che hanno un'istruzione superiore i testi con un valore superiore a 40.

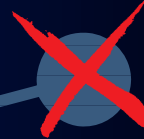


fragile e vulnerabile. Redigere i documenti ufficiali sulla base delle competenze del destinatario (e non di chi li scrive) sarebbe quindi un primo passo nel limitare fenomeni di esclusione e discriminazione.

Come nel caso della pandemia, **anche per l'infodemia occorrerebbe cercare e sperimentare una cura.** Una cura che dovrebbe basarsi su due consapevolezze. La prima riguarda i meccanismi linguistici della comunicazione delle istituzioni, che andrebbero ripensati in una logica molto diversa, tarata sulle capacità di comprensione e sulle competenze linguistiche reali della maggioranza dei cittadini che, oltre ad aumentare la fiducia nello stato, permetterebbe di sviluppare 'anticorpi' stabili e duraturi verso ogni 'contagio' informativo. La seconda riguarda la necessità di intervenire sistematicamente sulle fragilità sociali, a partire da quelle legate alla scolarizzazione. Cosa che nessun provvedimento, né durante la Fase 1 né durante la Fase 2, sembra aver fatto in modo strutturale e con una visione di ampio respiro.



3 ESCLUSIONE E INVISIBILITÀ



I *frame* emergenziale e il ricorso a una comunicazione di difficile comprensione per un'ampia fetta della popolazione hanno avuto ripercussioni dirette su alcuni gruppi in particolare, i più vulnerabili, già soggetti, prima della pandemia, a marginalizzazione e discriminazione o in una situazione al limite tra l'esclusione e l'inclusione. In questo testo abbiamo riportato alcuni esempi ritenuti da noi i più emblematici e di più immediata comprensione senza dunque, esaurire il racconto delle ripercussioni subite dai gruppi vulnerabili, che sono molti più di quelli citati in questo testo.

DI ESCLUSIONE NON SI PARLA

Il lemma *esclusione* compare raramente nel *corpus* di testi istituzionale (così come compaiono raramente i termini *emarginazione* e *invisibilità*).

È un'assenza che pesa, perché determina la parziale **rimozione – da quei testi, da quei contesti – anche di tutti i soggetti che subiscono l'esclusione stessa. Dei soggetti, insomma, che subiscono l'esclusione.**

Tanto *emarginazione* quanto gli altri termini del campo semantico ricorrono invece nei *corpora* di testi sindacali e di organizzazioni non governative, che proprio grazie ad essi riportano alla luce bisogni specifici, soggettività, situazioni marginali – politicamente, ma non numericamente – rispetto al centro del discorso emergenziale istituzionale.

Di lavoratori *esclusi* dai provvedimenti del governo scrive spesso la CGIL Nazionale. In alcune camere del lavoro territoriali lo slogan utilizzato per criticare le incongruenze del "Decreto rilancio" (16 luglio) è "Gli esclusi restano esclusi", come si legge in un comunicato stampa della Camera del Lavoro di Rimini²². Per l'organizzazione sindacale, gli "esclusi" sono soprattutto i collaboratori autonomi occasionali, i somministrati, gli atipici e i precari, i quali non vengono esplicitamente citati nei Dpcm più importanti della Fase 2, ovvero quelli di maggio-agosto.

Di *invisibili* si è parlato molto a giugno, in occasione delle iniziative di primavera del sindacalista Aboubakar Soumahoro: "saranno i precari, i senzacasa i lavoratori a cottimo, i giovani, le persone che vivono forme di razializzazione in Italia. Tutto quel mondo che fino ad adesso è stato ignorato". Salvo poi vederli sparire di nuovo di scena, lasciati nuovamente a riflettori spenti.

TUTELE E DIRITTI

Tutela e *diritto* sono termini, spesso, in co-occorrenza, nei testi istituzionali. E di diritti si è necessariamente parlato, parlato nelle varie fasi della pandemia. Ma quasi sempre – nel *corpus* analizzato – se ne è parlato in **termini di enunciazioni astratte o generiche** ("diritto al gioco e all'attività motoria dei minori": ma come garantirlo? E a quali minori?) e **raramente rispetto a persone o categorie di persone specifiche**: "bilanciamento dei diritti e delle garanzie", "governance delle società commerciali... senza... comprimere i diritti", "livello di sicurezza ben adeguato ai rischi per i diritti e le libertà degli interessati", "diritti costituzionalmente garantiti e che assicurano il benessere dei cittadini", "diritti costituzionali fondamentali, come la dignità della persona, il diritto alla riservatezza e all'identità personale, come pure la tutela della salute pubblica...", "diritto al gioco e all'attività motoria dei minori", "diritto alla vita e il diritto alla salute", "potenziare il diritto allo

²²Cfr. CGIL Rimini, *Gli esclusi restano esclusi. Il Covid-19 e la fragilità del sistema*, 16 luglio, 2020, <http://www.cgilrimini.it/2020/07/16/gli-esclusi-restano-esclusi-il-covid-19-e-le-fragilita-del-sistema/>



studio”, “Il diritto costituzionale... è equilibrio nel rapporto tra poteri... nel bilanciamento dei diritti e delle garanzie”, “la difesa della salute e la vita dei cittadini, che sono diritti fondamentali della nostra architettura costituzionale”, “la nostra Costituzione pone a baluardo dei diritti fondamentali della persona”, “diritti fondamentali dei cittadini italiani”, “misure così sensibili, che incidono su beni primari e diritti fondamentali”, “decisioni così sofferte, suscettibili di incidere su alcuni dei diritti fondamentali garantiti dalla Costituzione”, “Un ordinamento liberale e democratico non può infatti tollerare una compressione dei diritti fondamentali”. Ma di quali diritti si è parlato allora? Per chi? Secondo quali priorità?

GLI ACROBATI DELLA POVERTÀ

Tra i soggetti invisibili o parzialmente invisibili della comunicazione istituzionale durante la Fase 2 ci sono anche gli **acrobati della povertà**, per riprendere il titolo del rapporto che Censis e Confcooperative hanno pubblicato il 30 luglio scorso: “Covid da acrobati della povertà a nuovi poveri. Ecco il rischio di una nuova frattura sociale”²³.

Si tratta delle persone che lavorano in maniera irregolare (senza contratto, in modo precario o saltuario) e delle persone che pur avendo un contratto di lavoro regolare durante la Fase 1 e 2 hanno visto crollare drasticamente il loro reddito avvicinandosi alla soglia di povertà²⁴. A luglio 2020 sarebbero stati 3,3 milioni i lavoratori irregolari, 2,56 milioni nelle attività di servizio e 1 milione in lavori domestici, a cui si aggiungono (2,56 milioni nelle attività dei servizi, 1 milione in lavori domestici), a cui si aggiungono circa 2,9 milioni di cosiddetti *working poor* (il 12,2% del totale degli occupati)²⁵.

“La pandemia – ha scritto Michele Faioli, professore associato di Diritto del lavoro all’Università Cattolica di Milano – genera **un rischio di disoccupazione che non è stato contemplato né dal nostro né da altri ordinamenti di sicurezza sociale**. [...] Dalla pandemia non discende una crisi di settore o territoriale, ma una crisi intersettoriale e del paese intero che non è controllabile, anzi si amplifica in ragione di condizioni di vario genere, anche esse non del tutto controllabili, sino a divenire europea, poi occidentale, infine globale. Questo è il problema vero con cui si confronta la decretazione di urgenza in materia di sostegno al reddito per Covid-19”²⁶. Secondo Faioli, la giurisprudenza sul lavoro si dimostra in parte inadeguata in casi di pandemia.

Il nodo per gli “irregolari” o i *working poor* - non è tuttavia solo la tutela giuridica, ma anche il sostegno al reddito. Gli istituti di sostegno al reddito cosiddetti “tradizionali” non si occupano, generalmente, di queste categorie. Da qui l’istituzione degli istituti speciali previsti dal decreto legge 18 del 17 marzo 2020, dalle risorse finanziarie però limitate – cioè da definirsi di volta in volta con legge – e fatte confluire, non senza conflitti di competenze, nelle gestioni previdenziali competenti (Inps o fondi di solidarietà). Il sostegno al reddito previsto dal decreto citato è finalizzato a gestire i problemi di breve periodo, rimandando la soluzione di problemi strutturali a una fase post-emergenziale.

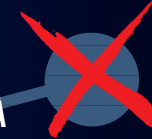
Ma che succede se il *frame* emergenziale si protrae nel tempo, oscurando – per queste persone – interventi di medio e lungo periodo? **Appare fondamentale l’iniziativa europea, soprattutto per programmare soluzioni non immediate.** La quale però, per essere efficace dovrebbe, confrontarsi con agenzie nazionali capaci di sia di regolare il mercato del lavoro secondo modelli adeguati ai tempi, sia di ripensare forme di sostegno al reddito durature nel tempo. Di tutto questo **nei testi istituzionali della Fase 2 non si trova traccia.**

²³ Cfr. <https://www.confcooperative.it/DesktopModules/EasyDNNNews/DocumentDownload.ashx?portalid=0&moduleid=602&articleid=20155&documentid=5718>

²⁴ Cfr. <https://www.istat.it/it/dati-analisi-e-prodotti/contenuti-interattivi/soglia-di-poverta>

²⁵ Questo crollo del reddito avrebbe riguardato quasi il 50% degli italiani (con punte del 60% fra i giovani e del 69,4% fra gli occupati a tempo determinato. Secondo il Censis, il 55% della popolazione teme l’eventualità che si possano diffondere rabbia e odio sociale come conseguenze delle difficoltà economiche

²⁶ Cfr. O. Bonardi, U. Carabelli, M. D’Onghia, L. Zoppoli (a cura di), *Covid-19 e diritti dei lavoratori*, Roma, EDS, 2020



Non è solo una questione di prospettive determinate dalla scelta del *frame* discorsivo. Le criticità – per essere affrontate – vanno individuate ed enunciate con precisione. Cosa che il discorso istituzionale tende a evitare e che invece viene affrontata nel **discorso sindacale, specialmente di base (Unione sindacale di base, Usb), che tenta sia di squarciare il velo della (falsa) omogeneità delle categorie e delle tipologie del lavoro, sia di tradurre in esempi e problemi concreti** – e quindi anche in possibili soluzioni – **l'astrazione del disagio** “causato da un impoverimento diffuso e da un reddito precario, inadeguato o inesistente”²⁷ e gli altrettanto astratti concetti di impoverimento e precarietà. L'impoverimento deve assumere contorni e dimensioni precise, la precarietà si deve disarticolare in *soggetti* precari, l'astrazione in persone e professionalità specifiche (“precari della sanità”²⁸ che non sono stati stabilizzati; “lavoratori della terra”, “centinaia di migliaia di lavoratori agricoli che continuano a lavorare in modo irregolare nelle campagne italiane: l'emersione ha riguardato poco meno di 30.000 lavoratori”²⁹; “Anm: i nuovi schiavi ai tempi del Covid-19”³⁰; “i lavoratori dello spettacolo” scendono in piazza per denunciare l’“insostenibile situazione di precarietà”³¹).

Allo stesso tempo, per essere misurata e affrontata davvero – incidendo nella vita reale delle persone – la pauperizzazione e la compressione dei salari si deve tradurre in “morosità nel pagare le bollette e nel pagare gli affitti”, la precarietà esistenziale in “precarietà abitativa”, l'assenza di una politica pubblica della casa (“nessun provvedimento a livello governativo è stato preso in caso di locazioni ad uso abitativo”) in una mancata tutela del “diritto dell'abitare”, che ha “costretto decine di migliaia di famiglie e *single* a vivere nella precarietà abitativa, occupare per necessità alloggi e stabili abbandonati pubblici e privati, a sopravvivere in ghetti o in luoghi malsani come nel caso dei braccianti agricoli”³². I “bisogni dei più giovani, dei disoccupati, dei precari, delle famiglie in difficoltà”³³ devono diventare bisogni tangibili, come gli “sconti sulle bollette”, nella Fase 2 previsti solo per le imprese e non per le famiglie³⁴.

La *domanda di tutela*, secondo l'Usb, **deve rimettere i diritti di tutti al centro, anche quelli degli “invisibili”, a cominciare dai braccianti agricoli de-contrattualizzati**³⁵. Questi ultimi insieme a Usb organizzano per la prima volta uno sciopero il 21 maggio 2020 facendo sentire la propria voce non solo al governo ma anche all'opinione pubblica³⁶. Malgrado l'ampio risalto dato ai provvedimenti di regolarizzazione presi dal Governo in maggio, la situazione non è ancora cambiata in modo significativo. Da qui la **necessità di dare visibilità alle lotte** e di chiedere interventi strutturali e condizioni di lavoro più umane nelle campagne in tutto il territorio italiano.

SENZA DIMORA

Alcuni soggetti sono più invisibili di altri. Soprattutto se non sono organizzati, o e se sono troppo disaggregati per presentare rivendicazioni omogenee e far emergere una voce univoca. Nel discorso istituzionale, le **persone senza dimora** non vengono mai nominate eppure sono decise di migliaia, per metà immigrati e per metà italiani.

A livello regionale, sono stati istituiti Fondi povertà, o – nel caso di fondi già esistenti fondi già esistenti – sono stati rivisti gli obiettivi e le priorità. La giunta regionale della Lombardia, ad esempio, con la Delibera della giunta regionale (Dgr) 3152 del 18 maggio 2020, ha aggiornato le linee di sviluppo delle politiche regionali di prevenzione e contrasto alla povertà, con una maggiore attenzione – almeno sulla carta – ai nuovi bisogni sociali determinati dalla pandemia. Ma questi interventi, quando sono arrivati, sono arrivati troppo tardi.

²⁷ USB, *Non siamo tutti sulla stessa barca*, comunicato stampa, 29 aprile 2020, www.areastampa.usb.it

²⁸ USB, *La Sanità nel Decreto Rilancio: ritorno al passato! Venerdì 29 mobilitazione USB*, comunicato stampa, 22 maggio 2020, www.areastampa.usb.it

²⁹ USB, *Emersione farsa nelle campagne, ora corridoi umanitari per uscire dai ghetti rurali*, comunicato stampa, 18 settembre 2020, www.areastampa.usb.it

³⁰ USB, *ANM, i nuovi schiavi ai tempi del Covid-19*, comunicato stampa, 18 maggio 2020, www.areastampa.usb.it

³¹ USB, *USB in piazza il 30 maggio con i lavoratori dello spettacolo*, comunicato stampa, 29 maggio 2020, www.areastampa.usb.it

³² USB, *5 Maggio, rompiamo il silenzio delle istituzioni! Mobilitazione nazionale per casa, reddito, diritti subito*, comunicato stampa, 4 maggio 2020, www.areastampa.usb.it

³³ USB, *Il Decreto rilancio è senza casa, subito soluzioni per affitto e bollette: il 28 maggio sit in al Mit*, comunicato stampa, 22 maggio 2020, www.areastampa.usb.it

³⁴ USB, *Decreto maggio, molto alle imprese e poco alle persone in difficoltà, ai precari, ai giovani. Con un nuovo patto sociale che ingelosisce tutti tranne noi*, comunicato stampa, 6 maggio 2020, www.areastampa.usb.it

³⁵ Secondo i dati di Idos, durante la Fase 1 della pandemia, il numero di braccianti agricoli sfruttati è cresciuto da 40.000 a 55.000 persone.

³⁶ USB, *Decreto Rilancio, USB proclama lo sciopero dei lavoratori della terra per il 21 maggio: nelle campagne e nelle metropoli marciscono i diritti*, comunicato stampa, 14 maggio 2020, www.areastampa.usb.it



Prendendo come esempio Milano, nel periodo tra aprile ed agosto 2020, gli sportelli e il servizio della Caritas Ambrosiana hanno registrato un grande incremento di richieste d'aiuto: 314 persone in più (187 uomini, 27 donne e 25 nuclei familiari), una crescita del 30% rispetto all'anno precedente per quanto riguarda gli individui e del 40% per le famiglie³⁷. Un monitoraggio svolto negli stessi mesi dalle unità di strada della Croce Rossa, che presta assistenza a circa 300 persone ogni settimana nel capoluogo lombardo, ha evidenziato che pochi dei presidi sanitari volotari, o delle strutture di accoglienza, sono rimasti attivi e operativi senza discontinuità e senza dover ridimensionare i loro servizi³⁸. A questa riduzione si è accompagnata una maggiore difficoltà di reperire medici volontari e, durante il *lockdown*, dispositivi di protezione come le mascherine: cosa che ha imposto il blocco delle visite mediche settimanali, anche nei centri di accoglienza. Anche quando i medici erano presenti e le visite si potevano svolgere, tuttavia, era difficile individuare soggetti asintomatici durante le pratiche di identificazione e di smistamento.

Il medico volontario al Naga Fabrizio Signorelli spiega ad Amnesty: “le persone senza fissa dimora, in particolare i migranti vengono da noi chiedendo un *check-up* generale, che ovviamente non possiamo fare. E anche se vanno in un pronto soccorso, si dice loro di andare dal medico di base. Non è colpa dei medici del pronto soccorso: nei formulari prestampati, tra le opzioni, vi è proprio quella di rimandare il paziente al medico di base. **Si tratta di formulari e di opzioni inadeguate**, in queste circostanze, che non tengono conto né della situazione né della specificità di *questi* pazienti. In assenza di un raccordo sanitario tra strutture ospedaliere e medicina di base, **queste persone o vengono da noi**, che però non possiamo fare molto con il poco personale volontario che abbiamo a disposizione, o **diventano invisibili**. Un problema non solo per la loro salute, visto che non hanno accesso a strutture sanitarie se non al pronto soccorso, ma anche per la salute degli altri, perché non c'è modo di monitorare e isolare persone che vivono in tali precarie condizioni. Durante la Fase 2, il sistema sanitario doveva e poteva fare di più per semplificare le procedure, per seguire e assistere questi pazienti. Anche le municipalità dovevano e potevano organizzare strutture intermedie di soggiorno nella Fase 2. **Si poteva e doveva fornire maggiori informazioni in molte lingue**, non tanto scrivendole sui volantini (disponibili presso i medici di base: ma gli irregolari non ci vanno), quanto **facendole circolare nei social media, o in circuiti alternativi**”.

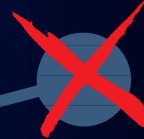
L'OSTACOLO DELLA LINGUA

Il monitoraggio delle vulnerabilità non può prescindere dall'accessibilità dell'informazione in più lingue possibili. E non solo nelle lingue veicolari. Anche su questo fronte lo stato si è mosso male e tardi. E a questo parziale disimpegno hanno dovuto sopperire le associazioni e le organizzazioni del terzo settore.

Il Comitato “Abitanti di San Siro” - insieme a Naga Onlus - già a marzo ha si è occupato una quindicina di lingue (albanese, arabo, cinese, francese, inglese, românesc, somali, spagnolo, l'aramaico, il cingalese, il bengali, il portoghese, il punjabi, il rumeno, il russo, il serbo, il tigrino e l'urdu) i consigli diffusi dal ministero della Salute su come affrontare il Coronavirus. La cooperativa sociale Arca di Noè di Bologna ha chiesto ai propri mediatori linguistici e culturali di produrre video-selfie in varie lingue, dal bengali al bambarà, dal somalo al curdo; l'associazione Il Grande Colibrì - che a Bologna, Lecco, Piacenza e Torino si occupa dei diritti delle persone LGBTI e delle minoranze etniche e religiose - ha realizzato video in trentaquattro lingue, dall'italiano semplificato all'albanese, dall'arabo all'urdu, dal pidgin

³⁷www.caritasambrosiana.it/area-per-la-stampa/approfondimenti-area-per-la-stampa

³⁸www.sanitainformazione.it/salute/gli-invisibili-al-tempo-del-coronavirus-tutti-i-volti-di-un'emergenza-nellemergenza/



nigeriano al wolof. L'associazione Camera a Sud di Lecce ha realizzato pillole multilingue sulle raccomandazioni del ministero della Salute, aperto un servizio telefonico insieme alle Asl di Taranto, Brindisi e Lecce e in un mese la rete ha prodotto settantadue video e centoquattro guide in quarantasei lingue diverse. A Palermo c'è "Vite in Movimento": i giovani migranti del laboratorio di Comunicazione del Progetto Fondo Asilo Migrazione e Integrazione (FAMI) hanno prodotto in pochi giorni molti video e materiali nelle loro lingue materne, non solo per rendere accessibili le comunicazioni ufficiali sulla malattia o per spiegare in arabo, francese, mandinka, cinese ecc. come compilare gli astrusi moduli di autocertificazione, ma anche per contrastare disinformazione o i tanti falsi miti che circolavano in rete (come quello secondo cui le persone di colore non avrebbero contratto il Covid-19)³⁹, nonché per raccogliere dal basso e quindi diffondere, informazioni utili sui servizi disponibili. Tutte queste esperienze hanno messo in luce **la necessità di raccordare bisogni, competenze, esperienze e accessibilità di informazione, nel maggior numero di lingue possibili**. Perché l'alternativa è l'aumento della discriminazione, di una iniqua distribuzione di risorse e tutele a protezione del virus, di un aumento di vulnerabilità.

E non basta solo tradurre. Bisogna prima capire per chi si traduce, in quali contesti, con quali obiettivi. **"La disinformazione, unita a una conoscenza linguistica e culturale incompleta, può generare un clima di paura e quindi rendere un intervento sanitario inefficace"** spiega ad Amnesty Stella Paris di *Translators without borders*. **"Se non si coglie la complessità interculturale dei processi, per esempio in relazione alla malattia, alle parti del corpo, alle diagnosi e ai decorsi, si rischia di urtare sensibilità, di comunicare la cosa sbagliata alla persona sbagliata**. Anche su questo **occorrerebbe investire: su una sanità e su un personale sanitario aperto alle istanze interculturali, su un lavoro di traduzione e interpretariato che vada ben oltre le lingue veicolari o quelle ufficiali, e su una verifica puntuale dei materiali informativi da parte di traduttori professionisti**, per non penalizzare due volte fasce della popolazione, come quella migrante, già più vulnerabile sul piano materiale e dei diritti".

ROM ISOLATI, COME SEMPRE

Proprio per la debolezza di politiche e strategie interculturali in molti paesi d'Europa, tra i gruppi di persone più vulnerabili durante la pandemia vi è stato certamente quello dei rom. Associazione 21 Luglio ha denunciato la realtà degli insediamenti rom e sinti in Italia in tempi di Coronavirus, dove gli adulti hanno smesso di lavorare per molto tempo, "mentre le famiglie che invece continuavano a vivere nelle baraccopoli non ufficialmente riconosciute hanno spesso deciso di trasferirsi in maniera definitiva all'estero o di tornare nel paese d'origine"⁴⁰. Invece di fungere da soluzione tampone, come nella maggior parte delle realtà, la didattica a distanza ha sancito un distacco profondo dei minori rom e sinti dall'istituzione scolastica. **L'impossibilità di seguire le lezioni online ha costretto molti ad abbandonare la scuola per forza**⁴¹.

Non è andata meglio con il ritorno alla didattica in presenza: il calo di iscritti è stato sensibile e molti progetti di scolarizzazione non sono neppure partiti perché molti studenti, come afferma Save The Children, hanno imparato a vivere senza la scuola durante la Fase 1, senza contare che, a parte il lockdown, sugli adolescenti e sulle loro famiglie pendeva – durante la Fase 2 – la minaccia di sgomberi (nonostante secondo le norme, fino al 31 dicembre 2020, ogni sgombero doveva essere interdetto su tutto il territorio nazionale): i bambini erano spaventati e i genitori non avevano neppure la possibilità di accompagnarli a scuola, perché dovevano rimanere a presidiare le abitazioni⁴².

³⁹ «All'inizio dell'emergenza coronavirus in Italia un messaggio rimbalzava nelle chat di WhatsApp: "Fate una verifica e vedrete che in tutti gli ospedali, non c'è un extracomunitario di qualsiasi età positivo o ricoverato per Cov19!!!!!! Come è possibile!?!?!? Solo gli italiani....allora...meditare gente» (messaggio diffuso su WhatsApp, citato in David Puente, *La disinformazione Whatsapp del coronavirus che non contagia gli extracomunitari vaccinati contro la TBC*, www.open.online, 23 marzo 2020).

⁴⁰ Cfr. <https://www.21luglio.org/category/comunicati-stampa/>.

⁴¹ Ibidem.

⁴² Cfr. <https://www.fanpage.it/attualita/scuola-e-covid-allarme-abbandono-nei-campi-nomadi-insediamenti-a-rischio-sgombero-ma-e-illegale/>.



ALUNNI E STUDENTI: COMPETENZE DIGITALI E EMARGINAZIONE

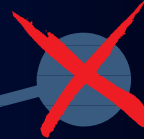
“Più di un anno fa, le scuole italiane chiudevano le loro porte ad insegnanti e alunni, i quali avrebbero dovuto cominciare a familiarizzare con un nuovo tipo di didattica, quella a distanza. Dopo un anno, nulla è cambiato – ad eccezione per quei rari e brevi periodi di riapertura – e la straordinarietà del momento si è trasformata nella nuova normalità per milioni di studenti” dice ad Amnesty Alessandra Vitullo, ricercatrice dell’Università degli Studi di Milano - Bicocca. A settembre dello scorso anno – chiarisce la ricercatrice – **il ministero dell’Istruzione dichiarava che sarebbero serviti 283.461 pc e tablet in più per colmare il gap tecnologico di alcuni studenti in Italia e che 336.252 alunni non erano stati raggiunti da alcun tipo di connessione.** Nel 2020 un’indagine condotta dalla Comunità di Sant’Egidio, che coinvolgeva 800 bambini di 44 scuole primarie romane, ha confermato che il 61% degli alunni non ha mai fatto lezione online, semplicemente gli sono stati assegnati compiti tramite registro elettronico o WhatsApp, mentre l’8% del totale non ha più avuto contatti con la scuola dal giorno della chiusura.

“Nello scenario della didattica a **distanza ancora più fragile è la situazione degli studenti stranieri, di quelli con disabilità e di quelli che già erano a rischio di dispersione scolastica** - prosegue Vitullo - Per molti dei primi, infatti, le lezioni a distanza hanno significato l’abbandono di un percorso di alfabetizzazione e di integrazione più ampio; per i secondi la Dad ha rappresentato l’esclusione dalla possibilità di svolgere un percorso formativo sia per la mancanza di strumenti, che di personale, adeguati al suo supporto e si contano, infatti, ben **70.000 studenti disabili esclusi dalla didattica nel 2020**; e infine, per quanto riguarda l’ultimo gruppo, numerosi docenti hanno raccontato che, da quando è iniziata la DAD, non hanno più avuto notizie di molti di quegli studenti che già presentavano delle criticità nella frequenza anche in un contesto scolastico di normalità”.

È un report di Save the Children citato dalla ricercatrice a sottolineare, invece, che durante il 2020 **solo il 30,2% dei ragazzi impegnati nella DAD presentava competenze digitali alte**, mentre due terzi hanno competenze basse o di base e il 3% nessuna.

“L’improvviso arrivo della didattica a distanza ha in effetti rivelato come moltissimi studenti non fossero in possesso delle competenze adeguate per lo svolgimento di attività online più complesse di quelle che normalmente richiede la semplice pubblicazione di *stories* su Instagram o Tik Tok. Per chi si occupa di Media Education questo non è un fenomeno inaspettato, infatti, numerose ricerche hanno da tempo evidenziato come proprio l’uso esclusivo dello smartphone, si associ normalmente a scarse competenze digitali⁴³. Ma le scarse competenze digitali non si associano solo all’uso esclusivo dello smartphone, ulteriori studi hanno, infatti, messo in evidenza che **il possesso, o meno, di adeguate competenze è fortemente correlato anche al contesto familiare e socio-economico in cui vive il minore.** Si tratta di disuguaglianze che vanno oltre il *digital divide*, inteso come il mero possesso di risorse digitali e che si creano, invece, in assenza di adeguate competenze per gestirle”.

⁴³Cfr. Marler, W. (2018), “Mobile phones and inequality: Findings, trends, and future directions”, in *New Media & Society*, 20(9), 3498-3520; Correa, T., Pavez, I., Contreras, J. (2018). Digital inclusion through mobile phones?: A comparison between mobile-only and computer users in internet access, skills and use. *Information, Communication & Society*, 1-18

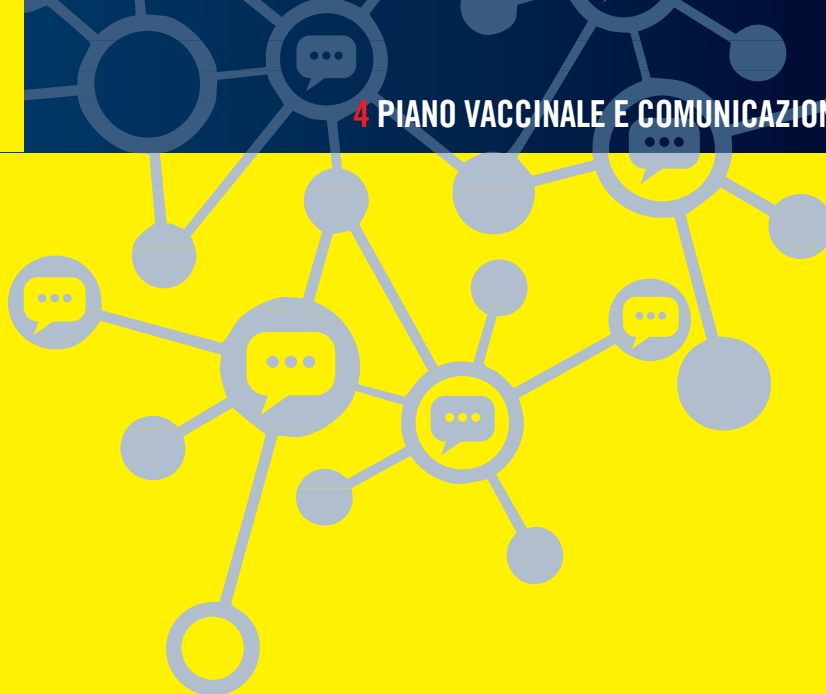


Alcuni studi affermano che chi dispone di maggiori competenze digitali sarà in grado di fare un utilizzo più proficuo della rete⁴⁴, ricavando dall'online dei benefici tangibili in termini di **accesso a una migliore istruzione, a migliori posizioni lavorative, ma anche vantaggi in termini di salute e di ampliamento degli spazi di partecipazione democratica e sociale**⁴⁵.

“Se una lezione la Dad ce l'ha insegnata – conclude Alessandra Vitullo – è sicuramente quella che ci mostra come una società realmente inclusiva passi anche attraverso un'adeguata alfabetizzazione digitale dei suoi cittadini e come questa, però, sia altrettanto correlata alle condizioni sociali, culturali ed economiche in cui questi cittadini vivono. Il rischio è che **se il progresso tecnologico non verrà proporzionalmente accompagnato dall'aumento del benessere collettivo delle società, questo non farà altro che innescare nuove disuguaglianze**, o inasprire quelle già esistenti”.

⁴⁴Cfr. Gui M., Gerosa T., Vitullo A., Losi L. (2020), *L'età dello smartphone. Un'analisi dei predittori sociali dell'età di accesso al primo smartphone personale e delle sue possibili conseguenze nel tempo*, Report del Centro di ricerca Benessere Digitale, Università di Milano Bicocca, URL www.benesseredigitale.it/publicazioni; Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2014), *Digital skills: Unlocking the information society*, New York, NY: Palgrave Macmillan; Helsper, E. J., Van Deursen, A. J., & Eynon, R. (2015). *Tangible outcomes of Internet use: from digital skills to tangible outcomes project report*

⁴⁵Per un approfondimento si veda Hargittai, E., & Hinnant, A. (2008). Digital inequality: Differences in young adults' use of the Internet. *Communication research*, 35(5), 602-621



4 PIANO VACCINALE E COMUNICAZIONE



“È necessario fornire in modo proattivo informazioni complete, obiettive e accurate, con la finalità di favorire un’ampia adesione alla campagna vaccinale da parte della popolazione.

A tal fine sarà necessario spiegare che le rigorose procedure di autorizzazione dell’Ue non contemplano alcuna deroga alla sicurezza.

Nelle fasi iniziali, il numero complessivo di dosi di vaccino potrà essere limitato, e pertanto sarà essenziale spiegare le motivazioni che hanno portato alla scelta delle categorie con accesso prioritario ai vaccini (es. operatori sanitari, anziani e individui più vulnerabili). In questa prima fase è di particolare importanza potenziare il focus sugli operatori sanitari, in quanto primi beneficiari del vaccino e, a loro volta, esecutori materiali della vaccinazione.

A tal fine anche tramite uno specifico programma di formazione a distanza (Fad) a cura dell’Iss si dovrà:

- 1) informare e formare gli operatori sanitari sulle caratteristiche dei vaccini Covid;
- 2) aumentare la fiducia e l’adesione degli stessi nei confronti del vaccino in quanto destinatari prioritari;
- 3) migliorare la capacità dei professionisti sanitari di comunicare e interagire con le persone appartenenti alle altre categorie prioritarie al fine di sostenere la campagna vaccinale.

La gestione della comunicazione istituzionale richiede l’identificazione di un’unità di coordinamento e che persegua i seguenti obiettivi:

- 1) sviluppare e diffondere messaggi chiave anche considerando le diverse fasce di età;
- 2) aggiornare costantemente i media tradizionali e web 2.0 al fine di prevenire un’informazione/comunicazione non puntuale;
- 3) sviluppare contenuti e strategie operative online e offline per rilevare e rispondere alla disinformazione in tempo reale (ad esempio, tramite accordi con i maggiori social media) e indirizzare la richiesta di informazione verso il sito del Ministero della Salute e/o un numero telefonico dedicato”.

È quanto si legge nel Piano strategico *Vaccinazione anti-SARS-CoV-2/COVID-19 – Elementi di preparazione e di implementazione della strategia vaccinale* (2 dicembre 2012, aggiornamento del 12 dicembre)⁴⁶, nel capitolo 7 dedicato alla comunicazione. Si tratta di un capitolo chiave – come enunciato nel testo stesso – per promuovere il Piano e per garantirne quindi il successo. Al punto da richiedere, per la sua implementazione, **“l’identificazione di un’unità di coordinamento composta da rappresentanti del mondo medico-scientifico e delle Istituzioni”**, individuando nella “gestione della comunicazione istituzionale” una priorità. A seguito della presentazione del Piano, una campagna nazionale – “L’Italia rinasce con un fiore. Vaccinazione anti-Covid 19” – è effettivamente stata lanciata (e rilanciata dai media), anche grazie a un sito internet dedicato⁴⁷.

Tuttavia, **del coordinamento tra personale sanitario e rappresentanti delle istituzioni ancora a metà dicembre 2020 non si aveva notizia**. Non ne avevano notizia, almeno, i medici e gli operatori della sanità che di lì a qualche giorno sarebbero stati vaccinati e quindi impegnati in prima persona a interagire coi pazienti e a somministrare le dosi del vaccino. Almeno a voler credere a quanto emerso da un’indagine condotta, tra il 17 e il 20 dicembre, su un campione di trecento operatori sanitari di Bari e provincia⁴⁸.

⁴⁶ Cfr. http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_2986_allegato.pdf.

⁴⁷ Cfr. <https://info.vaccinacovid.gov.it/>.

⁴⁸ Indagine condotta dai medici baresi Edoardo Altomare, Fabio Prota, Vincenzo Frappampina e dal ricercatore dell’Università di Reading Federico Faloppa https://corrieredelmezzogiorno.corriere.it/bari/cronaca/20_dicembre_30/vaccino-obbligatorio-gli-operatori-sanita-proposta-choc-a-mati-4bf509d0-4a9e-11eb-9e6c-c8b5d3825692.shtml



Dai dati raccolti tramite questionari emerge un'alta fiducia nel vaccino e una chiara propensione a farsi vaccinare. In scala da 1 a 10, dove 1 indica la probabilità più bassa, solo il 10% sembra esprimere chiare perplessità (valori da 1 a 5 della scala), mentre l'80% degli intervistati giudica molto alta la probabilità di farsi vaccinare – Al contrario, ben il 41% degli interpellati esprime chiare perplessità sull'esito complessivo della campagna vaccinale, anche a causa di una comunicazione istituzionale ritenuta da molti poco chiara e poco efficace. **Il 45% degli intervistati pensa infatti che la comunicazione da parte del governo sia stata poco chiara e un altro 35% ritiene che sia stata chiara ma poco efficace.** Criticità vengono espresse anche nei confronti dei media (il 60% degli intervistati pensa che l'informazione sia stata poco chiara), dell'azienda sanitaria (anche qui, quasi il 60% degli intervistati propende per la mancanza di chiarezza) e dei responsabili delle varie strutture. “Segno che sul piano della comunicazione – commentano gli autori dell'inchiesta – qualcosa non ha funzionato, e che si poteva probabilmente fare di meglio”.

Si tratta di dati relativi al mese di dicembre, quindi di dati destinati a mutare nei mesi successivi, con l'intensificarsi della campagna di vaccinazione. Ma il parere sulla comunicazione è apparso ancora più rilevante in quanto capace – a dicembre – di influenzare la percezione sull'efficacia del piano vaccinale. Benché infatti, come si è visto, la grande maggioranza degli intervistati nutra fiducia verso il vaccino anti-Covid-19, dichiarandosi decisamente propensa a farsi vaccinare, la percentuale scende quando viene richiesta una valutazione complessiva sull'ipotesi di successo dei piani vaccinali. “Ben il 41% degli intervistati – concludono gli autori – su una scala da 1 a 10, ha espresso un giudizio appena sufficiente sul buon esito della campagna vaccinale”.

A oggi, i risultati di questa percepita mancanza di chiarezza e completezza, sembrano essersi già manifestati: dai casi di operatori e attori essenziali che hanno rifiutato, in gruppo, di sottoporsi al vaccino⁴⁹, alla confusione circa le ripercussioni che, chi rifiuta, potrebbe subire (o ha già subito)⁵⁰.

⁴⁹Cfr. <https://www.oggi Scuola.com/web/2021/03/21/scuola-a-padova-279-insegnanti-rifiutano-vaccino-astrazeneca/>;
<https://www.lagazzettadelmezzo.giorno.it/news/brindisi/1287824/brindisi-rifiutano-di-fare-il-vaccino-tre-medici-in-ferie-forzate.html>

⁵⁰Cfr. https://bari.repubblica.it/cronaca/2021/03/20/news/covid_a_brindisi_anche_tre_medici_tra_i_22_operatori_perrino_in_ferie_forzate_perche_non_vaccinati-293089367;
<https://ilfattoquotidiano.it/2021/03/02/inail-rifiutare-il-vaccino-e-un-diritto-tutele-garantite-anche-per-il-personale-sanitario-che-rifiuta-la-somministrazione/6119121/>;
https://www.ansa.it/lazio/notizie/2021/03/18/vaccini-lazio-chi-rifiuta-un-vaccino-va-in-coda_4af524df-97f2-4871-b447-d9ad9563e2ee.html



Nota metodologica

Per condurre questo lavoro di analisi Amnesty International Italia ha analizzato un *corpus* di testi istituzionali (Dpcm, decreti legge, circolari e provvedimenti ministeriali, trascrizioni di discussioni parlamentari, comunicati ufficiali di soggetti intermedi quali sindacati, sindacati di base, materiali provenienti da associazioni e organizzazioni non governative) sia con strumenti di indagine statistico-quantitativa (Sketchengine, Gulpease, Read-it), sia qualitativamente, per una lettura critica più approfondita del discorso e dei frame narrativi. Tra le fonti primarie, abbiamo anche incluso un'indagine pilota condotta a dicembre tra gli operatori sanitari di Bari e Provincia sulla percezione del piano vaccinale.

Abbiamo inoltre preso in considerazione – come fonti secondarie – studi e report pubblicati da marzo a novembre e abbiamo condotto alcune interviste per raccogliere punti di vista e riflessioni da parte di persone e di categorie vulnerabili o impegnate nella “cura” delle vulnerabilità e nel contrasto alle forme di discriminazione ed esclusione. Abbiamo inoltre

In particolare:

- 1 19 decreti legge del Governo, 13 Dpcm, (aprile – novembre 2020), 8 resoconti stenografici di informative urgenti del presidente del Consiglio alla Camera dei Deputati;
- 2 Comunicati stampa dei sindacati confederali (aprile – novembre);
- 3 Comunicati stampa dell'Unione sindacale di base – Usb (aprile – novembre);
- 4 Trecento questionari diffusi tra gli operatori sanitari, per una ricerca pilota sulla percezione del piano vaccinale;
- 5 Documenti e piani strategici del ministero della Salute;
- 6 Tra le fonti secondarie:
 - a. Dizionario e portale “Lingua italiana” Treccani;
 - b. Studi su *crisis management* prodotti da istituti di ricerca;
 - c. Approfondimenti sull'infodemia e sulla comunicazione istituzionale durante la pandemia;
 - d. Approfondimenti sulle competenze digitali prodotti dal Centro di ricerca Benessere Digitale dell'Università Bicocca di Milano;
 - e. Statistiche prodotte dall'Istat e dalla Caritas;
 - f. Rapporti e relazioni prodotti da organizzazioni non governative e associazioni della società civile;
 - g. Interviste a:
 - Fabrizio Acanfora – Saggista, attivista, studioso e divulgatore scientifico sui disturbi dello spettro autistico
 - Triantafillos Loukarelis – direttore dell'Unar
 - Matteo Mammini - Rete Lenford Avvocatura per i diritti LGBTI
 - Fabrizio Signorelli – Medico volontario di Naga Milano





Il rapporto "Pandemia, comunicazione, discriminazione" è stato realizzato con il supporto dell'Unione Cristiana Evangelica Battista d'Italia.



Amnesty International Italia

Via Goito 39 - 00185 Roma
Tel: (+39) 06 44.90210
Fax: (+39) 06 44.90.243
info@amnesty.it
www.amnesty.it

