

Gli uomini e le donne dei servizi e la crisi

Mario Paolini*

monografia

Abstract

In un'epoca di fabbriche che trasferiscono altrove la propria produzione, è difficile immaginare che si possano de-localizzare le persone disabili. Tuttavia la crisi economica espone tutto il modello dell'integrazione di questi cittadini a conseguenze che sono connesse a quelle prodotte dalle fabbriche che chiudono. L'articolo affronta la questione con lo sguardo rivolto a chi alcuni di questi servizi li fa funzionare, affrontando qualche criticità e possibili alibi e ponendo alcune domande che, per l'autore, debbono trovare un'urgente risposta nella partecipazione attiva degli operatori di aiuto, chiamati a una rinnovata consapevolezza della propria identità e del proprio ruolo.

Inizio a scrivere e ho in mente due volti: il primo è quello di una donna, operaia della Omsa in Cassa Integrazione, che parla della propria condizione e con dignità urla la vita che le è stata rubata. Faceva calze e le faceva bene... Passa davanti a un negozio che ha le sue calze in vetrina e, anziché guardarle come si fa con qualcosa da osservare, eventualmente da comprare, quella donna in quelle calze vede il proprio lavoro e qualcosa di più. Vede se stessa.

Il secondo volto è quello di un signore di mezza età che partecipava a un percorso di formazione nel quale rivestivo il ruolo di docente. Quell'uomo era stato assunto da

poco in una cooperativa che si occupava di manutenzione del verde, dove lavoravano anche persone con disabilità intellettiva e disturbi psichiatrici. Quell'uomo veniva da altri ambiti produttivi e aveva perso il lavoro: mi disse che, secondo lui, lavorare per una cooperativa sociale era più sicuro, ecco perché lavorava lì.

Perché parto da loro? Perché il tema del lavoro è intimamente collegato a ciò che sto scrivendo, perché il diritto alla dignità delle persone disabili è un concetto recente che si realizza se ci sono dignità e rispetto per tutti e fra tutti; se non c'è una prospettiva orientata a desiderare un mondo fondato sui valori della tolleranza e della convivenza tra diversità, non ci può essere futuro.

Alex Langer molti anni fa scriveva che la cultura *ecologica* avrebbe potuto affermarsi solo se fosse apparsa socialmente desidera-

* Pedagogista e formatore, ha diretto per molti anni un centro diurno per persone con disabilità nella città di Mestre (VE). Si occupa di formazione di operatori in relazione di aiuto e di studi e ricerche, in particolare nell'ambito delle comunicazioni non verbali.

bile. Parafrasando la riflessione di Langer, mi chiedo: la cultura dell'integrazione potrà apparire socialmente desiderabile? E, di conseguenza, potrà affermarsi?

L'effetto dei tagli nei trasferimenti economici agli enti locali colpirà i servizi, lo sentiamo ripetere spesso, ma in molti luoghi questo appare ancora come qualcosa di lontano, di estraneo. Cosa potrebbe accadere? Ad esempio potrebbero (potranno?) non essere più garantite alcune opzioni di raccolta differenziata o non potranno avere corso dei progetti di evoluzione verso sistemi di raccolta differenziata maggiormente efficaci, più moderni, attenti alla ricerca e all'innovazione. Si tornerebbe (tornerà?) a buttare la monnezza tutta insieme e certamente ognuno si sentirà a disagio, magari si vergognerà un po', ma la crisi crea l'alibi per omologare i comportamenti facendo vincere il peggio.

L'effetto dei tagli già oggi obbliga gli operatori sociali in molti enti a fare un lavoro che è distante da ciò che dovrebbe essere, distante anche dalle ragioni che probabilmente gli hanno fatto scegliere di fare questo difficile lavoro. Ci si trova a essere strumenti applicativi di politiche sociali condizionate dalle risorse.

In un piccolo comune l'assistente sociale deve rispondere alla politica, all'amministrazione e ai bisogni del cittadino: i pochi euro a disposizione sono per l'anziano o per il disabile? Al disabile residente in quel luogo da almeno due generazioni o anche al disabile figlio di extracomunitari? A chi si risponde? All'azienda o al cittadino?

Anni fa esistevano pochi servizi e chi ne aveva bisogno si doveva accontentare di quel che capitava, senza troppe sottigliezze sulla qualità. Poi, per anni, si è continuato a lavorare per offrire e garantire qualità crescente e oggi il costrutto della *Qualità della Vita* è direttamente correlabile a una vasta gamma di elementi che concorrono a

fornire qualità, perché è un diritto, perché è un valore, perché ci piace e pensiamo che sia giusto. È la relazione tra gli elementi e non la loro somma che produce qualità; certo, se qualche elemento manca o è carente, gli effetti si sentono, ma allo stesso tempo sappiamo che a volte non basta avere tutti i pezzi e in questi casi, forse sempre, si dovrebbe esser capaci di ri-pensare al progetto.

Alibi

Un paio di anni fa un centro diurno nel ricco Nord Est ha vissuto una situazione critica. Un cambio di gestione mal condotto e alcuni evidenti pressapochismi nelle dirigenze dei servizi pubblici preposti avevano portato i lavoratori molto vicini a una situazione che poteva tradursi nel precariato o peggio.

Furono mandate delle «lettere aperte» a tutte le altre strutture del sociale della zona: non arrivò nemmeno una telefonata di solidarietà. Come può un lavoro che si basa sulla solidarietà, base imprescindibile della relazione di aiuto, non essere capace di dare solidarietà? Come può un lavoratore, che lavora in quest'ambito, non sentirsi coinvolto? Credo che altri abbiano visto accadere ciò che accadde in altre occasioni e in altri luoghi in modo sempre più accettato e, per chi inizia a lavorare oggi, in modo «normale»: «è così», invece che «è diventato così». Chiediamoci perché.

È in questo che il lavoro sociale sta diventando un lavoro normale? Nella perdita dei valori di solidarietà e di esserci non per sé ma per tutti? Certo, le gare al ribasso non agevolano: il prezzo è diventato il peso prevalente nell'assegnazione di un servizio. A volte è l'unico elemento.

Un operatore a cui avevo presentato un questionario sul burnout e con cui stavo riflettendo per la compilazione mi ha detto:

«Ma il problema non sono gli utenti, non è il lavoro in astratto: sono le condizioni che depersonalizzano, che creano stress, che minano il senso di realizzazione personale!». Parafrasando una nota saga stellare di qualche anno fa, il lato oscuro della forza trova alimento senza fare gran fatica, a differenza di quel che devono fare quelli, e sono i più, che appartengono a un altro pensiero.

Nell'immaginario collettivo il lavoro in relazione di aiuto è sempre stato visto come un non-lavoro, qualcosa che richiede particolari doti umane più rintracciabili in un contesto vocazionale che non nella normalità delle relazioni interpersonali. Lavoro marginale, lavoro da donne, lavoro che non richiede particolare formazione, al più un atteggiamento volontaristico che dovrebbe essere innato.

In un modello sociale più semplice e meno estraneo non è necessario specializzare tutto: basta andare a vedere quanti corsi si trovano in Internet per imparare a trattare con l'altro allo scopo di vendergli qualcosa. Come si mescolano tra loro questi ingredienti e cosa producono? I libri di Luigina Mortari (2003; 2009) sono di stretta attualità.

È essenziale un profondo ri-orientamento dei servizi dedicati alle persone con disabilità, ma per farlo è allo stesso tempo necessario che chi è operatore in relazione di aiuto si riappropri di un'identità e di un ruolo che non possono essere ciecamente asserviti ai bisogni aziendali, ma devono rimanere profondamente ancorati a una visione di servizio, di cui tutti sono partecipi nei diversi ruoli in momenti diversi della vita, o semplicemente della giornata.

Andrea Canevaro ricordava che ogni cittadino sperimenta nell'arco della propria vita circa 7 anni di disabilità, di condizioni in cui ha bisogno dell'altro per compiere atti normali di sopravvivenza; ogni giorno ognuno è dentro la condizione di erogare o ricevere servizi ed è in questi normali momenti di quotidianità

che si comprende se c'è un sentire comune tra cittadini, se ci sono valori che orientano.

In un piccolo paese di montagna si trova un centro diurno che accoglie persone con disabilità. D'inverno fa molto freddo e non è semplice organizzare i pulmini per andare a prendere le persone: c'è chi è in carrozzina, chi cammina male; chi va in crisi se il pulmino non è puntuale. Ma magari ha nevicato... Bisogna reinventarsi e adattarsi e probabilmente questo alimenta la qualità del comportamento adattivo degli ospiti, degli operatori, della gente.

Il centro diurno ha sede in una casetta al centro del paese; ci sono barriere architettoniche, condizioni che, con un'applicazione alla lettera della norma, suggerirebbero l'immediata chiusura della struttura. Una vicina porta l'insalata dell'orto, lavata con cura e mondata dalle erbe e dagli insetti. Mangiano quell'insalata ma non potrebbero farlo perché si spongono a dei rischi amministrativi o peggio: i pasti dovrebbero arrivare da una ditta esterna, rispettosa delle regole. Se il cibo non è buono, pazienza!

La cultura dell'integrazione ha più bisogno di normalizzare l'igiene e la sicurezza o della signora che porta l'insalata?

Mi rendo conto che l'esempio non è esportabile ed è proprio questo che voglio sollevare come problema: si applicano norme e regolamenti che a volte hanno l'effetto di un rullo compressore, si rincorre l'adeguamento alla norma senza verificare chi e perché, si aumenta il ricorso a griglie e schede come se quello fosse il fine e non il mezzo per monitorare la qualità. Le schede servono, il linguaggio condiviso resta un obiettivo non ancora raggiunto, ma se perdiamo l'insalata della signora abbiamo perso un elemento di normalità.

Nel suo contributo pubblicato in questa monografia Andrea Canevaro richiama la Costituzione. Mi chiedo cosa ho sbagliato e

cosa sto sbagliando come formatore se non riesco a trasmettere questi valori fondanti a persone, educatori, insegnanti e operatori socio-sanitari, che si ritrovano per fare dei percorsi di crescita delle proprie personalità, percorsi a cui sono mandati da altri o che hanno scelto individualmente di intraprendere. Non è una domanda retorica, dovrebbe essere la normale prassi di ogni intervento educativo, dovrei essere capace di trovare, a prescindere dalle condizioni ambientali e storiche che si stanno vivendo, la miglior risposta possibile ai problemi che abbiamo di fronte. La rilettura di don Milani aiuta, anzi obbliga a ricercare uno stretto contatto con la realtà, con la terra: clinica è curvarsi, per comprendere quali sono i problemi veri.

Come faccio a parlare di qualità nel lavoro a un operatore se i dirigenti dell'azienda sanitaria che paga quei servizi hanno appena decretato ulteriori tagli negli standard? Eppure so di doverlo fare e so che la qualità non è solo legata ai rinforzatori materiali. Sono tante, complesse e sfuggenti le componenti che si situano tra gli individui in relazione tra loro e contribuiscono quotidianamente a favorire oppure a ostacolare il lavoro in relazione di aiuto. Questo tipo di relazione, in tutte le professioni o le situazioni in cui essa si instaura, è asimmetrica, è basata cioè sui bisogni di uno dei due soggetti che il lavoro dell'altro tende a soddisfare o a modificare in un'ottica di evoluzione.

Questa relazione è «non scelta»: è determinata da innumerevoli fattori che si interpongono e a volte ostacolano la costruzione di quella condizione di agio relazionale che, invece, ha un peso determinante nell'avvio e nello sviluppo di qualsiasi intervento educativo o di cura. Ma, allo stesso tempo, chiunque si trovi in questa condizione ce la sta mettendo tutta per uscirne bene.

La rilevazione delle condizioni di agio/disagio nella relazione di aiuto serve a

prestare attenzione alla «pelle», o alle innumerevoli modalità, spesso fortunatamente non controllabili intenzionalmente, con cui comunichiamo. Tuttavia la sottovalutazione o l'erronea comprensione del proprio stato di agio/disagio nei confronti della persona a cui è rivolto il proprio intervento può tramutare la competenza in compassione, gli «aiuti-giusti» in «aiuti-sbagliati»,¹ o in qualcosa di molto peggio, situazioni e condizioni che sfiorano o superano la sottile linea di separazione tra l'agire professionale e il perdere il controllo.

Di solito, prima di arrivare a queste desolanti condizioni, si assiste a un processo di usura che logora, a volte irrimediabilmente, le persone e trasforma le quotidianità in luoghi tristi e apparentemente privi di qualsiasi possibilità di mutamento. Condizioni che si riverberano inevitabilmente sulla qualità dei processi e dei progetti educativi, logorano e distanziano la quotidianità percepita da quelli che sono i progetti annualmente redatti e consegnati alla programmazione. Accanto a un educatore che perde il controllo e tira una sberla o commette un abuso, quanti sono lì presenti e tacciono o fingono di non vedere, fingono di non essere coinvolti, responsabili a loro volta?

Nella città in cui vivo, quest'estate è balzata alle cronache un'inquietante vicenda di abusi su minori disabili. Sono grato a una persona, già troppe volte citata in questo articolo, che, in risposta a una mia e-mail dai toni accesi, mi permise di pensare alle persone coinvolte come a degli anelli più deboli, educatrici, bambini, che pagano colpe sostanzialmente di altri soggetti.

Si tratta di un punto di vista che rimette osservatore e osservato all'interno del medesimo contesto, impedendo di sentirsi spettatori. Qualsiasi struttura fondata sull'intreccio

¹ E. Ferrini e M. Nicotra (a cura di), *Parole che parlano*, Trento, Erickson, 2009.

si spezza sull'anello debole, chi è forte deve averne cura perché la rottura danneggerà anche lui.

Ri-orientarsi

Prima ho scritto a proposito del dubbio di un'assistente sociale davanti al dover scegliere a chi destinare risorse scarse. Adesso rilancio un dubbio che potremmo sentire esplicitato al bar come in qualche salotto per bene: ma se c'è la crisi e c'è la disoccupazione, perché dare un posto di lavoro a un individuo disabile che ha già la sua pensione di invalidità? Non si potrebbe dare quel posto di lavoro a un padre di famiglia disoccupato?

Nella pedemontana veneta sono sorte anni fa molte cooperative che offrivano lavoro a persone con disabilità intellettiva per svolgere attività di assemblaggio o similari. Forse l'interruttore della luce della stanza in cui qualcuno dei lettori è seduto è stato assemblato da mani tozze, attaccate a un corpo non molto alto, sormontato da un viso con tratti orientali. Ma le aziende che davano le commesse hanno delocalizzato quasi tutta la produzione e oggi è difficile far quadrare i conti. So che alcune cooperative si stanno rivolgendo alle rispettive aziende sanitarie per modificare l'oggetto sociale e far confluire in blocco quelli che prima erano dei lavoratori inseriti nella categoria dei disabili assistiti. «Handicappare» le persone per stare a galla non è molto diverso dal certificare come cieco il signore dei quartieri bassi di Napoli che tutti abbiamo visto in televisione guidare la macchina con destrezza.

Assistiamo, noi operatori in relazione di aiuto, a questi episodi e facciamo fatica a parlare, a dire che così non si deve fare: se le famiglie negli anni '50 avessero fatto lo stesso, saremmo ancora fermi agli istituti, quindi la maggior parte di noi non farebbe

il lavoro che fa, perché questo lavoro non esisterebbe senza la testardaggine e le lotte di quelle famiglie. Con ruoli e toni diversi, dobbiamo raccogliere il testimone di quel percorso: è in questo prima di tutto che si recuperano l'identità e la percezione di ruolo che richiamavo prima.

Due nomi: Gustavo Dudamel e José Antonio Abreu. Il primo è il giovane direttore «più interessante del pianeta», quello che ogni orchestra al mondo vorrebbe avere sul podio; il secondo è l'uomo che in pochi anni ha inventato in Venezuela il sistema «Abreu»: centocinquanta orchestre giovanili e 140 infantili, 250.000 tra bambini e ragazzi che hanno imparato a suonare uno strumento musicale e fanno parte di un'orchestra.

Il sistema «Abreu», cioè il progetto sociale e musicale messo a punto 32 anni fa e sostenuto e ammirato dai più grandi musicisti, a cominciare da Claudio Abbado, ha prodotto «una resurrezione». Ha strappato i giovani alle bande criminali, li ha riscattati da una situazione di miseria materiale e spirituale, dando loro la forza di lottare per il proprio futuro e per quello delle persone vicine.

Chi conosce questa straordinaria vicenda sa che le risorse sono sempre state irrisorie: in Italia, credo sia inutile ogni riflessione sull'importanza che ha la tradizione musicale del nostro Paese. I recenti provvedimenti ministeriali hanno ulteriormente creato ostacoli a chi voglia studiare musica. Personalmente ritengo che la ministra a cui affidiamo il futuro dei nostri figli, che ha affermato che l'astensione per maternità è un lusso e non un diritto del bambino, meriti di essere mandata a casa per manifesta incompetenza, ma devo chiedermi se, in questa fase, non sarebbe sostituita da una persona similmente convinta di dire e fare delle cose sbagliate ritenendole giuste.

Non voglio sottrarmi alle conseguenze della mia affermazione: e io cosa sto facendo?

Tutte le tue, nostre, vostre
faccende diurne, notturne
sono faccende politiche.

Che ti piaccia o no,
i tuoi geni hanno un passato politico,
la tua pelle una sfumatura politica,
i tuoi occhi un aspetto politico.

Ciò di cui parli ha una risonanza,
ciò di cui taci ha una valenza
in un modo o nell'altro politica.²

² W. Szymborska, *Figli dell'epoca*. In Id., *Gente sul ponte*, Milano, Libri Scheiwiller, 2003.

Bibliografia

- Ferrini E e Nicotra M. (a cura di) (2009), *Parole che parlano*, Trento, Erickson.
- Langer A. (2003), *Il viaggiatore leggero. Scritti (1961-1995)*, Palermo, Sellerio.
- Mortari L. (2003), *Apprendere dall'esperienza. Il pensare riflessivo nella formazione*, Roma, Carocci.
- Mortari L. (2009), *Aver cura di sé*, Milano, Mondadori.
- Shalock R. e Verdugo Alonso M.A. (2006), *Manuale di qualità della vita*, Brescia, Vannini.

Summary

It is difficult to imagine that disabled persons can be relocated in a period when factories transfer their production elsewhere. However, the economic crisis exposes the entire integration model of these persons to consequences which are associated with those produced by factories closing down; for example, the risk that this model becomes a «nice thought» no longer sustainable based on the figures. The article addresses the question considering the persons who make some of these services function, facing up to some critical conditions and possible alibis and raising some questions which, in the author's opinion, need to find an urgent solution through the active participation of the supporting specialists in a renewed awareness of their identity and role.