

PROFESSIONI E PROFESSIONALITÀ NEI SERVIZI ALLE PERSONE

Milena Diomede Canevini

1. PROFESSIONI NEI SERVIZI: UN UNIVERSO IN TURBOLENZA

1.1. Gli influssi dei cambiamenti nello stato sociale

L'attuale contesto culturale e sociale in continuo cambiamento rimette in discussione l'assetto organizzativo dei servizi alle persone e modifica anche il quadro degli operatori, delle figure professionali che vi prestano la loro opera.

Il cambiamento non riguarda solo la tipologia e la quantità delle figure professionali. I cambiamenti tumultuosi nella fisionomia dello stato sociale, sia in termini di principi reggitori che in termini di qualità e quantità di prestazioni ai cittadini, toccano anche la natura dei compiti, la specificità delle funzioni, il bagaglio culturale e metodologico delle singole professionalità.

Cambiano e si amplificano i bisogni cui devono rispondere i servizi; si modificano in qualità e quantità, talora in modo drammatico, sia per le persone che per il lavoro degli operatori, le risorse a disposizione. Cresce nel contempo la domanda di qualità dei servizi e di qualità del servizio degli operatori. Si fa sempre più viva l'esigenza di servizi a misura delle persone, poste al centro dei servizi stessi con i loro bisogni, i loro problemi, i loro diritti. Chi lavora oggi in ambito sociale, sanitario, assistenziale, educativo lavora nella complessità e con la complessità sociale, istituzionale, relazionale.

1.2. Gli influssi dei nuovi soggetti sociali

Terzo settore, *care society*, *community care*, gruppi di auto-mutuo aiuto, volontariato singolo e organizzato... premono e spesso pressano alle porte dei servizi pubblici e privati.

Costituiscono per gli operatori una risorsa importante, spesso insostituibile per dare risposta ai bisogni, specie a quelli più difficili o più nuovi,

ma la loro varietà, la non semplice catalogabilità, la loro flessibilità, che talvolta sconfinava con l'improvvisazione o l'approssimazione, sono anche elemento di complessità.

La loro presenza pone interrogativi agli operatori, mette talvolta anche in fase critica il loro operato, obbliga al confronto sulle cose concrete. Professionalità molto affinate, professionalità incerte, operatori con nessuna professionalità, ma magari anche efficaci negli interventi, convivono entro le realtà operative dei nuovi soggetti sociali. Molti operatori spingono verso processi che vanno in direzione di richieste di legittimazione.

Tutte queste presenze in qualche modo entrano in contatto con le professionalità consolidate, legittimate, sia che siano raccolte in ordini o collegi, sia che abbiano uno statuto professionale comunque confermato dalla società.

1.3. Gli influssi dei nuovi paradigmi scientifici e culturali

Le teorie e i metodi cui attingono le professionalità sociali sono non solo in continua evoluzione, ma in continuo aumento.

È un importante indicatore la produzione scientifica degli ultimi anni di alcune delle più diffuse case editrici, che trattano di problemi sociali, intorno ad esempio ai temi della comunicazione, della relazione, delle reti, dei modelli teorici di riferimento per le diverse scienze e discipline umane e sociali.

È forte l'attenzione data a sviluppare l'interesse intorno alla ricerca qualitativa, ai sistemi di valutazione degli interventi e dei servizi, alla ricerca su aree inesplorate del malessere e del disagio sociale.

Si avverte l'accresciuta sensibilità a trasmettere esperienze di lavoro sociale e il costante interesse della pubblicistica intorno alle questioni legate alle politiche sociali. Va anche rilevato l'impegno a dibattere questioni e dilemmi etici e deontologici, in un dialogo che spesso accomuna professioni diverse.

Tutto ciò ed altro ancora produce nuove conoscenze o nuovi livelli di conoscenza che interrogano i saperi delle professionalità sociali, che sempre meno possono poggiare su saperi depositari.

Cambia anche parte della cultura di riferimento di professioni che operano nei servizi alle persone, che avevano trovato sicurezze teoriche e certezze metodologiche nelle filosofie e nelle prassi legate alle elaborazioni culturali degli anni della contestazione. Ancor oggi stentano a ridefinirsi in

termini culturali, fra nostalgia di un passato non metabolizzato e desiderio timoroso di nuove scelte ideali e operative.

Si deve anche aggiungere che tutte le professioni nei servizi alle persone sono oggi contestualmente investite dal fascino o dal peso di una filosofia e di una prassi aziendalistica dagli effetti non sempre prevedibili, che può anche andare a toccare le stesse specificità e le giuste prerogative professionali

1.4. Professione: un tentativo di circoscrivere

Abbiamo usato sinora i termini «operatore», «professioni», «professionalità», «figure professionali».

Il termine «operatore» non ci pone problemi. Va bene per tutte le stagioni ed è entrato in tutti i linguaggi, professionali ed extra-professionali. Coniato, usato ed abusato negli anni '70, ha inteso rafforzare un criterio di uguaglianza fra tutti coloro che lavoravano nei servizi alle persone, sottintendendo però anche il concetto e l'utopia dell'operatore unico. È entrato nel linguaggio corrente, va bene per distinguere, ma anche per evitare di distinguere. È usato generalmente accompagnato da un aggettivo qualificativo (operatore sociale, operatore educativo, sanitario, ecologico ecc.).

Per il termine «professionalità» possiamo assumere l'interpretazione ancora attuale di OPPI Documenti (1985): «Professionalità come qualificazione/riqualificazione di tutte le professioni.... come condizione logica, determinazione sociale, obiettivo processuale della riqualificazione del lavoro». I problemi si pongono quando affrontiamo i termini che includono il concetto di «professione».

1.5. Alcuni codici per definire una professione

Ancora oggi la sociologia delle professioni non ha trovato un accordo su che cosa si debba intendere per professione. La questione è vecchia ed è datata. Non c'è lavoro sulle professioni che manchi di citare la famosa definizione del 1915 di Flexner in risposta all'altrettanto famosa domanda provocata dai primi assistenti sociali degli Stati Uniti «*Is social work a profession?*». La risposta a quel tempo era stata una negazione abbastanza recisa, in quanto le professioni «piene» devono avere: «formazione intellettuale, acquisizione di una tecnica o di un'arte specifica, il principio di specializzazione derivante dalle conoscenze tecniche acquisite, l'offerta di un servizio

alla comunità, il controllo attribuito ai colleghi sul proprio comportamento professionale, l'esistenza di una associazione per il controllo dei requisiti necessari all'accesso alla professione» (La Rosa M. 1987, NASW 1987)

Non possiamo disconoscere che questi attributi caratterizzano ancor oggi le professioni, senza peraltro vederli attribuiti, come si è fatto a lungo. e forse la tendenza non è superata, unicamente alle professioni cosiddette «liberali». Possiamo ora aggiungere che altri attributi dei prerequisiti di una professione, su cui concorda la gran parte degli autori, possono ritrovarsi nei seguenti:

- corpo definito di conoscenze,
- formazione,
- mandato sociale,
- autonomia professionale,
- discrezionalità nell'esercizio delle decisioni riguardanti l'attività,
- monopolio effettivo di esercizio dell'attività,
- legittimazione - riconoscimento giuridico - albo - ordine professionale (questi ultimi a processo di professionalizzazione compiuto),
- codice deontologico o regole di comportamento condivise,
- identificazione di uno status/ruolo nella società formalmente definito.

È comunque presente la tendenza, al di là di tutte le possibili declinazioni dei prerequisiti di una professione, di vedere come elemento forte, caratteristico *il sapere* che si riconosce ad una professione, rispetto e nei confronti di un'altra. Un sapere tipico, proprio, specializzato, ma parziale.

Paradossalmente, se questo sapere non fosse parziale, perderebbe di significatività sociale. È uno degli effetti della divisione sociale del lavoro.

È nel sapere, nei modi in cui si forma, si sviluppa, si modifica, si amplia, si istituzionalizza, si socializza che si disegnano le figure professionali. Il sapere è il segno di una professione, che rientra nella tradizionale suddivisione dei saperi professionali: *sapere - saper fare - saper essere*.

A questi saperi, che sono unanimemente accolti come costitutivi di una professione, possiamo aggiungere: *saper cambiare*.

1.6. Elementi dell'identità professionale

È insita nella natura di una professione la sua identità di servizio agli

altri, ma anche di piena realizzazione della personalità del professionista e delle sue potenzialità creative. Sono questi due significati importanti che sono non solo elemento costitutivo di identità, ma anche di equilibrio per la persona assicurato dalla loro compresenza e garanzia per la funzione sociale. Una professione deve dare qualcosa agli altri, e in questo senso ha in sé molti degli elementi che caratterizzano la prosocialità (Cattarinussi, 1994), quando si consideri che nell'esercizio di una professione c'è aiuto agli altri, empatia, disposizione intellettuale e fisica, spirito di dedizione e di collaborazione, motivazione, tensione a lavorare per il miglioramento del benessere delle persone e della società, ed altro ancora. Tutte queste azioni richiedono impegno personale, ma spesso anche sacrificio, fatica e talvolta anche rischio per i professionisti.

Il secondo elemento è importante quanto il primo e ne è simbiotico. Una professione deve dare qualcosa a chi la esercita. Oltre che in termini materiali, deve ricompensare per il piacere, il gusto di farla; deve dare soddisfazione di desideri, aspirazioni, motivazioni, aspettative; deve dare gratificazioni; deve consentire autostima etica.

L'esercizio di una professione deve entrare nella personalità a soddisfare l'ego oltre che il sé, dando spazio agli egoismi positivi e necessari.

Il gruppo professionale, sia costituito o meno in associazione, ordine, collegio è elemento di identità. Costruisce un senso di appartenenza, di *we feeling*, di difesa di interessi del gruppo nel suo insieme e dei singoli membri. Esprime collettivamente e consente l'espressione singola dei principi e dei motivi ispiratori della professione, ne definisce e ne difende i saperi, ne circoscrive l'area di attività, tutela i diritti degli appartenenti.

L'identità di una professione viene costruita anche dal suo status e dal suo ruolo sociale riconosciuto: ciò che la società attribuisce e si aspetta.

E qui vien bene di osservare che nel campo che ci interessa troviamo che il riconoscimento è particolarmente importante: infatti, in rapporto alla significatività, alla rilevanza sociale, all'utilità sociale del ruolo (e dei compiti e delle funzioni) vi sono professioni riconosciute socialmente, anche se non legittimate.

Diciamo allora che le professioni sono per definizione caratterizzate dal segno *per*. Tre caratteristiche costituiscono l'identità di una professione: *per sé - per il gruppo professionale - per la società*.

2. PROFESSIONI NEI SERVIZI ALLE PERSONE: PROFESSIONI AL SERVIZIO DELLE PERSONE

Il titolo di questa parte vuole dare una precisa indicazione e anche un messaggio, ma va correttamente detto che costituisce anche una via di scampo.

Nel primo caso è una scelta. Parlare di professioni nei servizi alle persone aiuta a delimitare il campo, ma anche ad avere dinnanzi tutte le professioni che noi oggi vediamo operare nei servizi. Ma si vuole anche affermare che sono professioni che danno ragione della loro presenza nei servizi perché sono *al servizio di - al servizio per - al servizio con*.

Nel secondo caso è una fuga dalla preoccupazione di dover definire quali sono le professioni sociali, argomento di disputa tuttora aperto e di difficile chiusura.

Sono professioni che vengono facilmente ed unanimemente catalogate fra le cosiddette «*helping professions*», *professioni di aiuto*. Aiuto, nel senso di sostegno, accompagnamento, cura. Aiuto mirato al cambiamento, al miglioramento della qualità di vita delle persone, al contributo alla soluzione dei loro problemi, al soddisfacimento dei loro bisogni, alla risposta alle loro domande, attraverso lo strumento principe della relazione, ed al criterio di «aiutare le persone ad aiutarsi» che deve guidare ogni intervento professionale.

2.1. Quali professioni

Ci limitiamo qui a rendere visibili le figure che vediamo nella frequentazione dei servizi alle persone. Scegliendo questa strada incrociamo i servizi sociali, i servizi sanitari, quelli educativi e quelli assistenziali con i loro operatori: assistenti sociali, assistenti domiciliari, animatori, animatori sociali, educatori, educatori professionali, sociologi, assistenti sanitari, infermieri, medici generalisti e specialisti, terapeuti, psicologi, operatori della prima infanzia, pedagogisti.

L'elenco non vuole e non può essere completo: non abbiamo incluso qui tutte le varie figure che sono state immesse nel mercato con i diplomi universitari, con le nuove lauree e con le lauree specialistiche, figure che non possono non porre degli interrogativi, valutati gli ordinamenti, la congruità fra obiettivi formativi dichiarati e i settori disciplinari di afferenza, le modalità con cui in molti, troppi casi sono stati discussi e stilati, le motivazioni spurie che li hanno ispirati. Non si sono neppure inserite nell'elenco le figure periodicamente espresse dalla fantasia di amministratori locali, generalmente di breve durata.

Dovremo invece considerare con attenzione l'emergere di figure nuo-

ve, quali quelle del mediatore culturale e del mediatore familiare o il riemergere della figura del segretario sociale. La presenza di quest'ultimo come figura a sé sembra imporsi di necessità a misura che viene riconfermata la significatività del segretariato sociale come servizio fra i servizi sociali, inserito dalla legge di riforma dell'assistenza fra i livelli essenziali di assistenza.

Diversa è invece la posizione delle figure che nascono come portatrici di mediazioni, per le quali dobbiamo chiederci se non sia più opportuno parlare di funzioni di mediazione che vengono svolte da figure professionali diverse preparate ad hoc.

Lo stesso dubbio si pone legittimamente per gli animatori, anche se siamo consapevoli che in qualche modo per essi è stato sperimentato un processo di professionalizzazione, affermatosi in alcune regioni.

È soprattutto nell'area educativa e in quella sanitaria che assistiamo al dilatarsi del fenomeno di continua produzione di figure professionali, che vanno ad impattarsi proprio là dove i problemi delle persone si fanno più acuti e delicati.

2.2. *Molte, troppe figure professionali?*

Il moltiplicarsi delle figure professionali nell'universo delle professioni di aiuto, fenomeno come abbiamo visto in via di espansione, obbliga a porci degli interrogativi.

Ci dobbiamo chiedere se nuove figure professionali debbano essere pensate in risposta ai bisogni delle persone o per rispondere a logiche accademiche o a un mercato del lavoro pensato sull'immediato e quindi squilibrato. Ci dobbiamo chiedere se piuttosto che moltiplicare non si debba contenere, non fosse altro che per ragioni di controllo della spesa pubblica.

Ci dobbiamo chiedere se le persone sono effettivamente e meglio tutelate in presenza di una molteplicità di figure, spesso senza profilo professionale disegnato, concordato fra diverse forze sociali, legittimato da una qualche pubblica autorità; spesso senza un preciso e controllato progetto formativo.

Ci dobbiamo chiedere se le persone non saranno toccate dal rischio di riproduzione di interventi parcellizzati, che frantumano l'aiuto a seconda dell'operatore che interviene, che mettono in discussione la globalità dell'intervento, l'unità di approccio ai problemi della persona, che si era sperato di ricomporre con l'abolizione degli enti inutili e le leggi degli anni '70 e che

si tenta oggi di ricomporre con le leggi che puntano sull'integrazione dei servizi e degli interventi in campo sanitario e sociale. E ancora possiamo chiederci se la filosofia e la modalità di lavoro integrato, del lavoro per progetti e gli stessi progetti di sviluppo di un servizio, il lavoro di rete troveranno strade più facilitate dovendo comunque incontrare tante diverse professionalità.

È anche legittimo porsi delle domande sulla portata di questo fenomeno nei confronti della diversa situazione del nostro paese rispetto alla Comunità europea nell'applicazione dei criteri di reciprocità per la mobilità delle figure professionali.

Gli interrogativi non sono certo esauriti. Occorre essere consapevoli che vi sono molti segnali che indicano una inversione di tendenza rispetto alla fine degli anni '70 ed alle esperienze degli anni '80 nei quali si è esaltata, talvolta con eccessi, la ricomposizione dei saperi sociali, sia teorici che pratici, sia specifici che generali. Oggi si va verso la scomposizione dei saperi, verso l'acuirsi di specializzazioni, di cui la moltiplicazione delle figure è sicuramente una conseguenza leggibile.

Ragioniamo per metafore e prendiamo un insegnamento dall'ambiente. Abbiamo visto che è in corso un'evoluzione della «specie» professionale delle professioni di aiuto, tutte insieme paragonabili a un bosco dove vi sono tante piante, ciascuna diversa dall'altra, ciascuna con funzioni diverse, con compiti diversi, con fisionomia diversa. Specie più forti e specie più deboli convivono. Traggono humus dallo stesso terreno e lo modificano con la loro presenza, diventando a loro volta humus. Ma in un bosco se non si interviene a regolare c'è disordine, il bosco non risponde più ad un equilibrio armonico, teleologico, fra tutte le specie perché ciascuna svolge la sua funzione orientata ad un fine. E nei servizi alle persone, le persone, appunto, sono il fine.

2.3. *Professioni forti e professioni deboli*

Sono entrate nel nostro linguaggio e sono materia di scontri entro e fuori le professioni. Le prime godono di una storia antica, di prestigio universale. Sono anche chiamate professioni nobili o libere. A loro è riconosciuta la più ampia autonomia e la più indiscussa discrezionalità.

Il loro agire professionale poggia su tre elementi: *scienza, coscienza, arte*. Le seconde sono state chiamate anche semi-professioni (Etzioni, 1969), in quanto fortemente caratterizzate da un legame di dipendenza, non

godono di dignità scientifica, o almeno non ne godono pienamente.

Anch'esse hanno tutte comunque una loro scienza, costituita dai saperi tipici di una data professionalità. Devono operare con coscienza. Hanno comunque elementi di arte.

Non entriamo nelle dispute. Va però detto che quando si tratta di servizi alle persone, di professioni di servizio, tutte ci stanno *pleno jure*, senza gradini e distanze. Ripetiamo che è *il servizio alle persone* il loro significato più intrinseco, non il ruolo, lo statuto o i quarti di nobiltà della loro storia. Si deve anche rendere evidente che oggi anche le cosiddette professioni liberali vivono in gran parte il legame di dipendenza, a loro ignoto sino a pochi decenni fa. Di converso, vediamo anche professioni storicamente radicate nel lavoro dipendente che oggi cercano distinzione ed affermazione nell'accesso al lavoro libero-professionale.

Dobbiamo comunque registrare una forte preoccupazione. Il nuovo assetto delle professioni regolamentate, che le colloca a due differenti livelli entro i rispettivi albi a seconda che i professionisti siano in possesso di laurea o di laurea specialistica, non potrà non riverberarsi in termini di rafforzamento degli elementi di forza o di debolezza delle professioni nei servizi alle persone. A questa preoccupazione dobbiamo aggiungere gli ambiti di incertezza che ancora la legislazione lascia nella determinazione di quali figure professionali devono entrare a pieno titolo quali attori nella realizzazione della riforma dell'assistenza e in quale modo queste figure si integreranno con la molteplicità di figure previste dalle nuove lauree nell'area della sanità.

3. LINGUAGGI NEI SERVIZI

Abbiamo visto che non è semplice individuare quali sono le professioni presenti nei servizi alle persone. Ancora più complesso è far dire a ciascuna di queste professioni *chi siamo*, quali sono le caratteristiche peculiari che ci distinguono, quali sono le nostre specificità professionali.

Sono molteplici i segnali che indicano che tutte le professioni di aiuto stanno vivendo un momento di sofferenza, generata non solo dal quadro generale di trasformazione dello stato sociale, da ciò che si vorrebbe fare, ma non si può. Tutte stanno vivendo una situazione di crisi di *identità*. È in gioco per tutte lo spazio di *titolarità*. Tutte vogliono il riconoscimento del proprio linguaggio e faticano ad accostarsi al linguaggio, fatto di parole, at-

ti, comportamenti, semeiotiche, stili comunicativi e relazionali, verbali, non verbali, scritti che sono propri anche di altre professioni.

Anche il servizio ha un suo linguaggio, fatto di leggi, delibere, conferenze di servizio, prassi consolidate, procedure burocratiche, circolari. passaggio di informazioni, moduli, protocolli, sistema informatico.

Sono tutti linguaggi che faticano ad intendersi e a fondersi nel momento in cui bisogna lavorare insieme, quando l'integrazione delle professionalità deve passare dalle intenzioni all'operosità fattiva.

3.1. *Identità al plurale*

L'identità professionale è ricca e feconda quando è capace sì di cogliere, definire, trasmettere le proprie specificità, ma anche quando è capace di parlare, dialogare, confrontarsi con le altre professioni, con i loro contenuti scientifici, con le loro caratteristiche metodologiche, con le ricerche, i risultati degli interventi. L'identità agisce nella quotidianità rispondendo a:

quello che so fare

quello che devo fare

quello che posso fare

quello che vorrei fare

Il contenuto di ciascuna di queste domande in una professione di aiuto, di servizio alle persone, deve mettere in sequenza: *perché* ⇔ *con chi* ⇔ *come*. Nel gioco abile e combinato di queste domande si esprime una sapiente competenza professionale che, per dare risposte ai passaggi obbligati della sequenza, deve passare dal *sé* al *noi*.

È una competenza quindi che nasce sì dalla propria identità professionale, dal proprio particolare professionale, ma visto in un contesto di relazioni che di necessità spingono verso un modo *di pensare e agire plurale*. «A livello professionale non si può parlare di azione efficace se non su scala plurale» (Vecchiato T., 1989). Il linguaggio plurale paradossalmente specifica meglio l'identità professionale, la singola professionalità; aiuta a definirla, stimola ad esprimerla, ne mette in gioco tutte le caratteristiche e potenzialità. Non sottovalutiamo comunque che nell'identità professionale c'è un mix di viso pubblico e contenuti privati, tra elementi soggettivi ed elementi oggettivi, tra altruismo ed egoismo, tra vocazione, interesse, passione e calcolo, tra pensare e agire plurale e pensare e agire singolare.

3.2. *Titolarità plurale*

L'ampiezza, la varietà, lo spessore, la gravità dei problemi che un pro-

fessionista si trova ad affrontare nei servizi alle persone; le risposte alle sequenze più sopra indicate, che un competente operatore deve dare e darsi, impongono una logica di titolarità, che non regge più circoscritta, inserita in risposte al singolare.

La molteplicità di soggetti, che oggi emergono e sono attivi nella nostra società, obbligano ad una mentalità e ad un modo di lavorare plurale.

All'interno stesso dei servizi, l'efficacia dell'intervento, che riguardi la persona, il gruppo, la famiglia o la comunità e l'efficienza del servizio pretendono uno spostamento dal singolare al plurale.

In questo modo si cerca di capirsi, ci si impegna a rompere gli steccati prodotti dalla disciplina di provenienza, si sgretolano le barriere prodotte dall'altezzosa impenetrabilità di tanti linguaggi, gestita come arma di potere e di affermazione sia singola che del gruppo di appartenenza, si superano le tentazioni di casta.

Si badi bene che non si tratta solo di barriere che riguardano le professioni più consolidate e di più matura storia scientifica. I muri sono creati anche da tanti orti chiusi del privato sociale e del volontariato.

La titolarità plurale vuole anche dire superare quella che chiameremmo «la logica degli spazi» o «la logica delle spettanze», di cui ci è maestro il mondo animale. La titolarità nel linguaggio plurale è *titolarità di responsabilità e di corresponsabilità*.

Responsabilità del singolo professionista nel suo quotidiano agire di servizio alle persone, insieme a tutti coloro che hanno titolo di intervenire. Ma è anche *titolarità dinamica di competenza professionale* che mette nel campo di azione dell'aiuto, nel contesto ambientale e di servizio in cui il professionista opera, l'energia dei saperi professionali, così come più sopra li abbiamo indicati, cercando e producendo sinergie.

Se si accolgono le interpretazioni date sia per l'identità che per la titolarità professionale, possiamo derivare alcune considerazioni:

- attraverso una mentalità plurale si rispetta il profilo professionale e si supera la logica del linguaggio dei mansionari;
- si supera anche la rigidità della logica compiti/funzioni, che segmenta le professionalità dividendo il servizio professionale in cose da fare, compiti da eseguire, obiettivi da perseguire con occhi monoprofessionali;
- si valorizza la propria specificità perché aiutata a meglio esprimersi nel confronto con altre specificità; ci si confronta fra diversi, non fra omologati;
- nel lavoro sul campo si apprezza la pluralità delle competenze, perché

- assicura maggiore creatività, fantasia, innovazione nella progettazione e in tutte le fasi degli interventi;
- si verifica un più alto livello di produttività del lavoro individuale e del servizio nel suo insieme;
 - si penetra con maggiore facilità nell'utilizzo del lavoro per progetti;
 - vi sono minori aree a rischio di sovrapposizioni e quindi di conflittualità fra le diverse professionalità;
 - si è stimolati a cercare e a sviluppare, sia nel contesto del servizio che nel contesto ambientale, tutti i possibili soggetti e tutte le possibili modalità di partecipazione e cooperazione;
 - ci si accorge che con i colleghi, con il volontariato, con le risorse della comunità si possono avere dei rapporti diversi dal solo rapporto d'uso;
 - si constata che lavorare insieme, con obiettivi comuni, comunicati, condivisi, rende più facile il lavoro quotidiano, dà un senso gratificante di appartenenza, sviluppa un forte «*we feeling*», è persino più divertente;
 - si verifica che diminuiscono i rischi di crisi di onnipotenza, i «vorrei, ma non posso», i fenomeni di «*burn out*»;
 - si scopre che il modo più semplice ed immediato di intessere una rete di aiuto e di interventi nel lavoro sociale è quello di viverci in relazione, come uno dei nodi della rete;
 - si scopre che è ancora possibile la strada dell'integrazione fra servizi, perché è possibile praticare l'integrazione fra operatori.

3.3. *Qualche riflessione per la formazione*

Risulta chiaro che professionalità così mature, così robuste, quali quelle che stanno sullo sfondo delle cose dette, devono emergere da una formazione altrettanto matura e robusta. Una formazione che non può certo intendersi conclusa con la formazione di base, ma che nella formazione di base deve porre le reali premesse, il solido terreno sul quale innestare e proseguire lungo tutta la storia professionale le varie modalità con le quali può esprimersi un continuo processo di formazione.

Le persone hanno bisogno di incontrare nei servizi professionisti competenti, che capiscano i loro problemi e che li sappiano guardare e affrontare insieme con loro, rispettando la loro unicità, la loro diversità.

Hanno bisogno di poter chiedere aiuto senza dover chiedere ascolto a troppe diverse orecchie. Le persone hanno bisogno di avere risposte ai loro

problemi anche quando le risorse economiche sembrano diminuire e i problemi personali, familiari, di gruppo sociale, di gruppo etnico aumentare.

La formazione è interpellata da questi bisogni e può essere considerata una delle strade più importanti, e in un certo senso privilegiata, per potervi rispondere.

Dobbiamo però forse muoverci verso strade diverse da quelle percorse, o, meglio, valorizzare e ampliare quelle esperienze formative che già si muovono nella direzione *orientata ai bisogni delle persone*.

La formazione deve *in-segnare*, mettere dei segni dentro le professioni. Quali possibili segni?

Innanzitutto dei segni comuni e quindi muoversi nell'ottica di pensare a un'*area comune di formazione*. È auspicata da più parti e la si vorrebbe praticata già nella formazione di base, così come possibile attraverso la modalità formativa modulare e/o per indirizzi.

Vi sono conoscenze, abilità, capacità che oggi devono essere possedute da tutte le professionalità che operano nei servizi, indifferentemente dalle loro caratteristiche peculiari. È quindi legittima l'esigenza di ipotizzare ordinamenti didattici nella formazione di base con contenuti teorico/pratici comuni alle diverse professionalità, così come di diffondere l'utilizzo di modalità e contenuti comuni di formazione nella formazione in servizio.

L'area comune di formazione predispone ad una mentalità rivolta al plurale; pone le basi per una integrazione interprofessionale non declamata bensì solidamente fondata; sviluppa una cultura del servizio professionale e una cultura dei servizi orientata alla pluralità dei linguaggi; aiuta il prodursi di un linguaggio e di competenze comuni; facilita il lavoro comune e il superamento degli ostacoli alla comunicazione; produce economia di risorse. Possiamo indicare anche alcuni *saperi*, sia teorici che metodologici, nonché pratici che oggi dovrebbero essere considerati patrimonio comune (Diomedede Canevini M. 1992) di tutte le professionalità e che la formazione dovrebbe tenere come costanti:

- conoscenza dei riferimenti normativi relativi al sistema dei servizi alle persone, sia generali che locali;
- conoscenza del contesto in cui si opera;
- conoscenza della fisionomia professionale o politico/amministrativa delle persone con cui si lavora;
- capacità di pensare al plurale, progettare al plurale, lavorare al plurale;
- capacità di conoscere, riconoscere, cogliere, utilizzare le risorse umane e materiali;
- conoscenza della comunicazione e degli stili comunicativi interperso-

- nali, interprofessionali, interistituzionali;
- capacità di sviluppare la relazione duale, ma con l'attenzione rivolta al contesto istituzionale e comunitario;
 - capacità di lavorare in un'ottica di prevenzione e di promozione;
 - capacità di lavorare in gruppo;
 - capacità di lavorare con soggetti diversi ed in contesti diversi;
 - capacità di prendere decisioni coerenti ai propri saperi confrontati con gli altrui;
 - capacità di lavorare per progetti e dentro un progetto;
 - capacità di lavorare in rete;
 - capacità di dialogare con e di utilizzare le risorse offerte dalle nuove tecnologie;
 - capacità di raccogliere, dare e scambiare informazioni e dati;
 - capacità di documentare in modo finalizzato il proprio lavoro ed il lavoro comune;
 - capacità di valutare il proprio lavoro ed il lavoro comune;
 - capacità di cogliere la dimensione economica del proprio lavoro e delle risorse del servizio
 - conoscenza di culture «altre» e capacità di lavorare con altre culture.

Ogni elemento di questo elenco (che potrebbe ancora proseguire) può essere dato nella formazione in modo commisurato alla figura professionale da preparare o al professionista che continua la sua formazione.

3.4. Un cenno alla formazione di base

L'esperienza e la ricerca insegnano che è nella prima formazione che si pongono le basi per far nascere e crescere l'interesse e l'apprezzamento per il lavoro comune, per mondi culturali e scientifici, per esperienze e per linguaggi diversi.

È pur vero che non sono gli ordinamenti con la loro intrinseca e quasi ineliminabile rigidità, che si spera possa venire scalfita dalle riforme avviate sia per il sistema scolastico che per quello universitario, a favorire lo sviluppo di queste abilità, bensì il metodo della formazione, gli stili comunicativi dei docenti, la modalità con cui lavorano insieme per il progetto formativo comune, la verifica delle motivazioni lungo tutto il percorso formativo.

Attraverso un uso creativo degli spazi di flessibilità, consentiti oggi anche dalla riforma universitaria, i progetti formativi possono contribuire a sviluppare una mentalità interdisciplinare, e quindi a facilitare il lavoro in-

terprofessionale, quando inseriscono nella formazione apporti disciplinari di area affine a quella della figura da formare.

Non dovrebbe mai mancare nel progetto formativo la cura di far incontrare e far lavorare gli studenti, sia nelle sedi formative che nei tirocini sul campo, con professionalità diverse. Ascoltare le loro esperienze, verificare come viene affrontato uno stesso problema, addestrarsi a percepire linguaggi diversi, toccare con mano la condivisione di principi e valori comuni nel servizio alle persone.

Non si può quindi che riaffermare la necessità di una formazione con metodo attivo, che deve riguardare tutte le professioni dell'intero arco: sanitario, sociale, educativo, assistenziale. Tirocini guidati, lavoro di gruppo, laboratori, role playing sono solo alcuni degli strumenti possibili.

3.5. Un cenno alla formazione continua

È comunque indispensabile pensare che le professioni dei servizi alle persone hanno bisogno di una formazione continua.

La definizione degli standard e dei profili professionali, peraltro ineludibile e necessaria, nel mentre svolge un ruolo unico per fissare le conoscenze, il tipo, la qualità delle attività svolte, gli atteggiamenti da assumere, i valori cui ispirarsi può rendere difficile il lavoro interprofessionale. È vivo il rischio di irrigidimenti in procedure routinarie, in repertori e protocolli che danno sicurezze, che possono anche assopire qualunque tentativo di cambiamento e persino rendere difficoltoso un processo di apprendimento.

Quel narcisismo che ogni professionista ha in grado maggiore o minore, l'autocentratura quando si vive il proprio impegno professionale come fatto privato, la realizzazione degli obiettivi professionali valutata in base agli interessi personali ed anche sulla carriera, il non voler cambiare il proprio modo di lavorare per non voler cambiare qualcosa di sé possono essere il cemento che ostacola la capacità di apprendimento.

Anche con la consapevolezza di queste difficoltà, nella formazione in servizio le varie professionalità possono trovare il luogo dove acquisire, se già non posseduti, i saperi indicati, svilupparli, soprattutto dove è viva l'esigenza di tendere ad un lavoro integrato e all'integrazione delle professionalità.

Nella formazione è possibile far dialogare l'ausiliario con il medico, il medico di base con lo specialista, l'assistente sociale con l'educatore, l'infermiere con lo psicologo, ed anche mettere insieme tutte queste professionalità intorno ad un problema.

È ancora la formazione che sostiene la capacità di affrontare i conflitti organizzativi o gestionali. Bisogna avere la pazienza e la curiosità di leggere nelle esperienze. La stessa pazienza e la stessa curiosità che usa lo storico quando penetra negli archivi (ogni operatore è un archivio di esperienze); la pazienza e la curiosità del ricercatore o quella dei nostri piccoli quando osservano la sabbia che scende attraverso il setaccio.

Bisogna provare «meraviglia» di ciò che vediamo svolgersi, dipanarsi nel filo della lettura delle esperienze e farlo diventare prodotto assimilato, nuovo, diverso, comune sapere. «Solo una lettura lenta consente il confronto con gli io parlanti, con i linguaggi “altri”, con il ritmo dell'esperienza quotidiana e la sua elaborazione» (De Leonardis et al., 1994)

Si possono capire ed anche giustificare difficoltà e resistenze. Se è difficile comunicare le proprie esperienze fra appartenenti alla stessa professione, ancor più lo può essere fra professioni diverse. Ma è un rischio che va corso se vogliamo professionalità mature, pienamente competenti, capaci di lavorare al servizio delle persone: «...rischiare fa parte integrante della professionalità che pretendiamo. Linguaggi e saperi che non denotano ma connotano, e perciò non privatizzano, ma socializzano».

Condividere un'area comune di conoscenze e di capacità offre anche la possibilità di rendere meno prossimo il rischio degli eccessi di specializzazione, quella che è stata chiamata da Lanzara (1993) «Incapacità positiva - quel particolare tipo di incompetenza che si accompagna all'eccessiva competenza».

4. CODICI PER LE PERSONE

L'esplosione della questione morale in tutti i settori della vita pubblica, il bisogno di comportamenti etici che percorre tutta la società italiana, toccano anche le professioni nei servizi.

C'è bisogno di darsi delle regole, di dirsi che cosa fare e che cosa non fare. Professioni antiche, come quella medica, rivedono i loro codici deontologici, sentono la necessità di ricollocarli in un contesto storico, culturale, normativo e sociale cambiato. Professioni più recenti nello scenario delle professioni regolamentate, come gli assistenti sociali, hanno oggi un loro codice deontologico. Professioni antiche, che sono in rapporto con molte figure professionali dei servizi, come quella del magistrato, che non hanno mai avuto un codice deontologico, sono state sollecitate a darselo.

Anche i cittadini, utenti dei servizi, sviluppano sempre più la coscienza

za dei loro diritti esigibili e spingono le professionalità che incontrano verso comportamenti rispettosi, esigono competenza, vogliono qualità, denunciano sempre più frequentemente la malpratica, fino a ieri solo nei servizi sanitari, oggi anche nella generalità dei servizi alle persone.

I codici deontologici non possono però essere presi da soli come indicatori di garanzia di eticità diffusa, condivisa, praticata.

La lettura attenta di codici deontologici già in vigore o in via di approvazione dice che la garanzia è da cercarsi nella persona del professionista, nella sua *capacità di vivere con responsabilità la professione*. Ma dice anche che attraverso i codici le varie professioni sociali, sanitarie, di aiuto, di cura, potrebbero trovare una strada maestra per dialogare fra loro e per operare insieme.

Si può anche affermare, in base ad esperienze fatte, che l'utilizzo dei codici deontologici nella formazione, sia di base che continua, avvia o sviluppa e migliora un processo di reciproca conoscenza fondata su dei comuni valori.

In una sorta di sguardo sinottico attraverso i codici, si scopre che per tutte queste professioni *la persona è il centro del servizio professionale*. Si scopre che i valori e i principi, cui queste professioni si ispirano, sono comuni nella loro sostanza e spesso nella loro formulazione.

Tutti i codici danno regole per il comportamento da tenersi con le persone, che si chiamino malato, paziente, cittadino, utente. Non manca mai una parte che riguarda l'uso delle informazioni, la riservatezza, il segreto professionale e d'ufficio e recentemente, anche le avvertenze per l'uso di strumenti informatici.

Per tutte le professioni sono esplicitate regole da tenersi con i superiori, con i colleghi, ed oggi sempre più frequentemente, con la stampa o con i mezzi di informazione in generale. La gran parte dei codici richiama il dovere di impegnarsi nella formazione delle nuove generazioni di professionisti.

Potremmo proseguire nell'elencare i contenuti comuni. Vogliamo solo richiamare ancora un punto: tutti i codici sottolineano il dovere di conservare e accrescere i saperi professionali attraverso la formazione, l'aggiornamento, l'approfondimento delle proprie conoscenze.

Dopo queste considerazioni non sembri azzardata l'ipotesi di pensare ad una *carta etica* comune fra tutte le professioni di aiuto, fondata sui comuni valori, sui contenuti etici dei codici che sono sostanza nutritiva comune alle professioni. Potrebbe essere la strada maestra per dare fondamenta all'integrazione delle professionalità.

5. PER CONCLUDERE

Non vogliamo cadere nel rischio di ideologizzare le professioni nei servizi alle persone e la loro integrazione.

Corriamo volentieri invece il rischio di ripeterci, dicendo che le persone, i servizi hanno bisogno di professionisti competenti, che sappiano usare un linguaggio comprensibile e diretto, usare linguaggi comuni, parlarsi con alfabeti simili, lavorare con codici penetrabili e codici deontologici assimilati.

Abbiamo bisogno di professionisti che maturino la loro competenza entro il contesto sociale e scientifico in cui operano, ma che sappiano anche alimentarla fuori casa nello scambio di esperienze e di teorizzazioni in ambito internazionale.

C'è bisogno di professionisti che sappiano essere se stessi, conservare la propria identità professionale lavorando entro quello che Italo De Sandre chiama «sistema di fiducia»: una fiducia che riguarda le persone da aiutare, i colleghi, i superiori, gli amministratori, il terzo sistema, le istituzioni.

Si vorrebbe che le professioni di servizio alle persone trovassero una formazione capace di recuperare il suo significato originario di «dare ordine», «fare ordine», capace di indurre e produrre cambiamenti nelle persone e quindi anche nei servizi e nelle politiche sociali.

Una formazione che aiuti a valorizzare il professionista come risorsa, che lo sostenga e lo irrobustisca lungo tutta la sua storia professionale.

Una formazione euforica, che produca euforia, fervore di attività, fecondità di progetti per il benessere delle persone, insegnando a lavorare nella complessità della società, dei servizi, delle relazioni.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

AAVV. (1985), *Professionalità sociali e innovazione*, Cappelli Editore, Bologna.

AAVV., *Per un'etica della relazionalità del lavoro sociale*, «Politiche sociali e servizi», n. 2/1991.

Cattarinussi B., a cura di (1994), *Altruismo e solidarietà. Riflessioni su*

- prosocialità e volontariati*, ISIG, F. Angeli, Milano.
- Dalla Mura F., *Le burocrazie professionali nell'organizzazione*, in: «Servizi Sociali», n. 3/1994.
- De Leonardis O., Mauri D., Rotelli F. (1994), *L'impresa sociale*, ANABASI, Milano.
- Diomede Canevini M., *Le professionalità sociali: prospettive di sviluppo della formazione di base e della formazione in servizio, anche con riferimento*, «Servizi Sociali», n. 3/1990.
- Diomede Canevini M., *Evoluzione della cultura dei servizi e delle professionalità sociali: nodi critici e prospettive*, «Servizi Sociali», n. 3/1992.
- Diomede Canevini M., *Figure professionali sociali*, in «Studi Zancan. Politiche e servizi alle persone», n.1/2001.
- Ferrario P. (2000), *Politica dei servizi sociali*, Carocci, Roma.
- Fondazione Lanza, *Etica per le professioni*, Annate 1999, 2000, 2001.
- Lanzara G.F. (1993), *Capacità negativa*, Il Mulino, Bologna.
- La Rosa M. (1987), Voce: *Professione*, in: «Nuovo dizionario di sociologia», ed. Paoline, Milano.
- Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, 8 novembre 2000, n. 328.
- Maurizio R., Rei D., a cura di (1991), *Professioni nel sociale*, Edizioni Gruppo Abele, Torino.
- Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica, *Regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei*, Decreto n. 509, 3 novembre 1999.
- NASW, Voce: *Social Work profession*, in: «Encyclopedia of Social Work», vol.II, Silver Spring, Maryland.
- Niero M., a cura di (1992), *Rapporto sulle professioni sociali*, Regione Veneto, Assessorato Servizi Sociali.
- Privitera S. (1989), *La professione fra ideale e realtà. Per una rilettura dei codici deontologici*. Ed. Oftes, Palermo.
- Vecchiato T. (1989), *Professionalità e risorse comunitarie*, in Vernò F. (a cura di), *Minori un impegno per la comunità locale*, Fondazione «E. Zancan», Padova.
- Vecchiato T., Villa F., a cura di (1995), *Etica e servizio sociale*, Vita e pensiero, Milano.
- Villa F., *La sociologia delle professioni in Italia*, in «Studi di sociologia», n. 23/1995.

Wakefield J.C., (1993), *Is altruism part of human nature? Toward a theoretical foundation for helping profession*, Social Service Review.