

Responsabilità è anche aiutare a capire il senso delle cose

L o r e n z a A n f o s s i

**Una sfiducia
in crescita**

Il tema della responsabilità può apparire scontato, ma uno sguardo attento al mondo dei servizi evidenzia invece quanto sia importante fermare l'attenzione e ragionare in particolare sulle responsabilità delle professioni al servizio delle persone.

Si coglie oggi il diffondersi della rinuncia a esercitare responsabilità serie in un gran numero di operatori, sfiduciati da un clima di individualismo e pressapochismo che si respira in molti ambienti e che si allarga a mano a mano. Esempi negativi compaiono in tutti i contesti e vengono spesso proprio da chi, a ragione del proprio ruolo, ha responsabilità oggettive importanti e con ricadute di rilievo. Leggere ciò che sta scritto in libri come *La casta*¹ fa morire dentro ogni sentimento di fiducia e toglie respiro a tutti noi, in particolare a chi ancora combatte la sua piccola ma importante battaglia di servizio e legalità quotidiana.

C'è una via di uscita? La tentazione dell'abbandono e quindi dell'adeguamento alla corrente è molto forte, anche perché chi tenta di andare contro corrente

¹ Rizzo S., Stella G.A. (2007), *La casta. Così i politici italiani sono diventati intoccabili*, Rizzoli, Milano.

**Si sta davvero
toccando il fondo?**

trova pochi sostegni e riconoscimenti, anzi molto spesso è seriamente contrastato.

Si sta davvero toccando il fondo? C'è da augurarselo, se esso rappresenta il punto da cui non si può che risalire! È comunque ora di affrontare il problema, e questa è una particolare responsabilità di chi, a qualsiasi livello, vede con chiarezza la deriva e non può rinunciare a costruire nuovi scenari per riportare i veri obiettivi delle politiche sociali al centro dell'attenzione.

In particolare chi ha scelto di lavorare per fronteggiare le difficoltà di varia natura che le persone incontrano nel corso della loro vita dovrebbe sentirsi chiamato, attraverso il proprio impegno professionale, a rimettere in giusta successione i valori di riferimento e ad aiutare coloro che gli stanno intorno (persone e istituzioni) a fare altrettanto. È un lavoro duro ma indispensabile, che chiama in causa tutti.

La domanda prima e più frequente in chi si accosta al sistema dei servizi non è infatti, paradossalmente, di avere risposte certe ai propri problemi, ma di essere considerato persona, pienamente persona.

Uno dei compiti delle professioni di servizio alla persona è quello di aiutare i processi (a cui beninteso concorrono anche altri soggetti) che portano le persone a raggiungere traguardi di equità e uguaglianza, qualunque sia il punto di partenza di ciascuno. L'impegno è cioè quello di aiutare le persone, soprattutto quelle con meno possibilità, a diventare e a sentirsi parte integrante del tessuto sociale, con pari dignità, diritti e doveri, come premessa per lo svilupparsi e il mantenersi di rapporti democratici tra le persone, e tra le persone e le istituzioni. Ma è anche impegno ad aiutare entrambi – chi ha meno e chi è ricco di possibilità e di risorse – ad acquisire atteggiamenti e comportamenti di solidarietà e a ricercare esplicitamente un rafforzamento dei legami sociali. Si tratta di una questione non sempre chiaramente presente in chi opera nel sociale.

Chi ha la responsabilità di interpretare e rendere concrete le scelte di *welfare*, a qualunque livello del sistema, deve avere uno sguardo ampio e lungo, capace di andare al di là dei risultati immediati (peraltro molto

importanti e da perseguire con efficacia), per capire anche come e se si sia in grado di orientare, attraverso i programmi in atto, idee, scelte, cultura.

Tornando a ragionare di responsabilità a livello dell'operatività professionale diretta, si osserva che ciascun operatore dovrebbe poter trovare in se stesso, nel proprio quadro di valori, nei contenuti della propria formazione umana e professionale, ragioni sufficienti per sentirsi responsabile non solo del proprio lavoro individuale, ma anche di come egli si situa nel rapporto con gli altri operatori e con le istituzioni in cui è inserito o con cui si incontra e confronta. Di qui si evince anche la responsabilità delle professioni nel contribuire a creare e a far funzionare sistemi organizzativi che consentano il reale esercizio delle responsabilità individuali – di cui ovviamente rendere conto e da cui riscontrare gli effetti positivi sull'esito degli interventi –, l'utilizzo delle competenze specifiche di ciascuna professione implicata, l'integrazione nelle scelte e negli interventi a tutti i livelli, la partecipazione possibile dei destinatari ecc.

Sentirsi responsabili anche rispetto alle organizzazioni

Le professioni di aiuto alle persone, in particolare alcune, si formano con la convinzione che gli aspetti organizzativi e le relative conoscenze teoriche di riferimento non facciano parte del profilo professionale. Forse è vero in senso stretto, e forse può valere per chi esercita solo come libero professionista, ma chi assume incarichi di responsabilità negli enti e nelle istituzioni non può non considerare propria responsabilità il prepararsi anche su questa materia e ritenerla parte integrante del proprio profilo. È vero che i conflitti fra le istanze dell'esercizio libero professionale e le richieste o i vincoli posti dalla professione esercitata dentro alle istituzioni sono a volte pesanti, ma ciò non esonera dal cercare e trovare – cosa possibile – i giusti spazi di azione, da gestire appunto con responsabilità.

Chi sta dentro alle istituzioni di servizio non può non sentirsi partecipe di come e se le politiche sociali trovino realizzazione nella risposta ai bisogni e di quali percorsi siano da privilegiare in modo da non appesantire il rapporto delle persone con il servizio. C'è una

responsabilità precisa nel non far pesare sulle persone e sulle famiglie i disservizi interni, i conflitti di competenza, la ricerca appagante della titolarità degli interventi, l'accentuazione della forma (spesso inutile) rispetto al contenuto e alla sostanza della risposta. Occorre spendere più tempo e risorse per definire percorsi amministrativi semplificati, per snellire rigide procedure, per trovare agili sistemi di collegamento e di integrazione professionale e istituzionale.

La responsabilità di verificare l'efficacia del proprio intervento, anche in termini di ricadute sulle condizioni generali di vita nel territorio in cui si agisce, rappresenta un'importante istanza etica non solo a livello individuale ma anche istituzionale. La responsabilità in senso organizzativo è ovviamente collegata al ruolo attribuito dentro all'istituzione, e quindi dall'istituzione, e va giocata con competenza e senso critico rispetto alla specifica collocazione e professionalità di ciascuno e rispetto alla funzione sociale e ai compiti istituzionali dell'organizzazione in cui si è inseriti. Non è facile, ma la competenza va ricercata esplicitamente, attraverso iniziative appropriate, perché sono proprio l'incapacità, l'ignoranza e il disimpegno che impediscono lo sviluppo.

Le cosiddette «professioni deboli»: un falso problema

C'è un altro tema spesso richiamato per sottolineare fatiche e disillusioni degli operatori: quello delle cosiddette «professioni deboli». Ma, a ben pensarci, il problema delle professioni «forti» o «deboli» costituisce oggi un falso problema, vissuto così più dalle stesse professioni che si ritengono «deboli» che da coloro che vi si confrontano; per certi versi sentirsi parte di una professione individuata come «debole» costituisce un alibi per non impegnarsi in quelle attività e strategie che hanno come effetto il suo rafforzamento.

La forza di una professione sta nel riconoscimento da parte degli altri, ma il riconoscimento nasce anche dalla consapevolezza (dimostrata) di ciascuno del valore del proprio lavoro e da alcuni fatti concreti che possono essere attivati e costruiti. Una professione è «forte» se:

- è capace di affrontare con umanità e scientificità i problemi per i quali esiste;

- accresce sempre le conoscenze utili allo svolgimento del ruolo, e quindi se i suoi membri e gli organismi professionali in cui si riconosce hanno la volontà e il gusto di continuare a ricercare e studiare;
- si rende capace di esercitare tutti i ruoli, compresi quelli direttivi, al meglio delle risorse che il mondo scientifico mette a disposizione;
- è capace di assumere le responsabilità che il ruolo esercitato comporta, senza porre troppi limiti di tempo dedicato, di orari ecc.
- se può dimostrare con metodi scientifici che gli esiti del proprio intervento sono positivi e utili; alcune professioni non sono in grado di farlo e spesso non comprendono l'utilità di dedicare tempo e risorse a questa operazione.

La forza di una professione non è un regalo di altri

Dunque, la forza di una professione non è un regalo di altri, ma una conquista dall'interno, che può essere portata avanti anche dalle professioni a prevalenza femminile e rivendicata con atteggiamenti e fatti concreti e coerenti. Nelle funzioni direttive interne ai servizi il confronto si gioca poi appunto sulla capacità di posizionarsi in parallelo tra professioni, non soltanto con la forza della parola e degli atteggiamenti, pur importanti, ma con i supporti valutativi che dimostrano con evidenza la correttezza delle posizioni assunte e rivendicate.

Molte conoscenze, poco usate politicamente

C'è un ulteriore aspetto, riguardo al tema della responsabilità, che merita una riflessione. Gli operatori sociali, individualmente e come espressione di servizi o unità operative, possiedono una buona e spesso approfondita conoscenza (nel senso che ne conoscono origine, espressioni, cause, a volte rimedi) dei problemi che riguardano le persone, le famiglie, i bambini in difficoltà, gli anziani ecc. Ma ne fanno scarso uso «politico» e mediatico. Qui si individua una delle responsabilità specifiche: quella di portare fuori dal circuito degli addetti ai lavori informazioni utili a fare opinione in senso positivo sulle questioni della vita che interpellano le coscienze. I professionisti sono chiamati, oltre che a contribuire a risolvere problemi, ad aiutare le persone a capire il senso delle cose, a capire come collo-

carsi rispetto al fatto di avere un problema, o di essere in presenza di persone che hanno un problema nel contesto generale della loro vita. Si tratta di una responsabilità individuale per ciò che concerne i normali rapporti di lavoro di ogni operatore sociale con i propri utenti o clienti, ma anche e soprattutto di una responsabilità delle figure direzionali, da esplicitare sia nei confronti dei contesti esterni al mondo dei servizi, sia nei confronti delle istituzioni con cui ci si integra nell'operatività quotidiana.