

# CONCLUSIONI DELLE GIORNATE DI STUDIO 1998

Franca Olivetti Manoukian

Nel corso delle giornate di studio dai contributi che sono stati esposti nelle pagine precedenti e dai numerosi, significativi interventi proposti dai partecipanti si sono sviluppate elaborazioni ricche di precisazioni, revisioni, contestualizzazioni, richiami a dati poco considerati, sottolineature di ulteriori possibili punti di vista. Mi sembra ormai acquisita come ovvia l'idea che al termine di un seminario o convegno sia impossibile trarre delle considerazioni conclusive, sia nel senso che diano conto sinteticamente di quanto si è dibattuto, sia nel senso che offrano delle indicazioni definitive rispetto alla problematica affrontata. D'altra parte la trattazione del tema va in qualche modo suggellata se non altro per indicare il punto di percorso a cui si è giunti e facilitare la continuazione di sperimentazioni e approfondimenti.

È in quest'ottica che raccolgo e segnalo alcune considerazioni.

I. Su un'ipotesi mi pare si sia avuta una notevole convergenza: più che insistere in definizioni e prescrizioni di come attivare, sostenere, indirizzare e gestire i rapporti tra pubblico e privato nella produzione di servizi sociali e sanitari è interessante riscoprire (anche nel senso che spesso è oscuro, inesplorato e latente) ciò che è in gioco e ciò che si gioca in questi rapporti per i soggetti istituzionali, per chi ha responsabilità di governo e di direzione, per gli operatori, ma anche per i cittadini, utenti e non, e per la società nel suo insieme.

La complessità delle interazioni tra pubblico e privato può essere rivisitata, soffermandosi e investendo nel mettere a fuoco i processi di rappresentazione di ciò che si intende perseguire e le difficoltà, le criticità che li caratterizzano: e non per pren-

dere distanza dal peso delle decisioni operative, ma per potersi muovere con una percezione più lucida di ciò che può avere significato, costituire valore “comune”, “condivisibile” per poter essere ricercato e realizzato.

Attrezzature tecniche sofisticate (siano esse di natura giuridico-amministrativa, gestionale, contabile) garantiscono forse a enti pubblici e ad enti privati di avere tutte le prerogative per occupare delle posizioni riconosciute e per stabilire dei binari su cui far viaggiare domande e offerte, diritti e doveri, erogazioni e acquisizioni di finanziamenti, ma il contenuto di interazioni e cooperazioni non può che essere rimesso a fuoco a seconda dei contesti e delle loro specificità, a partire da una costruzione e ricostruzione di visioni dei problemi attendibili, plausibili, accolte da più parti in causa, perchè da più parti sostenute e elaborate.

Il. Se è importante capire che cosa è possibile produrre insieme, più che decidere come rapportarsi, abbiamo visto delinearsi nel corso delle giornate di studio alcune criticità da affrontare ed elaborare.

L’esperienza dell’incontro e del dibattito ci ha richiamato come pur essendo “addetti ai lavori” non utilizziamo uno stesso linguaggio. Usiamo termini polisemici, a cui attribuiamo significati diversi e variabili, pur considerandoli a volte sinonimi: basti pensare a parole che ricorrono continuamente nel nostro scorrere, come servizio, prodotto, oggetto di lavoro, ma anche pubblico e privato. Non mi sembra che si tratti però di una questione terminologica, da esaminare e risolvere con accordi convenzionali. Ritengo piuttosto che l’incertezza o l’indeterminatezza semantica segnali l’esistenza di quadri di riferimento concettuali non solo diversi e inevitabilmente “deboli”, “approssimativi”, “parziali”, ma anche e soprattutto poco conosciuti e riconosciuti.

Per i problemi sociali e sanitari di cui i Servizi si occupano a livello generale ricorrono delle versioni, delle interpretazioni e delle ipotesi risolutive che forse – come sottolineano Fitoussi e Rosanvallon – sono collocate in buona parte entro una so-

cietà diversa da quella in cui viviamo. Sono quelle costruite negli anni in cui si sono affermate le idee sul welfare state, in cui si sono moltiplicate le leggi a tutela di vari tipi di disagio sociale e in cui si sono istituiti gran parte dei servizi. Oggi sono mutati alcuni elementi cardine di quella società ma è come se le categorie di lettura dei disagi sociali non fossero corrispondentemente modificate; è come se non riuscissimo a leggere i cambiamenti che sono in corso proprio perché sono in corso. Non paiono accettabili d'altro canto le visioni di alcuni interlocutori portatori di modelli culturali di tipo amministrativo formale, più distanti dal mondo dei Servizi, che tendono ad appiattire ed esaurire la lettura dei disagi/problemi entro analisi statistiche di dati numerici, tabelle di costi, parametri standard, ecc.

Spesso per varie ragioni storico culturali, ma anche per rafforzare collocazioni e legittimazioni da parte di rappresentanti istituzionali, utenti, opinione pubblica viene privilegiata un'ottica che tende a individuare i problemi come disfunzioni da correggere, mali da risanare, mancanze da colmare: un'ottica tendenzialmente statica, chiusa, perché orientata a dei modelli di comportamento, di salute e di vita sociale improntati alla normalità e alla norma e poco suscettibile di invenzioni e sviluppi. È questo un ordine di idee che se è suscettibile di trovare facili comprensioni all'interno e all'esterno dei Servizi, porta tuttavia ad allontanare o a non dare risalto al fatto che i servizi si co-producono, ovvero che la produzione di servizi implica un'interlocuzione tra diverse parti, comunque, interlocuzione che non può essere ridotta ad un rapporto duale tra portatore di bisogno e operatore di soluzioni.

III. La rappresentazione dei problemi è collegata all'esistenza di idee circolanti su ciò che è importante offrire e attuare e su ciò che è specifico, proprio dell'uno o l'altro Servizio, chiamato ad operare in un contesto che ha una particolare fisionomia e caratterizzazione socio-economica e culturale, che ha particolari risorse e tensioni sociali, che è abitato da certe famiglie, da quelle donne e quegli uomini. La rappresentazio-

ne dei problemi va costruita in interazioni e comunicazioni con i diversi soggetti, con tutti i cittadini di un territorio, con i rappresentanti della comunità locale e non solo con coloro che più direttamente esprimono disagi e domande, come le persone che si rivolgono a Servizi tossicodipendenze, salute mentale, handicap, ecc.

Non dimentichiamo che i servizi sono al servizio di una società che ha l'esigenza di affidare a qualche istituzione e organizzazione il mandato di affrontare delle problematiche inquietanti che sono sofferte drammaticamente da coloro che ne sono direttamente portatori, da familiari e parenti, ma che contemporaneamente compromettono il ben-essere, la tranquillità, la sicurezza, interrogano le idee di eguaglianza, di partecipazione, di giustizia, di rispetto per la persona, a cui la società stessa si riferisce per la propria esistenza.

Una visione dei problemi strettamente ancorata alle partizioni istituzionali induce frammentazioni e classificazioni e riconduce a considerare ogni tipo di malessere e di difficoltà psico-fisica e sociale soltanto in termini di cattivo funzionamento individuale, che va riaggiustato con interventi adeguati sul piano tecnico e quindi economico. Una visione orientata a ricercare e costruire un oggetto di lavoro possibile con cui e su cui interagire tra diversi soggetti, tra diverse parti compresenti in un campo delimitato può consentire di riconoscere che nel sociale ogni problema segnala insieme vincoli e risorse, carenze e opportunità. Pensiamo a situazioni di bambini con gravi difficoltà relazionali in famiglia o di persone con handicap fisici e psichici: è abbastanza diverso se il problema (su cui ad esempio si richiede l'intervento di una cooperativa, di un ente di formazione professionale o di un'associazione di famiglie) è visto essenzialmente come collocare, inserire gli individui in luoghi sociali protetti o se è considerato anche come ricerca da parte di diversi soggetti di letture e comprensioni delle difficoltà di adattamento sociale (ricerca che oltrepassi le valutazioni stereotipate e la perenne ricerca del colpevole e che non si fermi alla presa d'atto delle definizioni tecniche) e come invenzione e attivazione di modi per affrontarle.

La co-produzione dei servizi richiede che sia sempre più esplicito a che cosa servono e perchè servono e da qui anche a chi servono, chiama in causa le idee su come affrontare i problemi sociali.

IV. Un'ultima annotazione mi pare vada fatta per richiamare l'attenzione su "pubblico" e "privato". Anche nel corso delle giornate di studio abbiamo usato questi aggettivi, come di solito accade nelle conversazioni della nostra quotidianità lavorativa, per qualificare delle organizzazioni, come se fosse importante caratterizzare entro questa dicotomia l'ente che realizza un'attività: Mi domando a seguito delle varie riflessioni sulle rappresentazioni dei problemi se non sarebbe importante anche qualificare con questi stessi aggettivi i problemi per cui si lavora e si interagisce tra varie agenzie e istituzioni.

Si può parlare di problemi privati e di problemi pubblici? Nelle aree di disagio in cui intervengono i Servizi esistono problemi "privati"? L'etimologia di "privato" ("che è proprio della persona singola") rimanda a "privo", dal latino "privum", "che sta davanti, isolato", mentre "pubblico" ("che concerne la collettività") va ricondotto a "publicum", da avvicinare a "populus". Forse proprio la contrapposizione ci suggerisce che i problemi si colorano in un modo o nell'altro a seconda del punto di vista. Forse in questo periodo si rivendica in tanti modi (dalla legge sulla privacy alla legittimazione della privatizzazione di ogni intervento per la collettività) una tutela più consistente del privato, perchè è sempre più difficile distinguere che cosa è privato e che cosa è pubblico. Se assumiamo più radicalmente un'ottica sociale potremmo dire che nella nostra società, in ogni società ogni evento importante della vita individuale, ha di fatto tante implicazioni sociali: dalla nascita alla morte, alla malattia, alla acquisizione o alla perdita di un lavoro. La malattia mentale, l'handicap, la tossicodipendenza sconvolgono la vita di singoli individui, ma ciascuna di queste situazioni ha dimensioni sociali ineliminabili. Il problema individuale, privato, per certi aspetti è comunque problema che investe una collettività, un insieme di cittadini che convivono in un contesto locale.

A volte sembra che venga definito come privato ciò che viene pagato attraverso capitali privati, ricorrendo a categorie che sembrano più oggettive e inequivocabili perchè garantite sul piano giuridico ed economico. Ma ancora una volta non è detto che le distinzioni istituzionali e formali abbiano effettivi riscontri nella realtà della nostra esperienza, in cui incontriamo tanti scivolamenti e passaggi di confini su cui in concreto si fa leva per gestire tante sofferenze e tanti malesseri.

Parliamo allora di servizi “pubblici” perchè appartengono genericamente all’amministrazione pubblica? Perchè appartengono alla collettività? O ad una collettività così poco sostenuta e riconosciuta che ciò che è “di tutti” è “di nessuno”? O perchè si occupano di problemi che vanno considerati dal “pubblico”, che devono essere assunti attraverso modalità istituzionalmente garantite, modalità che costituiscono tra il singolo e la collettività una dimensione “terza”, che tutela dei diritti? Quando si valuta negativamente la gestione di tanti servizi pubblici, in riferimento a tempi e modi di intervento, si considera anche quanto vengono salvaguardati e promossi dei diritti? Siamo a volte di fronte a situazioni in cui lo Stato o l’ente locale, che rappresenta il “pubblico” e la difesa dei diritti, esso stesso prevarica i singoli individui oppure ciò che viene protetto o combattuto con interventi “pubblici” non viene riconosciuto come bene o male per tutti: i Servizi, sia pubblici che privati, si trovano nel mezzo e sperimentano come, più spesso di quel che non si creda, tutelare i diritti di qualcuno corrisponda a ledere i diritti di qualcun altro e come sia rischioso operare con rappresentazioni semplificate e autoreferenziali.

Forse l’auspicio con cui possiamo lasciarci è che i Servizi sia privati che pubblici possano diventare quello che sono: dei Servizi sociali