

Verona 16 dicembre 1997

## IL FILO DI ARIANNA

### Seminario *Etica e prassi della politica*

#### **Relazione di Lucia Trevisan**

Buona sera a tutte. Parlerò per argomentazioni sui *servizi alle persone*.

Prima di portare alcuni esempi concreti, sui quali ho costruito la mia relazione, vorrei partire da alcune riflessioni che stanno a monte di questi particolari servizi.

*La prima riflessione* riguarda il concetto di *lavoro di cura*, perché ciò che fanno questi servizi è un lavoro vero e proprio nella linea delle relazioni e della cura con le contraddizioni che andremo a vedere insite in questa particolare prestazione.

Betty Di Prisco nella sua relazione sul Welfare, vede questo terzo settore come un modello forte e attuale ed io, pur concordando con questo suo pensiero, vorrei qui proporre alcune sottolineature di criticità, perché se questo non viene legato a delle idee forti e con dei punti di riferimento precisi, si può correre il rischio di barattare il cosiddetto Welfare di terzo settore come una risorsa innovativa senza invece considerare anche i rischi in esso contenuti.

*La seconda riflessione* riguarda proprio **l'economia**.

Perché ho detto economia? Perché i servizi alle persone con la loro cultura e la loro organizzazione sono stati *contrapposti* recentemente per l'aspetto economico alle economie dei servizi. Ci si è chiesto, per esempio, se il denaro pubblico fosse ben speso e se quanto questi servizi "consumavano" avesse costi produttivi o costi che riproducevano, di fatto, il servizio su se stesso. Troppe volte e per troppo tempo, il mondo dei servizi alle persone non si è interrogato su quanto un servizio costi, e, per fare un esempio, (esempio che mi riguarda personalmente come lavoro), è necessario sapere quanto costa un bambino in un asilo nido. Quando il costo viene messo in evidenza, per esempio nel bilancio Comunale annuale, l'opinione pubblica rischia di rimanerne sorpresa perché l'entità del costo è certamente alta. Di fronte a questa sorpresa "il pensiero comune" e sovente maschile assume un giudizio o una sorta di

colpevolizzazione nei confronti delle madri, come se queste non si preoccupassero adeguatamente dei loro figli preferendo invece mandarli al nido, oppure viene ipotizzata una responsabilità istituzionale per un servizio che costa troppo a causa dell'eccessivo numero di lavoratori, quasi esclusivamente lavoratrici, occupate in questi servizi.

Ma in realtà quante volte noi, persone comuni, ci interroghiamo su quanto costano i servizi alle persone per i bambini o per gli anziani?

Pongo ancora delle domande:

Perché l'economia viene considerata in un'altra categoria rispetto ai servizi?

Perché chi lavora nei servizi non si interroga abbastanza rispetto all'efficienza e all'efficacia dei servizi stessi?

Come ci si può interrogare in maniera non colpevolizzante, ma piuttosto interessante, rispetto ad un mercato che può presentarsi come un nuovo modello o come un nuovo progetto?

Forse è necessario anche vedere la questione dalla parte opposta e cioè che il concetto di economia nei servizi non è mai stato considerato come una spesa attiva, cioè come un investimento potenzialmente produttivo, ma sempre come una spesa passiva e basta. Non veniva e non viene chiesto per esempio quale sia il vantaggio che questi servizi potevano e possono produrre, non solo per l'utente diretto o per i lavoratori che lo svolgono, ma anche per la società più in generale.

La domanda da farsi è:

- *qual è il reddito, qual è il risultato, il possibile guadagno dei servizi alle persone?*

Sono domande un po' scomode. E ancora:

- *C'è un guadagno psichico, per esempio, nella prestazione del lavoro di cura?*

- *Chi ci guadagna, al di là dell'utente?*

- *Che cosa transita tra chi presta quest'opera e chi la riceve?*

- *E, se c'è un guadagno, quale peso gli viene assegnato nel complesso tra costi e benefici?*

Se io vendo qualcosa sul mercato e se i mercati tirano c'è qualcuno che ha un guadagno e c'è un trend di valutazione nella dinamica della domanda e dell'offerta. E se c'è, qual è il trend del mercato della domanda e dell'offerta in quest'ambito?

Le risposte della tradizione, il pensiero comune si basano sostanzialmente sui *bisogni e sui debiti generazionali*: lo devo fare perché è mio figlio, lo devo fare perché è mio padre o mia madre, lo devo fare perché attiene alla cultura del popolo, dell'appartenenza, quindi, ancora, al debito generazionale.

Recentemente si osserva in questo ambito una svalutazione del mercato della domanda e dell'offerta perché c'è più offerta che domanda e quindi una svalutazione della prestazione, perché chiunque si ponga sul mercato può essere pagato poco proprio perché tanto l'offerta è molta.

Rinnovo la domanda di quale sia invece il valore riconosciuto di queste cure.

Il servizio alle persone non è solo un'organizzazione ma è anche una cura che si offre diversificata rispetto alle caratteristiche degli utenti cui si rivolge: nella scuola vi è o vi dovrebbe essere la cura all'intelligenza, negli asili nido, nella scuola dell'infanzia e nelle case per anziani la cura attiene maggiormente alle intime relazioni riferite soprattutto ai bisogni fisici, ai bisogni psichici ed emotivi, e, infine la cura attiene anche agli aspetti sociologici se riferiti allo stato sociale che è quello di predisporre un assetto di qualità della vita *sufficientemente buono* per ciò che riguarda la comunità e la cultura di un popolo.

*E ancora c'è un controllo di qualità nel lavoro di cura?*

*Come si fa a valutare la qualità nel lavoro dei servizi alle persone?*

*Si può controllare questo particolare tipo di "prodotto"?*

*E qual è il "prodotto"?*

Se utilizziamo le categorie del mercato usiamo la categoria della quantità che risulta essere insufficiente per valutare questo lavoro. L'unica categoria invece che sembra essere utilizzata nell'economia di mercato.

Il mercato si contraddistingue anche per un'altra categoria, che è "il dare e il ricevere" "il negozio", e questo è spesso legato all'individualismo e al tornaconto individuale e c'è uno scambio contrattuale: questa merce io te la pago tanto perché tu mi chiedi tanto e su questo avviene il patteggiamento del costo. Questo è ciò che accade nel mercato di cose e di beni concreti.

La rivista DWF, nel numero di ottobre-dicembre '96, dedica un intero capitolo al *paradosso del lavoro di cura delle donne*, e pone delle domande quali:

- *perché abbiamo una svalutazione salariale nel momento in cui si tratta di retribuire un servizio alle persone?*
- *perché questi servizi sono svolti, nel 99% dei casi, da donne e quindi si caratterizzano come un lavoro di genere?*
- *perché almeno fino a questi anni recenti è quasi solo il servizio pubblico che si assume un dovere forte rispetto a questo compito?*

L'articolo si chiede anche quale sia la costruzione sociale che sostiene questo concetto della *valutazione e della svalutazione* dei servizi alle persone.

Uno dei motivi che viene attribuito a questa dinamica è che occorrerebbe considerare molto di più il *concetto di svalutazione*. Per esempio, il lavoro nei servizi è *svalutato* perché, spesso, sono *svalutate le persone che lo prestano*, quindi a minor valutazione c'è anche minor costo di denaro: è noto che lo stipendio che viene retribuito ad un insegnante è mediamente più basso di quello che il trend del mercato paga ad un altro lavoratore per pari ore di occupazione con pari titolo di studio (ad es. una laurea).

### *Gli studi*

Una studiosa femminista e psicoanalista *Nancy Chodorow* (sociologa e psicologa di NewYork) ha osservato e studiato in profondità la relazione madre bambino e bambina e le differenti caratteristiche dello sviluppo dell'infanzia, osservazioni raccolte nel suo bel libro *“La funzione materna”* (Tartaruga, Mi, 1991).

Questa autrice sostiene che ci sono donne che, indipendentemente dall'essere o meno madri, si sono particolarmente specializzate nelle funzioni genitoriali, funzioni di servizio o meglio lavori di cura. L'ipotesi che propone è che queste donne quando erano piccole, quindi bimbe, sono state più a contatto con le loro mamme che prestavano loro cure e attenzioni o, al contrario, le loro mamme hanno richiesto loro fin dalla tenera età di assumersi nei confronti dei fratellini o della mamma stessa un particolare tipo di attenzione fatto di gesti di cura e di accudimento.

Queste esperienze infantili, secondo l'autrice, sembrano aver favorito lo sviluppo di un'identità di genere femminile meno competitiva, più assertiva, più dipendente e ha promosso la costruzione di una realtà interna meno competitiva e meno rivendicativa.

Ancora, gli studi sostenuti da osservazioni longitudinali e di generazioni a confronto avvalorano la tesi di Nancy Chodorow che sostiene che, nella relazione madre-figlia, l'esperienza *“dello stare insieme a fare qualcosa”* (indipendentemente dal conflitto della relazione madre-figlia che spesso è pure molto forte, non essendoci una differenza ma una identità sessuale), pare favorire la maturazione di un'identità di genere femminile più sfumata e meno differenziata dal punto di vista del mondo interno, e conseguentemente meno capace di usare il conflitto, l'autorità, la competenza dura e forse necessaria per confrontarsi con il mondo della realtà esterna come ad esempio per perseguire una carriera professionale.

In sintesi, la ragazza o la donna in quanto meno costruite nel loro processo di

separazione-individuazione risultano essere meno capaci di rivendicare con forza, nel mondo esterno ciò che può loro venire per diritto di competenza, tenacia, valore.

Un altro autore, **Abraham Maslow** (psicologo statunitense, con una famiglia di origine russa) ha proposto una **scala dei bisogni** universale per gli esseri umani.

Egli distingue come appartenenti ad ogni essere umano, maschio o femmina che sia, *due categorie di bisogni*:

- bisogni che si riferiscono maggiormente agli aspetti *narcisistici*, cioè quelli di salvaguardia del proprio personale interesse e
- bisogni che si riferiscono agli aspetti *oblativi*, cioè quelli riferiti alla relazione con l'altro.

Nei bisogni di tipo narcisistico egli colloca l'autonomia, cioè la capacità dell'umano di costruire la propria indipendenza, il bisogno di cambiamento, il bisogno di mostrarsi, di essere riconosciuto, il bisogno di stare in relazione con persone dell'altro sesso, il bisogno di dominio ed il bisogno di successo. Questi costituiscono la scala dei bisogni che attengono al narcisismo, cioè alla spinta di porsi in modo rivendicativo nella vita, al bisogno di strutturare un pensiero indipendente ed emotivamente autonomo.

Gli aspetti oblativi Maslow li trova nel bisogno di ricevere soccorso e aiuto, nel bisogno di appartenenza agli altri, nel bisogno di essere protetti e di proteggere e di aiutare gli altri, il bisogno di comprendere gli altri, il bisogno di ordine, ed anche il bisogno di perseverare nello sforzo.

Possiamo ora chiederci perché l'identità di genere femminile si costruisce maggiormente su alcuni aspetti, quelli oblativi, piuttosto che su quelli narcisistici, aspetti che tenderanno "quasi naturalmente" poi a perpetuarsi nella funzione dei servizi alle persone?

Se correliamo la tesi di Chodorow con quella di Maslow sulla gestione dei bisogni propri e altrui, possiamo osservare che nella misura in cui la bambina tende a stare in stretta vicinanza con la propria madre durante l'infanzia in una identità di genere simile e, quindi, non individuata, il processo ed il progetto della costruzione della sua personale personalità tenderà a coltivare dentro di sé maggiormente gli aspetti oblativi che non quelli narcisistici e rivendicativi, come dire che per essere una bambina gradevole si deve essere una bambina di tipo accudente ed oblativo.

Questa costruzione dell'identità di genere porrebbe di fatto le basi per una puntuale o quasi certa disponibilità ad essere capace di tessere tutta una serie di relazioni rispetto agli altri che diventano "imprintate", "scritte" nella nostra struttura di personalità base.

E' come se noi avessimo delle premesse di genere che, in qualche modo, abbiamo assorbito strada facendo in un linguaggio prima emotivo che verbale e comunicativo.

Sappiamo perfettamente che tutto ciò è generico perché nella scala dei bisogni fondamentali dell'umano e quindi anche nella bambina prima e nella donna poi, esistono anche il bisogno di autonomia, il bisogno di aggressività, il bisogno di cambiamento, il bisogno di rappresentazione di sé, ma, se questi bisogni originari rimangono continuamente sottaciuti e non riconosciuti, essi tenderanno ad incistarsi ed eventualmente ad esplodere più che ad esprimersi in maniera matura ed elaborata.

Questo aspetto della maggior vicinanza alla figura materna originaria ripropone anche il tema della differenza, particolarmente importante nel nostro percorso femminista.

Se riconosciamo la qualità della differenza sessuale e riconosciamo la qualità del nostro specifico femminile, e se accettiamo questa proposta relativa alla dialettica dei bisogni, ci dobbiamo porre la sfida di poter riconoscere anche per le donne un egual titolo ed una egual titolarità dei bisogni sia di tipo narcisistico che di tipo oblativo. Riconoscere quindi parità nel mondo delle donne e degli uomini ad esprimere e a veder riconosciuti entrambe le tipologie dei bisogni.

Il diritto di parità del riconoscimento dei bisogni narcisistici è fondamentale perché in caso contrario, ma purtroppo molto diffuso nella nostra cultura, ancor oggi la donna che offre e si offre attraverso un lavoro di servizio alle persone entra quasi esclusivamente nella dinamica della oblatività, avvalorando il pregiudizio e lo stereotipo dell'istinto materno e dell'oblatività insita nella femminilità e non anche un diritto di rappresentazione di sé a pieno titolo.

Un altro punto è come dar valore al nostro "*know-how*", come si dice adesso, al nostro sapere profondo e acquisito nel tempo, generazione dopo generazione.

Questo nostro *sapere* va riconosciuto non solo dalla parte del "saper dare e come dare" e non solo nella linea del riconoscimento di sé, ma anche nel diritto alla contrattazione, nel porlo e nell'offrirlo quindi nella linea del mercato.

Ci sono studi interessanti e diffusi che mettono in evidenza quali sono i lavori che le donne preferiscono svolgere, e, lo sappiamo tutti, questi sono i lavori dell'insegnante, dell'infermiere, della psicologia, dell'assistenza sociale cioè tutti lavori rivolti seppur in modo differente alle persone. Essi sono di fatto lavori materno-simili, nel senso che sono lavori molto più vicini al concetto di famiglia e di relazione che non quello di fare l'ingegnere piuttosto che il chirurgo o il commerciante.

E' come se questi saperi che si fondano sulla trasmissione di un sapere inter generazionale, in qualche modo, diventassero professioni e su queste professioni le donne costruissero il loro modo d'essere anche narcisistico, cioè di una identità o di una professionalità che si fa pagare anche se poco.

Però di fatto il mercato paga pochissimo per queste professioni e per questi saperi, c'è una *remunerazione negativa* legata alle cure e, invece, c'è un fortissimo apprezzamento e una buona remunerazione per quei lavori e quelle professioni ritenute di maggior prestigio perché più *autorevoli* sul piano economico.

Domanda: *le donne sono in grado di mettere sul mercato del lavoro la propria autorevolezza professionale?*

**Autorità** significa anche potere, significa confrontarsi anche con la propria e altrui aggressività, con la rivendicazione e con la conflittualità.

Occorre chiedersi anche quali sono i conti in senso psicologico che le donne hanno fatto col potere, con l'aggressività, col mercato, con la forza della contrattazione e della pattuizione degli spazi di potere.

Peraltro, c'è anche un'altra domanda opposta a questa che è opportuno fare, ed è

- *quanto gli uomini risentono e perdono nella loro esperienza emotiva e umana per questa mancanza di conoscenza dei sentimenti di intimità di vicinanza, di emozioni?*

Una recente ricerca ha messo in evidenza come meno del 20% degli uomini dice di ricordarsi quando ha preso in braccio un bambino negli ultimi dieci anni. Meno del 20% degli uomini racconta spontaneamente le proprie emozioni intime, meno del 20% degli uomini, in queste ricerche, riconosce come le relazioni di vicinanza li gratifichi anziché inquietarli.

Si osserva anche come questi sentimenti o emozioni per molti maschi possono essere vissuti e offerti gratuitamente nei gruppi di tipo sociale o parrocchiale, nelle esperienze di volontariato, ma nel proprio lavoro viene attribuito loro pochissimo valore e ancor meno come opportunità di riconoscimento di autostima e quindi di spinte narcisistiche (secondo Maslow).

Si può considerare questo come connesso alla gestione delle difese maschili a confrontarsi con la loro parte più profonda e interiore, difese a quanto pare massicce, che li rendono perdenti su tutta un'area altrettanto importante per ogni individuo legata appunto ai sentimenti ed alla capacità di accoglienza, di ascolto e di empatia.

L'educazione sentimentale al maschile che come sappiamo trova le sue premesse nelle relazioni di cura ricevute dalla propria madre in età precocissima, necessita fortemente

di essere messa in discussione e ripresa sia in senso sociale che in senso educativo oltre che profondo. Ne guadagnerebbero entrambi i generi e la società nel suo complesso.

Per quanto riguarda la donna è insito in questo suo volgersi ai lavori di cura un paradosso: da un lato ci si aspetta che svolga *come lavoro* (e quindi presumibilmente anche nella competizione e quindi nella scala dei bisogni di tipo narcisistico) un lavoro di tipo materno e quindi collocato nella scala dell'oblatività.

E' proprio una contraddizione: per lavoro e quindi come espressione di me, della mia identità, della mia autorealizzazione svolgo un lavoro di cura e quindi di oblatività.

Probabilmente anche per questo nei lavori di cura c'è moltissimo **burnout** (la sensazione di stress e di esaurimento psicofisico, un sentirsi profondamente fusi e confusi) e questo stato sembra essere maggiormente frequente e presente in queste attività rispetto ad altri lavori più legati all'economia. Per esempio, le commesse, altro lavoro molto duro nel gruppo delle donne, raramente vanno in burnout, o meno frequentemente rispetto alle insegnanti o le infermiere: perché?

Le ricerche sul burnout hanno mostrato che questo accade di meno perché nella commessa è più chiaro ciò che è esterno a sé stessa e alle provocazioni riguardanti il proprio mondo interiore. La commessa vende un oggetto, vende sì anche la propria figura, la propria immagine, ma soprattutto spende la propria capacità commerciale nel proporre l'oggetto e il tutto riguarda una realtà esteriore chiara e precisa: un oggetto da vendere o da comprare.

Nel lavoro di cura, nei servizi alle persone è molto più intricato e mescolato l'aspetto del mondo interno: un insegnante che insegna qualcosa ad un allievo insegna anche parti di sé, del proprio pensiero, un'educatrice della scuola materna o dell'asilo nido, una infermiera o una psicologa o un'assistente sociale nell'incontrare il cliente, il bambino, il paziente incontrano anche parti di sé, vengono sollecitate emotivamente e investite spesso di bisogni e di desideri appartenenti all'utente.

Inoltre questi lavori hanno una caratteristica del tutto particolare: "*si fanno facendo*".

Non c'è l'oggetto finito una volta per tutte, il lavoro stesso, la relazione, l'evento sono l'oggetto del lavoro e questo *lo si fa facendolo*. Non c'è, in questi lavori, un tassello, un marchio che è definito una volta per tutte, è sempre, sempre una nuova anche se ripetuta lavorazione ed elaborazione artigianale. Qui i materiali sono gli incontri tra le persone con le loro differenti emozioni ed anche le prestazioni delle cure del corpo o della psiche o della mente necessitano quasi sempre di una loro integrazione e di una loro

elaborazione. Ad esempio il toccare, il guardare, l'ascoltare sono amplificati e assumono valenze simboliche importanti in questo processo lavorativo. Questo lavoro, sia per chi lo fa e sia per chi lo riceve, ha un quid che è davvero speciale e che si trova nello stare "in relazione".

Roberta Tatafiore, sempre in quel numero della rivista DVF che già prima citavo, pone in maniera molto precisa la riflessione e la domanda sulla valorizzazione del lavoro di cura: le donne svolgono in maniera diffusa questi tipi di professione perché ritengono siano fondamentali e fondanti, o danno loro valore perché è l'unica cosa che sanno fare? E perché questo valore non viene anche riconosciuto da parte degli uomini? E' una differenza di tipo sessuale? E quindi divengono lavori o professioni sessuati legati alla loro maggior differenziazione dell'identità? Gli uomini hanno davvero una struttura di personalità maggiormente differenziata tanto da non aver bisogno di continuare a permanere a contatto con le persone ma eventualmente di entrare nei servizi per organizzarli, per gestirli per divenirne la mente economica, per fare i bilanci, per predisporre i territori? E poi invece chi sta a contatto con le persone, con il pulsare dei bisogni e dei desideri di queste sono le donne?

Sempre Tatafiore ci sollecita a pensare anche al *circuito economico del dono*, all'etica del dono perché se è vero che i servizi alle persone attengono al mercato, la relazione che si instaura all'interno di questi attiene anche al "dono", perché non si possono, per esempio, quantificare alcuni aspetti quali l'incontro magico tra le persone.

E' come un profumo, puoi pagare l'etichetta, il nome, la quantità ma non paghi la creatività che c'è dentro.

Questo andrebbe riconosciuto con la sua peculiarità anche nel Welfare State e può essere chiamato una sorta di "ingegneria umanitaria". Questa "ingegneria" sta a significare la capacità nel predisporre i pilastri della società necessari per reggere ed evidenziare tutta la complessità delle azioni che attengono a questi servizi.

Questi nuovi pilastri dell'organizzazione sociale, questa ingegneria umanitaria dovrebbe attenersi ad alcuni punti quali:

- il ***ripensamento dei tempi di vita***,
- ***la ridefinizione*** dei servizi assistenziali e sanitari,
- l'introduzione non penalizzante per entrambi i lavoratori, quindi uomo e donna, madre e padre, maschio e femmina, dei ***permessi parentali*** non solo per i figli ma anche per i genitori anziani o per le situazioni che necessitano di cure e/o di assistenza in famiglia.

Fino ad ora è sempre la donna che utilizza questi permessi anche perché il suo stipendio è generalmente più basso di quello del marito.

Se il permesso parentale avesse una sorta di prezzo autonomo cioè non tanto legato allo stipendio della persona ma ad un quid, la scelta potrebbe anche essere di volta in volta valutata dai genitori in modo differente e complementare.

Ciò sta succedendo in Danimarca dove il permesso parentale non è più basato sullo stipendio ma è basato su un costo, un costo-servizio.

Questo aspetto non considera ovviamente l'eventuale senso di colpa (personale e profondo o proiettato dai familiari o dalla cultura sociale) che le donne continuano ad avere nello scegliere tra la carriera e il lavoro di cura dei propri cari.

Un termine che forse ci può aiutare per capire questa dinamica è che dovremmo passare dal lavoro del "rammendo" alla promozione.

I servizi alle persone spesso sono considerati come una sorta di "rammendo", cioè come una compensazione, un modo per tenere unite le parti (la famiglia, la società) e non invece come una "promozione" nel senso di partecipare attivamente ad un progetto appartenente alla società nel suo processo.

Il progetto attivo richiede di poter riconoscere e attribuire valore e potere economico alle relazioni interpersonali, ma anche a quelle costituite attraverso relazioni di reti; reti sociali, reti culturali e reti progettuali.

E' necessario quindi lavorare tramite i gruppi, per trasferire il nostro sapere, il nostro *know-how*, il nostro modo di lavorare per dividerlo come un vero e proprio processo aziendale, cioè farlo diventare un valore professionale condivisibile e non solo un lavoro di tipo operativo che si fa e basta.

### ***Un know-how tutto speciale: la competenza deficitaria***

Gli ingredienti di questi lavori sono la lentezza, un materiale questo che non si trova sul mercato, la privatezza, che è poco richiesta dal mercato, l'ascolto, l'empatia. Queste caratteristiche, questi ingredienti dei lavori di cura sono state chiamate con un termine particolare, "*la competenza deficitaria*" che sta a significare la capacità di saper colmare la mancanza, e ciò non significa aggiungere ma piuttosto affinare, colmare, appunto.

Una frequente osservazione critica che viene rivolta alle persone che svolgono questi servizi è che coloro che scelgono di svolgerli, o chi li gestisce, chi li organizza spesso sono persone che hanno bisogno delle altre persone; a livello psicologico si potrebbe

osservare che esse necessitano per sé stesse di stare vicine alle persone che curano per potersi curare e che proprio rimanendo a contatto con persone “bisognose” di fatto “rifiniscono la propria personalità”. E questo sembra valere per gli assistenti sociali, per gli psicologi, per gli insegnanti, per gli educatori, anche per i preti e quant’altro.

Più in profondità è come se la parte indifferenziata, che è depositata in ciascuno di noi, nello svolgere questi lavori di servizio a stretto contatto con le persone, venisse sempre più elaborata e costruita.

Ad esempio, nel mondo della scuola, sembra che gli insegnanti nelle scuole o i professori all’università, rimanendo a contatto con persone in fase evolutiva e di sviluppo come lo sono i bambini o i ragazzi, possano permanere o indugiare in aree personali e soggettive non ancora adulte e che completino, strada facendo, il processo evolutivo della loro personalità. E’ come se, in un qualche modo, continuassero a lavorare per sé stessi, con una sorta di bisogno di costruirsi attraverso il lavoro di cura per l’altro (in questo caso della mente).

### ***Il lavoro della produzione e il lavoro della riproduzione***

Negli anni ’70 ci fu un forte dibattito sulla contraddittorietà tra lavoro della *riproduzione* e il lavoro della *produzione*.

Il dibattito non si è mai spento e di fatto si è quasi solo agito: le donne sono entrate massicciamente nel mondo del lavoro ed è diminuito il numero dei figli.

Il dibattito non ha saputo o potuto approfondire come possa essere possibile, se lo è, dare valore al lavoro di cura come capacità di incidere concretamente sul mercato.

Il mercato non ne tiene assolutamente conto, non riesce, almeno per ora a riconoscere e a dare contenuto e valore in senso anche economico a questo progetto fondamentale per la vita di una società che è quello della riproduzione, di dare vita a nuove generazioni.

Le donne sembra abbiano finito di farlo a costo zero sia in senso economico che in senso psicologico. Un figlio costa moltissimo anche in sonno perduto, in preoccupazioni, in salute e sembra che a queste giovani generazioni in età feconda non basti più guadagnarci in relazioni speciali e intime con un figlio e quindi si osserva un calo massiccio della natalità.

Non bisogna dimenticare inoltre che al lavoro della riproduzione corrisponde anche una inevitabile massiccia riorganizzazione dei tempi di vita e del lavoro anche se tutte le osservazioni e le ricerche confermano la capacità delle donne di reggere un sistema di vita complesso, con una molteplice e duttile capacità di ricoprire più ruoli nella stessa

giornata, madre, moglie, casalinga, lavoratrice e di rispondere a bisogni altrui.

E i propri?

### ***L'eredità e le contraddizioni degli anni '70***

Negli anni '70 c'è stata una ventata di onnipotenza dei servizi.

Si è pensato che quanti più servizi venissero realizzati, questi avrebbero risposto in maniera quantitativamente e qualitativamente valida nei confronti dei bisogni di cura e di assistenza dei cittadini perché offerti in modo capillare.

L'idea era di dotare le varie città dei minimi servizi attraverso piani pluriennali di investimenti regionali e comunali o di consorzi di comuni.

Ora, alcune città hanno promosso davvero dei buoni minimi ed altre città ritengono che avere il minimo significhi rispondere al 5% della popolazione piuttosto che al 75%, quindi anche il concetto di minimo è tutto da discutere.

I progetti riguardavano soprattutto i servizi di base rivolti prioritariamente a tre categorie quali:

- *l'infanzia*, con particolare riferimento agli asili nido ed alle scuole materne,
- *i servizi alle famiglie e i servizi rivolti agli adulti* non strettamente collegati alle famiglie e
- *i servizi rivolti agli anziani*.

Questa è la scala dei **servizi di base** su cui si fonda oggi il diritto dei cittadini nei confronti del governo di ogni città.

Attualmente e recentemente si è introdotto un nuovo approccio che propone di progettare e promuovere delle strutture, dei servizi più snelli, più duttili rispetto a quelli degli anni '70 ora ritenuti monolitici e uguali per tutti.

Betty Di Prisco intravedeva il rischio di una risposta standardizzata per i servizi promossi con il criterio degli anni '70. Ipotizzava il rischio di una possibile e massiccia delega da parte dei cittadini rispetto al ruolo svolto dai servizi e quindi la presenza nella società di servizi solo e totalmente pubblici o servizi solo privati.

Più recentemente c'è la tendenza a favorire i progetti chiamati **Welfare mix**, cioè un misto di **privato-sociale**.

In questo tipo di servizio il governo rimane dell'ente pubblico, mentre il privato ci mette la gestione.

Qual è il problema che io trovo in questa realtà?

E' un aspetto che ritengo molto pesante ed anche pericoloso per la qualità del servizio:

laddove la cultura del servizio è cultura consolidata e solidale, così come veniva proposto da Di Prisco, arriviamo ad un Welfare mix ancora di solidarietà e di responsabilità; se invece la cultura del servizio è una cultura di necessità o di obbligo istituzionale il **rischio** reale è che ci sia ***una delega in toto al privato***.

Ci sono molti tipi di convenzioni.

Le trattative nel corso delle convenzioni possono valutare e soppesare in modo differente il costo in base alla quantità/prezzo oppure considerare anche la qualità del progetto oltre al prezzo.

La valutazione pertanto risente del fatto che nelle trattative vengano considerati o meno anche degli ***indicatori di qualità*** (come ad esempio il progetto educativo, il rapporto numerico operatori/utenti, le ore frontali e quelle formative, ecc.)

Ad esempio la regione Toscana ha stilato un protocollo per le convenzioni di qualsiasi tipo di servizio (per gli anziani, per gli asili nido, per il tempo pieno delle scuole, per le mense) dove ci sono degli indicatori di quantità, e quindi quanto più il prezzo è basso tanto più viene dato peso e riconoscimento, ma correlati alla qualità del progetto cui viene altrettanto riconosciuto peso e valore. Nella convenzione però non si può scendere al di sotto di un certo numero di indicatori di qualità altrimenti la convenzione non viene neanche presa in considerazione e viene scartato il progetto stesso.

In queste situazioni viene riconosciuto peso alla qualità, e questa diviene "moneta sonante": viene pagata sul mercato ed è riconosciuta come integrante ed essenziale al servizio stesso. In caso contrario la moneta sonante è quella svalutata perché si richiede e si "paga" solo il servizio grezzo e a minor costo.

I livelli di qualità che sono maggiormente riconosciuti sono:

- *dare valore alla rete delle relazioni;*
- *dare valore ai bisogni antichi dell'essere umano, che sono l'intimità, la vicinanza, il calore, il riconoscimento della sofferenza e della gioia di crescere;*
- *dare valore al pensiero per la costruzione di un sapere per i ragazzi;*
- *dare valore ai cicli della vita: l'infanzia, l'adolescenza, la famiglia, l'età adulta, la vecchiaia, la morte.*

Un altro rischio è quello che i soggetti che si propongono al mercato delle convenzioni possono essere anche non garantiti dal punto di vista di un progetto e di una cultura e di un saper fare seriamente professionale, ma improvvisati. Il rischio è quello di una proposta di gestione organizzata non tanto per rispondere attraverso un lavoro dove

l'obiettivo sono le persone, ma piuttosto un mestiere operativo.

Le convenzioni, cioè il Welfare- mix, non possono e non devono essere il Welfare della povertà, dei poveri, ma devono essere quelle dei servizi alle persone, prestati non solo come solidarietà o come un freddo mercato ma piuttosto con una forte professionalità riconosciuta, richiesta e retribuita e con un vero valore relazionale.

La tendenza delle convenzioni, se da un lato è competitiva sul mercato perché è più duttile, perché rompe le categorie del tipo di appoggio (cioè divento dipendente di un ente pubblico, mi siedo lì e non ci penso più), ma lavora per progetti e per situazioni, dall'altro crea il rischio di spegnere il pensiero perché il lavoro è così parcellizzato e frammentato che viene sì svolto ma senza un pensiero lungo nel tempo. In questa malaugurata realtà non si costruisce un sapere condivisibile e da trasmettere ad altre esperienze e ad altre generazioni.

Affrontare con consapevolezza la questione del Welfare mix potrebbe permettere, proprio perché ci sarà una competizione più forte, di far uscire da uno stato solo sociale e assistenziale questi servizi per farli entrare nel mercato, perché il problema è fare entrare nel mercato i servizi e le idee di fondo che li sostengono. Vanno pertanto considerate e previste le criticità insite in queste convenzioni del welfare mix, convenzioni quasi sempre stipulate con cooperative.

Nella nostra città ci sono convenzioni a vario titolo con cooperative con validità quinquennale, dove la valutazione si basa più sull'aspetto quantitativo (es. tempo impiegato per numero di utenti serviti) che sulla qualità realmente offerta. A Verona, (sono dati pubblici) il Comune paga una prestazione d'opera oraria 25.000 lire mentre il lavoratore ne percepisce 6.000. La differenza è imputata agli oneri sociali, all'organizzazione e all'architettura aziendale del servizio stesso. Ad es. gli asili nidi dati in convenzione sono una realtà sempre più presente e, se si analizza bene il bilancio di gestione di questo servizio, si può osservare che a livello di costi il Comune non risparmia, in quanto la spesa è pressoché pari, ma per il Comune non c'è più lo sforzo e il carico di mantenere tutta l'organizzazione del servizio nei confronti dei cittadini. Le famiglie non si rivolgono più al comune se qualcosa non va, ma all'ente gestore. A mio parere ne risulta una perdita rispetto al concetto di presa in carico diretto nei confronti della cittadinanza.

Se invece queste convenzioni (ne ho potuto vedere interessanti esempi all'avanguardia in alcune città) si propongono con dei progetti veramente alternativi e sperimentali o più semplicemente si vogliono coinvolgere i cittadini in progetti partecipativi, questi

possono divenire esempi di vera collaborazione pubblico-privato.

### *Alcuni esempi di servizi rivolti alle famiglie*

Una lente di ingrandimento rispetto ai servizi alle persone è quella relativa agli ***asili nido e all'infanzia***.

A Verona ci sono circa 6.000 bambini da 0 a 3 anni, sono equivalenti agli anziani ultraottantenni (non ci avevo mai pensato ci faccio caso adesso), e le donne che lavorano sono circa il 20%, dunque non così tante. Il Comune di Verona offre circa 1.000 posti nido e siamo ancora al di sotto delle necessità e delle opportunità.

Peraltro, i posti nido a livello veronese sono i più alti nel Veneto rispetto alla percentuale, il punto più basso è a Rovigo e a Belluno, che danno meno del 10%, noi arriviamo al 20% circa, con zone in città più o meno dense.

Fino a qualche anno fa il servizio degli asili nido era solo pubblico, nel senso che era solo il Comune che offriva e gestiva il servizio; da qualche anno, dopo la legge n.32 del '90, la regione Veneto ha proposto contributi anche al privato-sociale attraverso i nidi in convenzione, anzi con una maggiorazione di contributi proprio al privato sociale, a dimostrazione di una nuova linea di tendenza politico-sociale. Molte scuole materne private rivolte ai bambini da 3 ai 6 anni, a causa del naturale calo di iscrizioni per la diminuita natalità, hanno così allargato l'area ai bambini piccoli sotto i 3 anni. Questa ultima legge elargisce loro (su richiesta) un contributo per un servizio ai bambini sotto i 3 anni. Una riflessione riguarda le insegnanti, e come possano in breve tempo riproporsi con un nuovo sapere professionale adeguato a bambini di un'altra età e con altri bisogni.

In ogni caso il servizio è più costoso nel privato che nel pubblico e le rette sono più alte. L'aspetto del costo è molto importante perché il nido è un servizio molto costoso: un bambino piccolo, piccolissimo, abbisogna di essere preso in braccio e non se ne possono prendere in braccio tre o quattro insieme, ha bisogno di essere cambiato, nutrito, ha bisogno di essere guardato negli occhi, ha bisogno di parole, di sorrisi, di ascolto e di abbracci....

Un posto nido di media qualità costa al Comune (ma questo anche a Vicenza, a Reggio Emilia, a Pistoia a Milano), circa 1.450.000 lire al mese per bambino. Il bilancio degli asili nido a Verona è di 15 miliardi all'anno per i 17 nidi attualmente funzionanti. La retta media a carico della famiglia è di circa 300.000 lire anche se le più elevate possono salire fino a 700.000; c'è chi non paga niente (ci sono quest'anno 50 bambini assolutamente esenti) e ci sono 150 famiglie che pagano la retta minima pari a 50.000

lire. Alla retta della famiglia si aggiunge il contributo Regionale pari a 100.000 lire pro capite.

La differenza tra costo nido e introito è assunta dall' Amministrazione Comunale con la tassazione dei cittadini e quindi anche di quelli che non hanno bambini da 0 a 3 anni e anche dai cittadini che pur avendo richiesto il servizio per un loro figlio ne sono rimasti esclusi.

Inoltre occorre ricordare che in ogni caso *il nido da solo non basta*. I genitori possono avere orari di lavoro anche diversi da quelli del nido, oppure il bambino si ammala ed ha bisogno di un ulteriore appoggio familiare. Per questo si stanno proponendo a livello nazionale e locale tutta una serie di iniziative innovative per le famiglie, che sono chiamate "*i tempi della famiglia*" "*i tempi dei bambini*".

Si è osservato che il servizio dei nidi non è sufficiente per le famiglie, perché i genitori chiedono aiuti diretti all'ente pubblico per far meglio i genitori, cioè di aiutarli a stare bene con il loro bambino. Spesso queste famiglie sono sole, con nessuno o pochi aiuti familiari, relegate negli appartamenti anonimi di condomini in cui nessuno solidarizza, con un bambino piccolo tra le braccia, e sono spesso madri in grande difficoltà. Non c'è una cultura di generazioni che si sostiene, non c'è una rete a tutela della famiglia con bambini piccolissimi.

In moltissime città italiane si sono costruiti questi servizi alternativi che sono appunto: *spazio giochi, tempo per le famiglie* dove mamme e bambini possono trascorrere alcune ore alla settimana in presenza di un'educatrice e in spazi idonei, che possono essere frequentati anche da bambini con la loro baby-sitter, oppure da nonni e bambini, sorelle-fratelli e bambini; è una nuova offerta di una rete di relazioni dove i bambini piccoli e gli adulti possono stare insieme, accolti da un educatore che porge ascolto in un luogo tutelato.

Queste esperienze che si stanno avviando sono di particolare interesse perché promuovono l'idea di un'attenzione ad un ciclo della vita delicato e prezioso al contempo.

I dati a livello nazionale di questi servizi di appoggio alla famiglia rivolti ai bambini non frequentanti i nidi sono attualmente 5 in Piemonte, 18 in Lombardia, 1 in Trentino Alto Adige, 10 nel Veneto, 128 in Emilia-Romagna, 11 in Toscana, 7 nel Lazio, nessuno nel sud. Cosa vogliono dire questi numeri? Vogliono dire semplicemente che laddove ci sono già dei servizi si creano altri servizi, altre idee e questi sono gioielli della cultura dell'infanzia.

Ancora in riferimento ai servizi all'infanzia, la deputata Livia Turco sta per promuovere l'approvazione di una legge con un grosso bilancio di spesa, per una rete di servizi all'infanzia ed alla famiglia molto consistente. Questa legge prevede che vada garantito alla famiglia con figli a carico il minimo vitale già previsto dall'Inps, pari a 670.000 lire mensili. Questa cifra sembra essere mostruosamente alta per molti comuni che invece di fatto si tengono nei loro progetti assistenziali al di sotto del minimo vitale previsto dallo Stato Italiano.

Il Comune di Verona (così come anche altri comuni, non tutti) si fa carico di fornire *un'assistenza economica per le famiglie in cui ci sono dei bambini ed un'assistenza domiciliare per le famiglie e/o per gli anziani*. Anche questo particolare tipo di assistenza, quella domiciliare, peraltro preziosa e indispensabile in molti casi, è ora gestita in convenzione con cooperative. Fino a quindici anni fa era il comune di Verona stesso che aveva organizzato un proprio servizio, con propri dipendenti per l'assistenza domiciliare. Ora la trattativa ha assunto un valore più commerciale che sociale.

Un servizio importante è anche quello del "sostegno alla genitorialità" che si esprime attraverso tutta una rete di servizi a protezione dei bisogni della famiglia. Tra questi, segnalo che attualmente nella nostra città ci sono circa 500 famiglie che godono di un "appoggio familiare" che si esprime in aiuti educativi (i bambini sono accolti in famiglie affidatarie all'uscita dalla scuola, per la merenda e per i compiti e per le altre necessità in attesa di rientrare in famiglia la sera).

Un altro tipo di appoggio familiare è quello di far entrare un educatore in famiglia, soprattutto nei casi in cui ci sia un problema particolare come un bambino portatore di handicap o di disagio.

Questo aspetto del "sostegno alla famiglia" è legato all'evoluzione della cultura sociale degli anni '70. A quell'epoca gli istituti ospitavano ancora circa 1.500 bambini. Ora, negli istituti o meglio nelle "case-famiglia" trovano protezione non più di 150 bambini e sono spesso bimbi in stato preadottivo o allontanati forzatamente dal tribunale a causa o

a rischio di violenze dentro la loro stessa famiglia.

### ***L'area adulti***

Non sempre gli adulti sono persone autonome e indipendenti. Ci sono anche le povertà delle singole persone.

Nella nostra città ci sono attualmente circa 150 persone che, pur non essendo

riconosciute come invalidi o anziani, non sono autosufficienti completamente. In questi casi il Comune interviene con buoni affitto, pasti caldi, il bucato, come sostegno seppur generico di tipo sociale.

Una recente ricerca dell'associazione "*La ronda della carità*" ha reso nota la realtà dei barboni nella bella città di Verona. Circa 150 persone dormono sulle panchine e queste non sono extracomunitari ma nostri concittadini veronesi; ci sono 150 persone assolutamente sole, oppure un padre e una madre, un padre e un figlio che non hanno una casa, l'avevano ma il costo dell'affitto è divenuto troppo alto, o hanno perso il lavoro, o non ce lo avevano, o non riescono a tenercelo; si tratta di quelle persone che non sono né sane, né handicappate, spesso con storie di alcolismo: sono *i nostri barboni*. Vent'anni fa erano pochissimi, solo 4 o 5, ed erano tra di noi, nelle nostre strade come figure appartenenti alla città. Adesso sono diventati 150. Recentemente il Comune ha promosso una sorta di anagrafe di questo nuovo stato sociale e stilato (in collaborazione con l'associazione di cui sopra) un vademecum per questi barboni in cui è indicato il luogo di un ambulatorio appositamente predisposto per loro, i luoghi in cui possono trovare dei pasti caldi, i vestiti, un bagno. Sono reti di strada, tant'è che si sta anche ipotizzando di proporre una specie di assistente di strada perché pare che queste persone stiano costruendo la loro vita sulla strada.

Sappiamo che questa realtà non è solo di Verona ma di questo nostro mondo sempre più veloce e produttivo, che lascia letteralmente "per strada" chi non ce la fa a reggere il ritmo di questa dura nostra realtà.

Un discorso a parte e non meno importante è quello relativo agli **anziani**.

Anziani cosa vuol dire? Si considerano anziani le persone sopra i 65 anni.

A Verona se ne contano circa 6.000 tra cui 5.454 ultraottantenni, spesso anziani soli e che non possono stare totalmente da soli.

Per gli anziani non autosufficienti in senso economico o familiare il Comune offre un'assistenza variegata, a seconda dei bisogni e delle condizioni: un contributo economico oppure pasti caldi consegnati a domicilio (in alcune zone della città) o in taluni quartieri (S. Massimo, Borgo Nuovo e Borgo Venezia) strutture residenziali diurne (un pulmino che li va a prendere e li porta), strutture semiresidenziali, dove possono fare della ginnastica, incontrarsi, leggere i giornali, giocare a carte.

Queste proposte sono aperte anche agli anziani autosufficienti proprio perché spesso queste persone, pur autosufficienti, sono sole.

Molti studi mettono in evidenza come uno dei temi più gravi degli anziani sia proprio il loro senso di privazione e di depressione che si esprime nella loro incapacità a tenere delle relazioni e a mantenere un dialogo con il sociale.

Ci sono poi dei centri abitativi protetti, le "case alloggio", in cui oltre che di un piccolo appartamento gli anziani possono usufruire della sala mensa, del soggiorno ricreativo, di un ambulatorio medico, di una lavanderia. Anche queste case sono però solo in tre zone e sono gli stessi luoghi che accolgono anche altri anziani per l'appoggio diurno di cui si diceva sopra (San Massimo, Borgo Nuovo e Borgo Venezia).

Il monte utenti degli anziani riguarda anche i 5-600 anziani ospitati in case di riposo, che sono quelli totalmente non autosufficienti.

### **Intervento dal pubblico**

Hai detto che le donne preferiscono un certo tipo di lavoro, che in genere è il lavoro della relazione, della cura, dell'assistenza eccetera. Ecco, io chiedo, secondo te, perché non credo che ci siano stati studi, né statistiche, lo preferiscono o sono indotte da stereotipi culturali, dal fatto che le donne vengono mandate all'istituto magistrale, cioè c'è una scelta anche nel tipo scolastico abbastanza orientata?

### **Lucia Trevisan**

Anch'io svolgo un lavoro di cura, ciò non toglie che non mi confronti anche con l'esigenza di integrare la mia parte narcisistica che corrisponde al piacere che provo nello svolgere il mio lavoro con passione e forza. Mi incontro anche con aree di competitività rispetto al potere, alle gerarchie con altri poteri, al rapporto di forza rispetto agli uomini e altre donne, aspetti questi che spesso portano con sé un corredo di sentimenti di ambivalenza, di inquietudine e certamente difficili, soprattutto se rapportati al mondo dove donne e uomini vedono il lavoro in modo così differente.

Il mondo della competizione risulta essere molto duro per una donna se la struttura del suo mondo interiore è prevalentemente una struttura simbiotica e quindi fatica a tollerare la differenza, la lontananza emotiva, e il non compiacere l'altro.

Nell'area dell'individuazione, della rappresentazione di sé, l'aspetto simbiotico dell'intimità non sparisce, anzi sostiene e tutela, ma rimane sullo sfondo come un patrimonio personale cui accedere.

Differenziarsi significa anche patire l'isolamento, patire la fatica della solitudine ed anche il saper subire l'aggressività perpetrata dagli altri.

Su questo noi donne dobbiamo moltissimo lavorare.

Come già dicevo quest'area narcisistica non deve occupare l'interessa della nostra personalità, ma intrecciarla e integrarla con gli aspetti oblativi.

La lettura psicanalitica in questo senso propone una lettura molto critica sulla vera e generosa disposizione interiore delle persone che svolgono un lavoro di cura.

Ad esempio alcuni studi psicoanalitici su Madre Teresa di Calcutta ne hanno ipotizzato un profilo di "formazione reattiva", cioè lei si offriva generosamente ai poveri perché nella sua struttura, in realtà, lei voleva essere molto considerata, molto guardata, molto apprezzata, molto tutelata eccetera. E' stata una donna con una struttura di personalità di tipo narcisistico tant'è che ha girato il mondo, il mondo intero l'ha ammirata e riconosciuta; in sintesi si può osservare che essa è riuscita a offrire molto di sé agli altri ma anche a ricevere molto.

E' stata una persona estremamente mista e complessa.

### **Intervento dal pubblico**

Io ho fatto l'insegnante, e, come dicevi tu, è un lavoro che dà moltissimo ma anche che stanca moltissimo. Credo che il fatto che le insegnanti potessero andare in pensione dopo vent'anni sia stata una cosa saggia, perché è un lavoro che esaurisce, non è l'unico, ce ne sono tanti che esauriscono penso alle infermiere, chi fa l'infermiera per quarant'anni è un eroe, però senza dubbio fare l'insegnante è un lavoro che coinvolge moltissimo perché ti costringe ad una relazione intima, continuativa, attenta perché tu non puoi mai abbassare la guardia, sei sempre in un rapporto che deve essere sorvegliato e molto attento, e quindi ti esaurisci molto.

E non si capisce perché sia un lavoro così sottovalutato e così poco retribuito, probabilmente perché è un lavoro femminile.

Gli stipendi dei medici sono diminuiti da quando ci sono le donne e questo non è un caso.

### **Lucia Trevisan**

Ci sono molte ricerche che confermano tutto ciò.

La differenza tra un lavoro di cura o servizio alle persone (non sono sempre la stessa cosa, ma lo mettiamo insieme per praticità discorsiva) ed un lavoro concreto, è che mentre nel primo il lavoro sta proprio nella relazione, nel secondo il lavoro riguarda un

oggetto esterno alle persone coinvolte. Mentre nel primo entri nel cuore, nella psiche, nella mente dell'altro e metti parti tue nell'altro, e quindi c'è un aspetto proprio di esportazione di te e di importazione dell'altro dentro di te, coinvolgendo le relazioni emotive profonde, nel lavoro, chiamiamolo del fare, anche molto faticoso, ma di tipo amministrativo, concettuale, di ingegneria, di contabilità, di pianificazione del mondo, l'altro è sempre fuori dal soggetto, è come una *massa a terra*.

Il lavoro diventa una massa a terra, è "cosa".

Dicevo prima che vi è in percentuale un maggior rischio di soffrire di burnout per le persone che svolgono appunto questi lavori di stretto contatto con le persone. Ma come sempre all'opposto soffrono di burnout anche le persone che svolgono lavori de-animati, ripetitivi, asettici, anonimi, meccanici e senza rapporti umani: il rischio qui è di divenire a propria volta reificati, oggetti tra gli oggetti.

### **Intervento**

Secondo me, le cose cambiano a seconda delle persone, perché una può anche essere indotta a fare un certo lavoro, poi se ha una certa qualità della sua personalità che la porta ad entrare in relazione con la persona di cui si occupa, allora scatta qualche cosa che ne fa la brava operatrice in qualsiasi campo. Io ho l'esperienza nella scuola, ho lavorato parecchi anni sia come insegnante che come preside; guardando anche un po' dall'esterno gli operatori e le operatrici vedi chiaramente chi entra nel gioco della relazione e, quindi, fa bene il proprio lavoro mettendoci passione, mettendoci questa intensità nel rapporto, e chi invece resta assolutamente estraneo e quindi non appagato, certamente stufo, certamente disamorato...

### **Lucia Trevisan**

Sì, c'è una differenza però, una cosa è il rapporto con un mercato che è esterno, un'altra è quella di una "pattuizione" con le emozioni interne o di una prestazione d'opera che tocca il corpo, la psiche o la mente dell'altro, che nel porgersi all'altro tocca inevitabilmente anche i confini interni della propria personalità.

Lo psicologo lavora sui pensieri e sulle emozioni, l'insegnante lavora sulla mente e sulla formazione del carattere, l'educatrice lavora sulla costruzione dell'identità e quindi questi lavori, queste professioni riguardano il mondo interiore. Al contrario, il lavoro in un'azienda qualsiasi anche se riguarda il coinvolgimento di un gruppo di persone, il reticolo di relazioni riguarda in ogni caso un oggetto esterno.

In qualche modo l'oggetto esterno è un oggetto che può accogliere l'aggressività, gli aspetti narcisistici come oggetto, potendo incorrere anche in errori ma ciò non riguarda l'attacco del mondo interno della persona.