

## **Il disagio quotidiano di fronte al welfare di oggi**

Nella mia presentazione non voglio parlare delle situazioni clamorose, di migrazione, giovani disoccupati, delinquenza, tossicodipendenti, povertà assoluta o situazioni che portano al suicidio. Voglio parlare di situazioni di un dilagante disagio sociale, che ormai è arrivato al centro della società. Facendo così trascurare gli elementi drammatici, clamorosi e della politica attuale, ma riesco meglio a delineare le problematiche reali.

Due esempi.

La signora 40enne, separata con due figli, studentessa per rifarsi una nuova vita, non accede a un sostegno per la casa. Se smettesse di studiare e facesse la disoccupata invece sì.

Il padre separato paga per moglie e figli, per loro si calcola un minimo per sopravvivere, per lui no. La moglie e i figli hanno diritto ad un sostegno per la casa, lui no. Di conseguenza vive dai genitori per poter sopravvivere con i 400 euro che gli rimangono.

Sono esempi dalla provincia dell'Alto Adige, non valgono per tutte le province e regioni e nemmeno per tutti gli stati europei, ma ovunque ci sono migliaia di esempi simili, accomunati dal medesimo elemento: da un lato una distribuzione in forma assistenzialistica di soldi, dall'altro norme burocratiche che per la loro natura astratta non possono considerare tutte le situazioni di vita. Con l'aumento e il cambiamento delle norme, si producono sempre situazioni non previste.

Queste situazioni suscitano nel cittadino un senso di

- ingiustizia,
- di essere lasciato solo,
- di trovarsi al margine della società.

Il welfare attuale cerca di risolvere queste situazioni adottando le stesse modalità che le hanno prodotte: si cerca di aumentare lo sforzo di controllo mediante norme e controlli ancora più capillari, dando origine ad un circolo vizioso senza fine.

Le conseguenze sono:

- un'atmosfera di sospetto;
- un crescente consumo di risorse nell'attività di normazione, documentazione e controllo, sottraendo risorse alla produzione di valori veri e propri (beni materiali, cura, orientamento comune e cultura);
- la necessità di dedicare tanto tempo, denaro e energia psichica alla documentazione e al controllo non solo peggiorano la qualità del prodotto, ma fa scomparire spazi di scambio umano, di incontro tra persone, di tempo per costruire legami;
- i cittadini organizzano le proprie vite in funzione delle norme, così da avere diritto a più soldi possibili.

Oggi assistiamo a tanti situazioni dove la normazione capillare porta a un peggiora-

mento della situazione.

I famigliari nervosi e con un senso di colpa si lamentano della scomparsa di indumenti nella lavanderia della casa di riposo. L'aumento dei controlli e una normazione ancora più capillare delle procedure aumenta i costi e la burocratizzazione, riducendo il tempo per l'incontro, che fa bene all'anziano e tranquillizza i familiari.

Non c'è mai stata così poca privacy negli ospedali come da quando si sono introdotte le norme sulla privacy: centinaia, se non migliaia di persone hanno accesso ai propri dati; prima si chiudeva la porta della stanza prima di fare un intervento con un paziente, oggi la porta rimane aperta e i famigliari di altri pazienti rimangono nella stanza; prima il paziente si poteva lavare con la porta chiusa, magari con l'aiuto del personale di cura, oggi la porta rimane aperta e gli addetti alle pulizie entrano ed escono.

E soprattutto il personale sanitario aveva un codice chiaro su come trattare le persone per farle sentire rispettate e tutelate. Oggi questa etica è stata sottratta all'etica professionale e delegata alle norme, l'etica professionale fa semplicemente riferimento alle norme, non più alle esigenze delle persone.

Assistiamo allora ad altri effetti.

✓ Una volta che le norme sostituiscono l'etica, l'etica si arrende. Il professionista e il cittadino non si sente più eticamente chiamato in causa di fronte a certe necessità, perché ci pensano le norme e qualcun altro avrà il compito di occuparsi del problema. L'imprevisto, la situazione particolare, la responsabilità personale scompaiono dalla percezione e dalla concezione di vita.

✓ La difesa del proprio operato, che un tempo si realizzava attraverso la qualità e la professionalità, oggi avviene attraverso le norme. Innanzitutto bisogna fare tutto per rispettare il codice civile, il codice penale e le norme derivanti per non essere attaccabili e accusati di non aver rispettato qualche norma.

Questo determina situazioni difficili e contraddittorie.

– Chiediamo gli adolescenti di cominciare ad assumersi delle responsabilità e al contempo riduciamo possibilità e spazi per essere protagonisti: non possono organizzare niente nella o per la scuola, non possono essere guide nei gruppi di Boy scout.; a loro compete di studiare e divertirsi ma in modo che non dia fastidio. E così l'autonomia psichica si acquista molto più tardi di 30 anni fa.

✓ In occasione di un compleanno di uno studente i genitori non possono più preparare un dolce da condividere in classe.

✓ Non esistono più spazi per organizzarsi autonomamente per risolvere problemi in piccoli gruppi, se non dopo un iter burocratico.

✓ I medici non si sbilanciano più di fronte al paziente sul da farsi, ma lasciano la decisione al paziente che, per quanto informato, fa fatica a valutare bene la situazione.

✓ Gli imprenditori, che sono quelli che creano posti di lavoro, faticano a intraprendere un'iniziativa produttiva, perché gli uffici statali, essendo minacciati dalle norme,

non riescono più a prendere serenamente delle decisioni e a concedere le licenze necessarie all'interessato, almeno non in tempi utili.

✓ La madre di un figlio con problemi di iperattività si trova di fronte a servizi che offrono un aiuto che riguarda solo un piccolo aspetto del problema (psichiatria, scuola, psicologi) ma a loro volta con grande aspettative che la signora sia grata e riesca a risolvere il problema assai più grande per non disturbare il funzionamento del servizio.

Il concetto di responsabilità ormai compie più o meno 100 anni. Solo all'inizio del XX secolo il concetto di obbedienza è stato sostituito con il concetto di responsabilità. Oggi assistiamo alla trasformazione del concetto di responsabilità, che non è più intesa come capacità di fare la cosa giusta dopo la considerazione di vari fattori (anche spagliando, perché non si è sempre in grado di considerare tutto), ma piuttosto come obbedienza ad una trama capillare di norme. Siamo chiari: sempre obbedienza è, camuffata linguisticamente con la parola responsabilità.

L'investimento di risorse monetarie, intellettuali e psichiche per implementare sempre nuove norme non ha risolto neanche uno dei problemi iniziali.

✓ Il senso di ingiustizia si è esteso soprattutto nei contesti pubblici, nelle strutture più burocratizzate e normate.

✓ La solitudine è diventata il male del secolo, la sua punta è il fenomeno della depressione.

✓ La paura di essere relegati ai margini della società sta investendo, da ormai 20 anni, il ceto medio e la borghesia. E in effetti la possibilità di finire ai margini della società è aumentata, come conseguenza di malattie (malattie invalidanti, depressione, dipendenze, ecc.) problemi giudiziari, problemi economici che possono incidere nonostante si abbia un lavoro, svolto con correttezza e impegno.

Il senso di solitudine, di ingiustizia, di emarginazione può essere affrontato con:

- la relazione e l'incontro umano,
- l'inclusione in una rete territoriale,
- la territorialità come orizzonte per delineare soluzioni,
- il principio di fiducia e gratitudine,
- l'etica professionale,
- l'etica civica e il senso di cittadinanza, che secondo me significano solidarietà da un lato e dall'altro lato smantellare l'idea che si possano ottenere delle cose senza pagarne un prezzo.

Il concetto del welfare generativo prova a superare la vecchia soluzione, che di fatto ha aumentato i problemi, per trovare nuove risposte ai bisogni diffusi.