

IVAN ILLICH ET AL. **ESPERTI DI TROPPO** **IL PARADOSSO DELLE PROFESSIONI DISABILITANTI**

Edizione italiana a cura di Bruno Bortoli



Propongo di chiamare la seconda metà del Ventesimo secolo l'«Era delle Professioni Disabilitanti»: un'epoca nella quale le persone avevano dei problemi, gli esperti possedevano delle soluzioni e gli scienziati misuravano realtà sfuggenti come le abilità e i bisogni. Un'epoca di palesi illusioni. L'accettazione acritica da parte della gente dell'onnipotenza e onniscienza dei professionisti può sfociare in dottrine politiche autoritarie o in effimere follie neoprometeiche...

SAGGI PROFESSIONALI

 Erickson

IL LIBRO

ESPERTI DI TROPPO

Uno dei poteri forse più indiscussi del nostro tempo è quello degli esperti, che mettono la propria conoscenza al servizio degli altri.

Ma i professionisti dispongono di un pericoloso potere a doppio taglio, perché il loro aiuto può accompagnarsi a una sistematica disabilitazione dei cittadini rispetto al controllo della propria vita. Ivan Illich è stato uno dei più importanti pensatori del Novecento. Un intellettuale dal percorso di studi e di vita controverso, con profonde intuizioni che, a decenni di distanza, si stanno rivelando autenticamente profetiche.

Questa raccolta di saggi, che contiene i contributi anche di altri importanti studiosi, è apparsa per la prima volta nel 1977 e viene qui riproposta in una nuova traduzione italiana.

Una lettura illuminante, che anticipa con acutezza concetti fondamentali, oggi ancor più di ieri, per la lettura e la comprensione della società attuale.

Le enormi risorse impiegate per i servizi sanitari e socio-assistenziali, l'istruzione e l'assistenza legale permettono di ottenere risultati altrettanto consistenti?

L'AUTORE

IVAN ILLICH

È stato uno dei più importanti liberi pensatori del Novecento in ambito sociale. Le sue opere rispecchiano l'interesse verso l'analisi critica delle forme istituzionali in cui si esprime la società contemporanea, nei più diversi settori (dalla scuola all'economia alla medicina).

€ 12,00



www.erickson.it

Indice

<i>Introduzione all'edizione italiana</i> (Bruno Bortoli)	7
CAPITOLO 1	
Professioni disabilitanti (<i>Ivan Illich</i>)	29
CAPITOLO 2	
Medici disabilitanti (<i>Irving Kenneth Zola</i>)	57
CAPITOLO 3	
Assistenti sociali disabilitanti (<i>John McKnight</i>)	83
CAPITOLO 4	
Avvocati disabilitanti (<i>Jonathan Caplan</i>)	105
CAPITOLO 5	
Manager disabilitanti (<i>Harley Shaiken</i>)	123

CAPITOLO 1

Professioni disabilitanti

Ivan Illich

Un modo per chiudere un'epoca è quella di attribuirle un nome che rimanga impresso. Propongo di chiamare la seconda metà del Ventesimo secolo l'«Era delle Professioni Disabilitanti»: un'epoca nella quale le persone avevano dei «problemi», gli esperti possedevano delle «soluzioni» e gli scienziati misuravano realtà sfuggenti quali le «abilità» e i «bisogni». Quest'era volge ora al termine, proprio come si può dire che sta già terminando l'era degli sprechi energetici. Le illusioni alla base di entrambe queste epoche risultano sempre più chiare a tutti, tuttavia non è ancora stata presa nessuna contromisura da parte delle istituzioni. L'accettazione acritica da parte della gente dell'onniscienza e dell'onnipotenza dei professionisti può sfociare in dottrine politiche autoritarie (con possibili nuove forme di fascismo) o in un'ulteriore esplosione di follie neoprometeiche ma essenzialmente effimere. Per capire bene e scegliere in modo consapevole dobbiamo esaminare il ruolo specifico delle professioni per determinare chi ha ricevuto che cosa, da chi e perché, in questa nostra epoca.

Per vedere chiaramente il presente, immaginiamo i bambini del futuro che tra breve giocheranno fra le rovine degli edifici scolastici, degli aeroporti e degli ospedali. In questi moderni castelli, trasformati in cattedrali costruite per proteggerci dall'ignoranza, dal disagio, dal dolore e dalla morte, i bambini di domani riprodurranno

no, nei loro giochi, le illusioni della nostra «Era delle Professioni», come negli antichi castelli e nelle antiche cattedrali noi, oggi, ricostruiamo le crociate dei cavalieri contro i peccatori o contro i Turchi nell'«Era della Fede». I bambini nei loro giochi mescoleranno il gergo televisivo che ora inquina il nostro linguaggio con arcaismi ereditati dal medioevo o dai western. Li vedo rivolgersi l'un l'altro chiamandosi «presidente» e «segretario» piuttosto che «capo» e «signore». Già adesso qualche adulto ha la delicatezza di arrossire quando infila nel suo inglese manageriale termini quali «policy-making», «social planning» e «problem-solving».

L'Era delle Professioni sarà ricordata come l'epoca nella quale dei politici un po' rimbambiti, in nome degli elettori, guidati da professori, affidavano ai tecnocrati il potere di legiferare sui bisogni; rinunciavano di fatto al potere di decidere in merito alle esigenze della gente diventando succubi delle oligarchie monopolistiche che imponevano gli strumenti con i quali tali esigenze dovevano essere soddisfatte. Sarà ricordata come l'Era della Scolarizzazione, in cui alle persone per un terzo della loro vita venivano imposti i bisogni di apprendimento ed erano addestrate ad accumulare ulteriori bisogni, cosicché, per gli altri due terzi della loro vita, divenivano clienti di prestigiosi «pusher» che forgiavano le loro abitudini. Sarà ricordata come l'era nella quale dedicarsi a viaggi ricreativi significava andare in giro intruppati a guardare la gente con l'aria imballata, e fare l'amore significava adattarsi ai ruoli sessuali indicati da sessuologi come Masters e Johnson e i loro vari allievi; l'epoca in cui le opinioni delle persone erano una replica dell'ultimo talk-show televisivo serale e alle elezioni il loro voto serviva a premiare imbonitori e venditori perché potessero fare meglio i comodi propri.

Gli studenti futuri saranno altrettanto confusi nel dover determinare le differenze tra istituzioni di ispirazione socialista e quelle capitaliste, al pari degli studenti di oggi quando sono chiamati a chiarire le pretese differenze tra le diverse sette per la Riforma cristiana dei secoli passati. Scopriranno che gli studiosi professionisti, o i chirurghi o i progettisti di supermercati nei Paesi poveri e/o

socialisti, verso la fine di ogni decennio, utilizzavano gli stessi dati, gli stessi strumenti, costruivano gli stessi edifici dei loro colleghi dei Paesi ricchi, che però l'avevano già fatto all'inizio dello stesso decennio. Gli archeologi suddivideranno le ere della nostra generazione non attraverso i frammenti di vasellame, ma grazie alle mode professionali, riflesse nelle tendenze aggiornate delle pubblicazioni ONU.

Sarebbe pretenzioso voler predire se questa era, nella quale i bisogni vengono modellati da progetti di professionisti, sarà ricordata con un sorriso o con un'imprecazione. Io mi auguro, naturalmente, che essa venga ricordata per quello che è: un periodo buio nel quale il padre di famiglia si dava a spese pazze, dissipava tutti i risparmi e obbligava poi i figli a ricominciare da zero. Molto più probabilmente, purtroppo, verrà ricordata come l'epoca nella quale un'intera generazione se ne andò alla ricerca frenetica di un benessere che impoverisce, dove tutte le libertà umane furono svendute; un'epoca che, dopo aver impostato ogni politica pubblica sulle lamentele organizzate degli utenti del *welfare state*, si è finalmente estinta in un totalitarismo bonario.

Io ritengo inevitabile questo declino della nostra epoca verso un tecno-fascismo, a meno che delle forze più fresche non riescano a reagire sul serio, non limitandosi a sostenere un nuovo mistificante professionalismo pseudo radicale, bensì perorando uno scetticismo integrale verso gli esperti, specialmente nella loro presunzione di fare diagnosi e imporre prescrizioni. Dal momento che è la tecnologia ad essere chiamata in causa per il degrado ambientale, una vera critica sociale dovrebbe sostenere che gli ingegneri si dedichino allo studio della biologia.

Finché gli scandali ospedalieri verranno imputati a singoli medici avidi o a infermieri negligenti, il problema se in linea di principio un paziente possa trarre vantaggio dall'ospedalizzazione non verrà mai posto. Fintanto che è il puro e semplice profitto capitalista ad essere messo sotto accusa come causa delle disuguaglianze economiche, la standardizzazione e la concentrazione delle industrie

— che è causa strutturale di ogni disuguaglianza — non verrà mai presa in considerazione ed eliminata.

Solo se comprendiamo il modo in cui la dipendenza dalle merci ha legittimato le domande, le ha trasformate in bisogni urgenti ed esasperati mentre contemporaneamente ha distrutto la capacità delle persone di provvedere da se stesse, noi potremmo evitare di avanzare verso una nuova epoca buia nella quale una autoindulgenza edonista sarà scambiata per la forma più alta di indipendenza.

Soltanto se la nostra cultura, già così intensamente mercificata, verrà sistematicamente messa di fronte alla sorgente profonda di tutte le sue connaturate frustrazioni, potremo sperare di interrompere l'attuale perversione della ricerca scientifica, le sempre più forti preoccupazioni ecologiche e la stessa lotta di classe. Al momento presente queste istanze sono principalmente al servizio di una crescente schiavitù degli individui nei confronti delle merci.

Il ritorno a un'era di politica partecipativa, nella quale i bisogni siano definiti dal consenso comune, è impedito da un ostacolo tanto fragile quanto non considerato: il ruolo che élite professionali sempre nuove giocano nel legittimare quella sorta di religione mondiale che promuove la cupidigia che impoverisce. È quindi necessario che noi comprendiamo chiaramente:

1. la natura della dominanza delle professioni;
2. gli effetti dell'istituzionalizzazione del professionalismo;
3. le caratteristiche dei cosiddetti «bisogni imputati»;
4. le illusioni che ci hanno resi schiavi del managerialismo professionale.

La dominanza delle professioni

Consideriamo prima di tutto questo dato di fatto: che le corporazioni di specialisti che ora controllano i processi di creazione, attribuzione e implementazione dei bisogni rappresentano un nuovo tipo di oligopolio. Sono radicate più profondamente di una buocra-

zia bizantina; più internazionali di una chiesa universale; più stabili di qualsiasi sindacato; dotate di più competenze che uno sciamano; con una presa ferma sopra le loro vittime più di qualsiasi mafia.

I nuovi specialisti organizzati, tuttavia, devono essere attentamente distinti dai gangster. Gli insegnanti, ad esempio, affermano che la società deve essere istruita e hanno il potere di escludere, come se non avesse valore, ciò che viene appreso al di fuori della scuola. Stabilendo questa specie di monopolio che permette loro di escludere chi acquista dei beni da qualche altra parte o chi «distilla» in proprio, sembrano, a prima vista, meritare la definizione letterale di gangster. Ma questi ultimi, in realtà, semplicemente monopolizzano per il proprio profitto un bisogno di base, controllandone gli approvvigionamenti.

Oggigiorno invece vediamo che i nuovi specialisti, soprattutto i medici e gli operatori sociali — come in precedenza facevano soltanto i sacerdoti e i giuristi — acquisiscono il potere legale di creare il bisogno, che, in base alla legge, essi soli hanno poi il potere di soddisfare. A differenza delle professioni liberali di ieri che erano al servizio dei ricchi mercanti, le odierne professioni dominanti rivendicano il controllo sopra i bisogni umani *tout court*. Trasformano lo Stato moderno in una holding che ha lo scopo di facilitare le proprie imprese nell'esercizio delle loro competenze autocertificate che sono quelle di assegnare uguali bisogni ai cittadini/clienti, da soddisfare solo in un gioco a somma zero.

Il controllo sul lavoro non è una novità di oggi. Il professionismo è una delle molte forme assunte dal controllo del lavoro nel corso della storia. Nei tempi andati, i soldati di ventura si rifiutavano di combattere fino a quando non avevano ottenuto licenza di saccheggio. Lisistrata organizzò *la proprietà del corpo femminile* per costringere alla pace, pena il rifiuto del sesso. I medici di Cos promettevano con giuramento di trasmettere il segreto del mestiere solo ai propri figli. Le gilde fissavano il curriculum, le preghiere, le prove, i pellegrinaggi e gli scherzi attraverso cui gli Hans Sachs di

allora dovevano passare prima che fosse loro permesso di calzare i concittadini borghesi.

Nei paesi capitalisti, i sindacati cercano di controllare chi lavorerà, per quante ore e per quale salario minimo. Tutte le corporazioni sono tentativi compiuti da coloro che vendono il loro lavoro di determinare come il lavoro sarà svolto e da chi. Anche le professioni fanno tutto questo, ma vanno oltre: decidono che cosa sarà fatto, per chi e in che modo le loro decisioni dovranno essere applicate. Rivendicano un'autorità speciale, tacita, di determinare non solo il modo in cui devono essere fatte le cose, ma anche il motivo per il quale i loro servizi sono obbligatori. Molte professioni sono ora così altamente sviluppate che esse non soltanto esercitano la tutela sui «cittadini-divenuti-clienti», ma determinano anche la forma di questo loro «mondo-messo-sotto-tutela».

Esiste un'ulteriore distinzione tra il potere professionale e quello delle altre occupazioni. La sua autorità deriva da una fonte differente. Una gilda, un sindacato o una gang obbligano al rispetto dei propri interessi e dei propri diritti mediante lo sciopero, il ricatto o la violenza esplicita. Una professione, invece, al pari del sacerdozio, detiene il potere per concessione di una élite della quale sostiene i relativi interessi. Così come il sacerdozio si occupa della salvezza eterna, una professione rivendica la legittimazione a interpretare, proteggere e a servire qualche speciale (mondano questa volta) interesse della popolazione intera. Questo tipo di potere professionale esiste soltanto in quelle società nelle quali la stessa appartenenza alle élite è legittimata o acquisita in base allo status professionale. Il potere professionale è una forma specializzata del «privilegio di prescrivere». È questo potere di prescrizione il vero controllo nello stato industriale. Il potere delle professioni sul lavoro dei propri membri è quindi diverso da tutti gli altri e nuovo tanto in relazione agli scopi che alla sua origine.

I mercanti vendono le merci che hanno accumulato. I membri delle corporazioni garantiscono la qualità. Alcuni artigiani adattano il loro prodotto alle esigenze e ai gusti del cliente. I profes-

sionisti vi dicono invece ciò di cui avete bisogno e rivendicano il potere di prescrivere. Non vi propongono solo ciò che è buono, ma vi ordinano di fatto ciò che è giusto. Non è il livello del reddito, la lunga formazione, i compiti delicati e nemmeno la posizione sociale che contraddistingue il professionista. È piuttosto la sua autorità a definire una persona come cliente, a decidere di che cosa questa ha bisogno e nel fornirle una prescrizione.

Questa autorità professionale comprende tre ruoli: l'autorità sapienziale del consigliare, istruire e dirigere; l'autorità morale che rende non solo utile ma obbligatorio quanto prescritto; e l'autorità carismatica che permette al professionista di appellarsi a qualche interesse superiore del suo cliente che non solo travalica la coscienza individuale ma talvolta anche la ragion di stato. Per esempio, il «medico generico» è divenuto il «dottore» quando ha lasciato il commercio delle medicine al farmacista e ha tenuto per sé quello delle ricette. È divenuto uno «scienziato della salute» quando la sua corporazione ha avvocato a sé tutte queste autorità e ha cominciato a trattare con «casi» anziché con «persone», ritrovandosi, quindi, a tutelare gli interessi della società invece che quelli dell'individuo.

Le «autorità» che, durante l'era liberale, erano fuse nel singolo operatore nell'atto del singolo trattamento, sono ora legittimate attraverso la corporazione professionale. Questa entità formale si costruisce una propria missione sociale.

È un fatto che soltanto negli ultimi venticinque anni¹ la medicina si è trasformata da una «professione liberale» a una «professione dominante», ottenendo appunto il potere di decidere che cosa costituisce un bisogno sanitario per «gli individui in genere». Gli specialisti sanitari in quanto corporazione hanno acquisito l'autorità di determinare quale assistenza sanitaria debba essere erogata nella società. Non è più un singolo professionista che «imputa un bisogno» a un singolo cliente entro una singola relazione terapeutica,

¹ Si noti che l'autore scrisse nel 1977. [*ndr*]

ma un organismo corporativo che «imputa a un'intera collettività» i propri bisogni. La corporazione medica rivendica il potere di sottoporre a diagnosi l'intera popolazione al fine di identificare tutti coloro che potrebbero essere dei clienti potenziali.

La differenza tra artigiani, professioni liberali e i nuovi tecnocrati può essere chiarita mettendo in evidenza come tipicamente si reagisce di fronte a coloro che trascurano di seguire il parere che è stato dato loro. Se non seguo il consiglio dell'artigiano, sono uno sciocco. Se non seguo quello del professionista liberale sono un masochista. Ora, invece, se tento di sfuggire al chirurgo o allo strizzacervelli che hanno deciso per me, posso addirittura aspettarmi di essere raggiunto dal braccio armato della legge.

Rispetto al mercante-artigiano o al consulente esperto, il professionista si è trasformato in un crociato e in un filantropo inquirente. Egli sa in che modo devono essere allevati i bambini, quali studenti devono o meno proseguire negli studi e quali droghe si possono o meno ingerire. Da un tutor che vi guidava e sorvegliava mentre voi stessi mandavate a memoria la lezione, l'insegnante si è trasformato in un educatore il cui status giuridico lo autorizza a una crociata moralizzatrice che gli permette di inserirsi fra voi e qualsiasi cosa vogliate studiare. Gli stessi accalappiacani di Chicago sono oggi divenuti esperti pubblici di controllo canino.

I professionisti rivendicano il possesso di conoscenze segrete sulla natura umana, conoscenze che soltanto loro hanno il diritto di dispensare. Esistono un monopolio sulla definizione di devianza e sui rimedi necessari. Per esempio, gli avvocati sostengono che essi soltanto hanno la competenza e il diritto legale di fornire assistenza in caso di divorzio. I becchini diventano membri di una professione mutando il loro nome in impresari di pompe funebri, questo attraverso il possesso di un titolo di studio o accrescendo lo status della loro attività nominando qualcuno di loro presidente del Lyon's Club. Gli impresari di pompe funebri si trasformano in «professionisti» quando ottengono il potere di richiedere l'intervento della

polizia per impedire la sepoltura di una salma che non sia stata imbalsamata e messa nella bara presso di loro.

In ogni ambito in cui possa essere immaginato un bisogno umano, queste nuove professioni, dominanti, autoritarie, monopolizzatrici, legalizzate — e, nello stesso tempo, disabilitanti — sono divenute le depositarie esclusive del bene pubblico.

Le professioni ufficiali

Il passaggio da professione liberale a professione dominante è un processo che ricorda la proclamazione di una religione di Stato. I medici trasformati magicamente in «biocrati», gli insegnanti in «gnosocrati», i necrofori in «thanatocrati» sono più vicini ai cultori di una religione ufficiale che a delle associazioni professionali. Il professionista come esegeta che segue la linea attualmente riconosciuta di ortodossia scientifica agisce come un teologo. Come «imprenditore morale» e come creatore del bisogno delle sue prestazioni, il professionista agisce da sacerdote. Con il suo spirito di crociata, egli agisce come un missionario alla ricerca dei diseredati. Come inquisitore, bandisce gli eretici: impone le sue soluzioni sul ricalitrante che rifiuta di riconoscere di essere un problema. Questa investitura multiforme a rimuovere una specifica anormalità dell'ambito umano trasforma ogni professione in qualcosa di analogo a un culto ufficiale.

L'acritica accettazione sociale delle professioni dominanti è a tutti gli effetti un evento politico. Ogni nuova proclamazione di legittimazione professionale sta a significare che le competenze della sfera politica — legislative, esecutive e giurisdizionali — perdono una parte dei propri caratteri e della propria indipendenza. La cosa pubblica passa dalle mani di rappresentanti eletti dal popolo a quelle di una élite autolegittimata. Recentemente ad esempio la medicina è andata al di là dei propri limiti di professione liberale e ha invaso la legislazione imponendo delle norme collettive. I medici

CAPITOLO 3
Assistenti sociali disabilitanti

John McKnight

Il business, nella società moderna, è rappresentato dai servizi. Anche il servizio sociale, nella società moderna, è una forma di business.

Ciò si riflette nel linguaggio utilizzato dai suoi addetti. Al giorno d'oggi gli operatori dei servizi alla persona, al pari di chi li dirige, parlano di «prodotti» educativi, o di «consumatori» dei servizi sanitari. I loro clienti vengono definiti in termini di «mercato»; i tecnocrati — una specie di professionisti del tutto nuova — sviluppano metodi ad hoc per «creare mercato» a favore dei servizi, attingendo alle tecniche del management aziendale. I computer misurano e memorizzano «input» di ordine psicologico, e «output» di livello familiare. Si tratta, rispettivamente, delle «unità servite» e delle «unità di servizio».

Qualificati economisti, statistici e pianificatori gestiscono la produzione e il consumo dei servizi sociali, né più né meno di quanto farebbero per la produzione, il consumo e la manutenzione di beni materiali. E, ciò che più conta, qualsiasi società che abbia attraversato la modernizzazione — socialista o capitalista che sia — è contraddistinta da un peso crescente dei servizi nell'ambito del proprio prodotto interno lordo. Non si tratta soltanto di servizi come — poniamo — le poste, la ristorazione, la riparazione delle automobili, e così via. Si tratta anche di servizi sociali: orientamento alla vita

di coppia, controllo delle nascite, counseling, istruzione, arbitrati legali, assistenza ai giovani, agli adulti o agli anziani (con le diverse prestazioni che ne derivano), e tutto ciò che rientra, a vario titolo, sotto la voce dell'«aiuto agli altri».

Questa fase dello sviluppo economico si caratterizza per il suo potenziale illimitato, se è vero che la produzione di servizi non soffre di nessuno dei limiti intrinseci nella produzione dei beni: si tratti di risorse naturali, di capitale o di terra. Se questo è vero, il business del servizio sociale ha infinite possibilità di svilupparsi di più. Non sembra esserci fine, anzi, alla produzione di sempre nuovi servizi.

Le nazioni modernizzate andrebbero quindi definite, in termini più corretti, come economie dei servizi. Si tratta anzi di società dei servizi, abitate da produttori e da consumatori di servizi; in altre parole, da operatori e da utenti.

Lo scenario politico che abbiamo davanti, nella società dei servizi, comincia a farsi chiaro. I bilanci pubblici stentano a reggerne il peso sempre più elevato. Molti governi, nazionali e locali, si trovano costretti — come mai avvenuto prima — a decidere su quali servizi investire, e quali penalizzare: viene prima, ad esempio, l'istruzione o la sanità? Nello stesso settore dei servizi si pongono dilemmi non meno difficili. Per dirne uno, è prioritario ridurre il numero degli aborti — che, essendo legalizzati, sono oggetto di imposte — o impiegare le risorse che derivano da questo prelievo fiscale per rendere gratuita la vaccinazione anti-influenzale?

Per risolvere dilemmi del genere, si ricorre spesso all'ideologia apolitica dei servizi. Nella politica tradizionale, strettamente legata all'economia dei beni materiali, era possibile un dibattito pubblico circa i fabbisogni di materie prime e di consumo a cui una nazione doveva dare la priorità: se il grano o l'acciaio, le automobili o le abitazioni. Nella nuova politica dei servizi ci si domanda invece se ci sia più bisogno di dottori o di insegnanti, di avvocati o di assistenti sociali. In termini politici, si tratta di decidere se la salute e l'istruzione possano essere oggetto di scambio; e se altrettanto valga per

la giustizia e il benessere delle famiglie. A fronte di scelte di questo tipo, l'impostazione della politica tradizionale non è più percorribile.

Nella logica della politica tradizionale, è senz'altro possibile fare una scelta tra grano e acciaio. Non si può dire altrettanto, però, a fronte della salute e dell'istruzione. Non si tratta, infatti, di alternative tra cui scegliere, bensì di servizi. In realtà, l'allocazione delle risorse tra servizi diversi è a tal punto immune dal dibattito politico, che molti governi sciolgono il dilemma in questo modo: meno grano e più istruzione; meno acciaio e più salute pubblica.

Questo non significa che si tratti di scelte corrette o scorrette, o che valgano una volta per tutte. Significa, semmai, che i servizi sono così intrinsecamente apolitici che è difficile, per l'opinione pubblica e per i decisori politici, riconoscere un dato di fondo: che la creazione e la distribuzione dei servizi è la questione politica centrale di molte economie modernizzate.

La «immunità politica» di cui godono i servizi è evidente, ad esempio, da ciò a cui essi fanno riferimento simbolico.

I servizi sono qualche cosa per cui si paga.

E la «merce» che si paga, nella fattispecie, è il «prendersi cura», la *care*.

La *care* — l'espressione di ciò che ci sta più a cuore — è un atto che è espressione di amore. A ciascuno di noi può capitare di dire: «Quella persona mi sta a cuore, più di chiunque altro». O magari: «Mi sto prendendo cura di mia madre e di mio padre».

Il servizio equivale quindi a un *prendersi cura*, che equivale ad *amare*, e l'amore è il valore universale, apolitico, per eccellenza.

In termini simbolici, pertanto, la natura apolitica del servizio dipende dal suo intimo legame con l'universalità illimitata dell'amore. Chiedete a chiunque presti un servizio che cosa gli dia la massima soddisfazione, nel lavoro che svolge; con ogni probabilità, la sua risposta farà riferimento al desiderio di prendersi cura degli altri e di aiutarli. Se poi insistete, è probabile che alla fine vi risponda che, come persona, «vuole bene agli altri».

E poiché l'amore non è una questione di politica, non lo è nemmeno il prendersi cura. È così che servire gli altri diventa l'unico impegno che non conosce confini, non può essere messo in discussione ed è intimamente avulso dalla politica.

Può darsi che un'analisi di questo tipo insista troppo sugli aspetti simbolici. Si pensi, tuttavia, all'uso politico del linguaggio del servizio sociale che viene fatto negli Stati Uniti. Quando è nata la proposta del primo grande programma statale di assicurazione sanitaria, non lo si è certo descritto come una *policy* mirata a rendere più accessibile, e meno costoso, il sistema sanitario. Lo si è battezzato, più semplicemente, «Medicare».

In una recente comunicazione, il presidente della Federazione americana degli insegnanti osservava che vi sono oggi migliaia di insegnanti disoccupati, e che le nuove reclute, fornite ogni anno dalle università del Paese, sono sovrabbondanti. A fronte di questo dilemma economico, vi sono ampie fasce della popolazione che hanno bisogno di istruzione: non soltanto nelle coorti di età prescolare, ma anche tra gli adulti e gli anziani. Per rispondere a questo fabbisogno di istruzione — concludeva il presidente — servono nuovi programmi pubblici, a garanzia del diritto all'istruzione permanente di tutti i cittadini americani. Una strategia di intervento a cui la figura citata ha dato il nome di «Educare».

Tale è il numero delle facoltà di giurisprudenza, negli Stati Uniti, che gli studenti sono pari — nell'insieme — al 40% di tutti gli avvocati che esercitano la professione nel Paese. In uno studio recente, si chiedeva ai dirigenti nazionali dell'Albo degli avvocati che cosa si potesse fare, a loro giudizio, per garantire a tutte queste nuove reclute un lavoro e un reddito adeguato. La risposta più comune era la seguente: occorre avviare, con il sostegno dell'ente pubblico, una strategia di intervento che garantisca a tutti i cittadini il diritto alla protezione legale. Che nome dare a una strategia del genere? Naturalmente, «Judicare».

È chiaro, in altre parole, che la semplice parola *care*, e quindi il «prendersi cura», è un simbolo politico potente. Non è altrettanto

chiaro, però, che i diversi modi in cui la si utilizza servono a nascondere gli interessi politici di chi presta servizio. Un aspetto, questo, reso ancora più indecifrabile dal legame simbolico che esiste tra cura e amore. Il risultato è che le questioni politiche ed economiche, insite in qualsiasi forma di servizio, vengono nascoste dietro alla maschera dell'amore.

Dietro a quella maschera, in realtà, c'è la persona che presta servizio, con i sistemi, le tecniche e le tecnologie di cui fa uso: un *business* in cerca di mercati, un'economia che ha bisogno di nuovi spazi per crescere, una serie di professionisti che necessitano di un reddito.

È fondamentale capire che questa maschera del servizio *non* è necessariamente falsa. In virtù del potere assunto dall'ideologia del servizio, gran parte delle persone che servono gli altri non saprebbero distinguere questa maschera dalla propria faccia. Non si può neppure affermare che l'ideologia del servizio sia ipocrita, se intendiamo per ipocrisia la falsa pretesa di un obiettivo desiderabile. Chi si impegna nei servizi, al giorno d'oggi, è invece convinto di trasmettere davvero cura e amore. Forse ne è perfino più persuaso di coloro a cui si rivolge. In queste persone, la maschera — vale la pena di ripeterlo — fa tutt'uno con il volto. L'ideologia del servizio, infine, non mira ad alcuna cospirazione. Una cospirazione, infatti, è l'esito di una decisione collettiva, indirizzata a produrre sfruttamento. Chi si impegna nei servizi, viceversa, è genuinamente convinto di produrre risultati che dovrebbero essere benefici. Per ciascuna di queste persone, la maschera coincide con il volto.

Se vogliamo, tuttavia, distinguere la maschera dal volto su cui è posata, dobbiamo considerare un altro simbolo ancora: il bisogno.

Si è soliti dire che l'amore è un bisogno. Il prendersi cura degli altri è un bisogno. Il servizio è un bisogno, e chi lo presta soddisfa dei bisogni. Ognuno di noi racchiude un insieme di bisogni. Anche la società ha dei bisogni. E l'economia dovrebbe essere organizzata proprio per soddisfare dei bisogni.

In una società modernizzata, in cui i servizi sono il *business* per eccellenza, il vero «bisogno», politico, a cui essi rispondono è quello di un reddito adeguato per chi vi lavora, e della crescita economica che da essi dipende. La facciata dell'amore e del prendersi cura serve a oscurare una realtà ben diversa; il risultato è che viene meno la consapevolezza, nell'opinione pubblica, degli interessi dei professionisti dei servizi. Questi ultimi tendono a modellare i bisogni in funzione delle specifiche esigenze dell'economia dei servizi. Medicare, Educare, Giudicare, Socialcare e Psychocare sono descritti come iniziative finalizzate a rispondere ai bisogni della popolazione. In realtà, si tratta di programmi che rispondono più che altro alle esigenze di chi li promuove, e dell'economia di cui costoro sono i protagonisti.

Se invece andiamo oltre la facciata del «prendersi cura», potremo vedere il vero volto delle cose: operatori professionali che hanno *bisogno* di guadagnare attraverso i servizi, dentro un sistema economico che ha *bisogno* di crescere. Se questo è lo scenario, l'utente non è tanto una persona in condizioni di bisogno, quanto una persona *di cui c'è* bisogno. In termini aziendali, l'utente non è tanto il consumatore, quanto la materia prima del sistema dei servizi. O, per dirla in termini di management, l'utente corrisponde sia all'output, sia all'input. Riveste una funzione essenziale: quella di soddisfare i bisogni di chi lavora nei servizi, del sistema dei servizi e di tutta l'economia di una nazione. Il nocciolo della questione, dal punto di vista della politica, sta quindi nella capacità di chi lavora nei servizi di manipolare i bisogni per ampliare sempre più le basi economiche del sistema dei servizi.

Se le cose stanno così, i servizi svolgono una loro funzione, che non merita di essere disprezzata. Dopo tutto, la società dei servizi garantisce un'economia stabile, un'infrastruttura per l'organizzazione sociale, nonché operatori dei servizi motivati dai valori etici della cura e dell'amore. Se i veri bisogni a cui rispondono i servizi sono legittimi, i clienti possono essere considerati persone di cui c'è bisogno, più che persone in stato di bisogno; si può tranquillamente

mente continuare a fare ricerca sui servizi, a svilupparne di nuovi, a sperimentarli e a diffonderli nel mercato, senza alcuna necessità di proiettare sui cittadini dei bisogni che, in realtà, appartengono agli addetti ai lavori. Ci si può occupare, in termini politici ed economici, dei bisogni di chi lavora nei servizi, senza più ricorrere all'espediente mistificatorio, e apolitico, dell'amore.

Una proposta del genere, tuttavia, deve fare i conti con la situazione politica odierna. In tutte le società modernizzate, al giorno d'oggi, i cittadini cominciano a porre un interrogativo ingombrante. Lo si potrebbe esprimere, in termini esemplificativi, attraverso una serie di domande:

- Perché, con tutte le risorse che investiamo nella medicina, le nostre condizioni di salute non migliorano?
- Perché, con tutte le risorse che investiamo nella scuola, sembra che i nostri figli imparino meno di prima?
- Perché, con tutte le risorse che investiamo nella repressione della criminalità, la società appare ogni giorno meno sicura?
- Perché, con tutte le risorse che investiamo a favore della salute mentale, la malattia mentale sembra ancora più diffusa di prima?

E, come se tutte queste domande non bastassero, c'è perfino chi si chiede — nel criticare l'attuale sistema dei servizi — se, a forza di immettervi risorse, non stiamo forse ottenendo l'esatto contrario di ciò che quel sistema dovrebbe «produrre». In medicina, questo paradossale fenomeno ha un nome preciso: iatrogenesi. Detto diversamente: è il medico che crea la malattia. Il dubbio, in questa prospettiva, non è soltanto che, a fronte delle maggiori risorse investite, otteniamo servizi inferiori. Ci si chiede, più radicalmente, se i servizi non stiano producendo risultati opposti a quelli previsti dalla loro missione. Per dirla con Ivan Illich, vale la pena domandarsi se l'intero sistema non sia ormai diventato «controproduttivo». È vero che l'incremento dei farmaci ha come risultato un incremento delle malattie? O che, all'aumentare degli avvocati e dei poliziotti, aumentano anche i reati e le ingiustizie? E che il moltiplicarsi degli

insegnanti, e degli allievi, produce ancora più ignoranza di prima? O — per fare ancora un esempio — che più aumentano gli assistenti sociali, più aumenta il numero delle famiglie in crisi?

Si tratta di domande particolarmente insidiose per il sistema dei servizi, tradizionalmente apolitico. Se il definire i servizi in termini di «amore» e di «prendersi cura» è un'opzione squisitamente politica, il riconoscimento di una minore efficacia dei servizi, rispetto al passato, rientra anch'esso nelle possibilità della politica; e perfino il disvelamento di ciò che si cela dietro la facciata del «prendersi cura» — ossia un sistema di servizi che ha costantemente bisogno di risorse, per alimentare la crescita dell'economia — è un'opzione politicamente percorribile; diventa invece *impossibile*, per la politica, mantenere l'economia dei servizi, se la popolazione avverte che il sistema dei servizi fa più danni di quanti non ne curi; che i professionisti dei servizi possono *disabilitare*, più di quanto non abilitino.

Nel corso degli ultimi anni, i leader del settore più aperti al cambiamento hanno cominciato ad avvertire il problema. Di qui lo sviluppo di nuove strategie, orientate ad affrontare le ricadute negative del sistema dei servizi. A tale scopo, hanno fatto appello alle competenze di un'altra figura professionale: i manager. Se gli operatori professionali non sono in grado di controllare gli effetti negativi che inducono — questo il loro ragionamento — i manager potrebbero invece diventare i riformatori dei tempi moderni; persone che controllano e dirigono il sistema, così da neutralizzare questi effetti negativi e al contempo da garantirsi quel sostegno della politica che è fondamentale per la crescita del sistema dei servizi.

Il nuovo manager dei servizi, che mutua le proprie competenze dal settore della produzione dei beni commerciali, può puntare sulla manipolazione di quattro elementi, al fine di razionalizzare i servizi: il budget, il personale, la struttura organizzativa e la tecnologia. Si dedica quindi, con assiduo impegno, a istituire dei sistemi di controllo dei costi; a sviluppare nuove modalità di formazione del personale; a ristrutturare il sistema di erogazione dei servizi; a introdurre nuovi dispositivi tecnologici.