



Relazione, responsabilità, ruolo, rispetto, riconoscimento, ragionevolezza, rigore, rettitudine, reciprocità sono lo strumento dell'incontro, la cornice all'interno della quale è possibile l'ascolto, il dialogo e una certa occasione di cura



di MARCO DI FEO

## LE 9R Strumenti di pensiero e di azione dell'operatore di Caritas Ticino

**I**N UNA PROFESSIONE CHE PONE AL CENTRO LA RELAZIONE TRA LE PERSONE E CHE ORIENTA TALE RELAZIONE IN BASE AD ALCUNI VALORI FONDAMENTALI DI RIFERIMENTO, LA RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE SI INCROCIA IN MODO INESTRICABILE CON LA RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELL'ALTRO, IN BASE A QUESTI STESSI PRINCIPI DI RIFERIMENTO.

L'operatore sociale di Caritas Ticino è quindi chiamato a svolgere il suo *ruolo* tenendo sempre al centro il *rispetto* della persona, nel *riconoscimento* della sua inalienabile dignità, così come essa appare indelebilmente impressa nell'unicità e nell'irripetibilità di ogni essere umano. Tale dignità pone l'operatore sociale di fronte

all'evidenza che l'altro non è riducibile al suo bisogno. L'esercizio del ruolo professionale implica evidentemente il rispetto delle regole e dei compiti definiti dal proprio mansionario e al tempo stesso impone di intrecciare questa esigenza con il rispetto delle persone incontrate e accompagnate. Le regole non possono essere allora un mero strumento di lavoro, la rigida definizione di una cornice inflessibile all'interno della quale bisogna svolgere le proprie mansioni. Esse diventano semmai lo strumento dell'incontro, la cornice all'interno della quale è possibile l'ascolto, il dialogo e una certa occasione di cura. Per poter usare le regole e le responsabilità professionali a servizio della relazione, occorre prima di tutto una *ragionevolezza* illuminata dallo scopo principale dell'operatore

sociale, che è appunto la relazione. Essere ragionevoli significa appunto concepire le norme e le situazioni in modo flessibile, lasciando uno spazio di dialogo e di libera espressione che non comprometta la cornice del rapporto professionale. Ragionevolezza significa elasticità, comprensione, disponibilità, e al tempo stesso consapevolezza del proprio ruolo e di ciò che occorre per salvaguardarlo.

Questo delicato equilibrio tra il *rigore* necessario e le opportunità relazionali appare piuttosto complicato in ambienti di lavoro principalmente orientati al profitto e al conseguimento di beni materiali. Diventa invece più organico e praticabile in seno all'impresa sociale, dove appunto lo scopo primario e dichiarato è il bene comune, che inizia nella qualità della relazione e che trova sempre in essa il suo campo di verifica. Per questo motivo l'operatore sociale di Caritas Ticino è invitato dal suo stesso ruolo a incentrare la propria professionalità sulla responsabilità che il rispetto dell'altro impone, avendo come stile la *rettitudine*. Quest'ultima, come

dice la parola stessa, esige che l'operatore sociale orienti la relazione in modo lineare e senza ambiguità al vero scopo del suo lavoro, che è quello di sostenere l'altro affinché l'altro sia in grado di rilanciarsi e di promuovere in prima persona la sua unicità. Nella rettitudine non c'è posto per secondi fini e per tentennamenti di carattere valoriale. Per tale motivo il mutuo riconoscimento, dell'operatore nell'organizzazione e viceversa, non è solo un'opzione eventualmente auspicabile, ma un'esigenza imprescindibile.

Non si può in altre parole essere operatori sociali di un'organizzazione come Caritas Ticino, se non riconoscendosi nei valori di riferimento che ne hanno orientato la fondazione e che ne ispirano le strategie quotidiane. Tutto ciò chiama in causa la reciprocità, senza la quale ogni tipo di relazione appare altrimenti squilibrata e iniqua. Così come il partecipante può attendersi dall'operatore sociale responsabilità, rispetto e ragionevolezza, all'interno di una cornice professionale che impone

un certo ruolo, determinate norme e un certo rigore, allo stesso modo l'operatore sociale è legittimato a domandare alle persone che incontra il riconoscimento del contesto in cui si gioca la loro relazione. In questa fitta trama di delicati equilibri si comprende meglio la complessità di questa professione e al tempo stesso il suo valore esemplare. Pur nelle esigenze imposte dalla mansione professionale e dai cicli produttivi, l'operatore sociale di Caritas Ticino è chiamato quotidianamente a testimoniare la possibilità di coniugare il mondo produttivo con la centralità del valore di ogni persona, così come esso può essere custodito e può emergere solo attraverso una sana relazione. In questo contesto la responsabilità professionale non si contrappone a quella morale, ma si coniuga con essa formando due parti della stessa modalità di pensare, sentire e agire. Allo stesso modo, il rispetto del proprio ruolo e delle regole non diventa un ostacolo al rispetto delle persone, ma uno strumento per riconoscere e promuovere la dignità di ognuno. Infine, il mutuo riconoscimento, dell'o-

peratore sociale nei valori della sua organizzazione e dell'organizzazione nell'operato dei suoi dipendenti, non è un'indebita pretesa di omologazione, ma un mutuo rispecchiamento nei valori senza i quali non è possibile porre al centro di tutto la qualità della relazione e il raggiungimento di un bene comune. La centralità della relazione pertanto complica lo svolgimento del ruolo professionale, ma al tempo stesso lo rende più appassionante, perché richiede alle persone di non venire mai meno ai valori che rendono ogni lavoro, anche quelli non espressamente dedicati alla cura dell'altro, umanamente apprezzabile. Se noi umani non siamo nulla senza le nostre relazioni, ogni professione che pone la relazione ai margini diventa una pratica alienante, che sul lungo periodo non può essere umanamente gratificante. Responsabilità, rispetto, rettitudine, ragionevolezza e *reciprocità* non sono perciò doveri aggiunti, o fastidiosi inconvenienti, ma ingredienti fondamentali per una vita qualitativamente apprezzabile e per una professione umanamente degna. ■