

Sono forse io il custode di mio fratello?

In questo articolo di ampio respiro Zygmunt Bauman, uno dei maggiori sociologi viventi, riflette sulle funzioni e le responsabilità del lavoro sociale in una società in cui, sotto i colpi dello smantellamento dello Stato sociale, a chi non partecipa agli scambi di mercato e a chi è escluso dal benessere economico sembrerebbe non venga più riconosciuto alcun diritto. Richiamandosi a una tradizione della filosofia morale che spazia dall'Antico Testamento fino a Levinas, l'autore sostiene che è dalla pura assunzione di responsabilità per l'Altro, senza il supporto di alcun interesse «funzionale», che un'etica del lavoro sociale che sia all'altezza delle sfide dei tempi deve muovere. Il futuro degli esclusi dalla società del benessere dipenderà anche dagli standard etici che gli operatori, in mezzo a mille difficoltà, riusciranno a introdurre nel tessuto sociale.

La funzione propria del lavoro sociale dovrebbe essere, stando a quanto si dice spesso oggi, quella di sbarazzarsi di disoccupati, disabili, invalidi e altre persone deboli che, per una ragione o per l'altra, non sono in grado di mantenersi e dipendono, per la propria sopravvivenza, dai servizi sociali; tale funzione, come è evidente, non si sta adempiendo. Poiché il lavoro sociale, come ci viene ricordato, dovrebbe essere giudicato — al pari di qualsiasi altra azione umana — sulla base del bilancio tra costi e benefici prodotti, nella sua forma attuale esso non ha, in termini economici, alcun senso. In tali termini, le professioni sociali giustificerebbero la propria continuità di esistenza soltanto se rendessero indipendente chi è dipendente, se mettessero chi fatica a camminare nelle condizioni di camminare da solo. L'assunto implicito, raramente riconosciuto come tale, è che per le persone che non sono indipendenti, come chi non partecipa al gioco dello scambio di mercato, non c'è spazio nella società dei giocatori. «Dipendenza» è diventata una parolaccia: qualche cosa verso cui la gente perbene dovrebbe provare vergogna.

Quando Dio domandò a Caino dove si trovasse Abele, Caino, adiratosi, replicò con un'altra domanda: «Sono forse il custode di mio fratello?». Il maggiore filosofo morale della nostra epoca, Emmanuel Levinas, osservò: da quella rabbiosa domanda di Caino ebbe inizio ogni immoralità. Certamente sono io il custode di mio fratello; e sono e rimango un essere morale fin tanto che non chiedo un motivo speciale per esserlo.

Che io lo ammetta o no, sono il custode di mio fratello perché il suo benessere dipende da ciò che io faccio o che mi astengo dal fare. Sono un essere morale perché riconosco questa dipendenza e accetto la responsabilità che ne consegue. Nel momento in cui metto in discussione tale dipendenza domandando ragione — come fece Caino — del perché dovrei prendermi cura degli altri, in questo stesso momento abduco alla mia responsabilità e non sono più un essere morale. La dipendenza del fratello è ciò che fa di me un essere morale. La dipendenza e la morale o si danno insieme, o non si danno.

A pensarci bene, nella perentoria affermazione di Levinas non ci sono grandi novità. In fondo non fa altro che ribadire, in termini alquanto diversi, quello che da millenni è l'insegnamento essenziale della tradizione giudaico-cristiana, da cui il nostro comune sentire di uomini e la nostra civiltà hanno tratto origine. La verità che Levinas ha riportato alla luce ha fatto del bisogno dell'altro, e della responsabilità di venire incontro a tale bisogno, la chiave di volta della moralità; l'accettazione di questa responsabilità è diventata l'atto di nascita dell'essere morale. Ma se l'asserzione di Levinas non è un *novum*, tale è certamente il caso del disprezzo e dello stigma che si legano alla condizione di non autosufficienza. Si potrebbe persino dire che si tratti della trasformazione più profonda e radicale fra tutte quelle a cui la civiltà giudaico-cristiana, nella sua lunga storia, ha assistito. Vale la pena riflettere un po' su questa trasformazione e le sue cause, mentre ci occupiamo di quella coraggiosa iniziativa, il lavoro sociale, che oggi sembrerebbe quasi tenuta a scusarsi per i risultati che produce.

Se oggi la domanda che fu di Caino viene ripetuta (in forma aggiornata) in tutto il continente europeo, e lo Stato sociale è un po' dovunque sotto assedio, questo avviene perché quella peculiare combinazione di fattori che ne favorì l'istituzione, fino a farlo sembrare la condizione naturale delle società moderne, è ormai venuta meno. Con il senno di poi possiamo riconoscere che il welfare state, all'inizio, era finanche «eccessivo». Attualmente, tuttavia, sono il risentimento verso le istituzioni del welfare e il suo graduale smantellamento a risultare, parimenti, «eccessivi».

Per alcuni, l'emergere dello Stato sociale ha rappresentato il trionfo delle intenzioni morali, il loro rimodellamento nei principi costitutivi delle società civilizzate moderne. Secondo altri, l'affermazione del welfare state fu il risultato della lunga battaglia condotta dai sindacati e dai partiti laburisti per ottenere che lo Stato, a fronte degli imprevedibili e minacciosi sviluppi del sistema capitalista, tutelasse le condizioni di vita dei suoi cittadini. Altri ancora hanno posto l'accento sul desiderio *dell'establishment* politico di disperdere il dissenso e prevenire potenziali ribellioni. In tutte queste spiegazioni c'è della verosomiglianza, ma ciascuna di esse coglie soltanto una parte della verità. Nessuno degli ele-

menti di cui si è detto sarebbe bastato, da solo, a sostenere il peso del welfare state; fu, piuttosto, la coincidenza dei diversi fattori ciò che permise la creazione del sistema di welfare e garantì un sostegno quasi universale alle sue provvidenze, così come la disponibilità a dividerne i costi.

Ma neppure la combinazione di questi fattori sarebbe bastata, se non fosse per quel motivo inconfessato che li ha tenuti insieme: il bisogno di mantenere una disponibilità di capitale e lavoro per il mercato, e le responsabilità che, in questa direzione, erano ricadute sullo Stato. Affinché l'economia capitalista funzionasse, il capitale doveva essere in grado di acquistare forza lavoro e quest'ultima doveva godere di condizioni tali da apparire, agli occhi dei potenziali acquirenti, una mercé desiderabile. In questo quadro il compito più importante dello Stato, e il requisito per l'adempimento di tutte le altre sue funzioni, era la «mercificazione delle relazioni capitale-lavoro»; fare sì che le transazioni di vendita e acquisto di forza lavoro potessero avere liberamente luogo.

In quella fase di sviluppo del capitalismo (ormai conclusa da tempo) i tassi di crescita e di profitto erano direttamente proporzionali al volume di lavoro coinvolto nel processo produttivo. Che il mercato capitalista funzionasse con alti e bassi, con periodi di boom a cui seguivano prolungate depressioni, era cosa ben nota; non tutte le potenziali risorse di lavoro, quindi, potevano venire impiegate nel medesimo tempo. Nondimeno, gli inattivi di oggi sarebbero diventati forza lavoro attiva l'indomani. Nel presente erano, temporaneamente, disoccupati: condizione certo anormale, ma anche provvisoria ed emendabile. Erano «l'esercito di riserva del lavoro»: il loro status veniva definito in base a ciò che non erano in un dato momento, ma che sarebbero stati pronti a diventare non appena se ne desse l'occasione. Come ogni buon generale sa bene, affinché una nazione non perda la propria potenza militare è necessario che i riservisti siano ben nutriti e si mantengano in buona salute, così da essere pronti ad affrontare le fatiche della vita nell'esercito, quando arriva il loro momento. E giacché l'epoca di cui parliamo era quella del lavoro e della coscrizione di massa, la nazione poteva avere fiducia nella propria forza alla sola condizione che fosse possibile richiamare ogni suddito, in caso di necessità, nei ranghi dell'industria o dell'esercito. La capacità di lavorare e di combattere dei cittadini rappresentava la *condicio sine qua non* della sovranità di uno Stato e del benessere dei sudditi. Che il porre i poveri e i disabili, gli impoveriti e gli indolenti nelle condizioni di «rientrare nei ranghi» in qualsiasi momento fosse un dovere di tutta la società, e un interesse di tutta la nazione, era davvero una convinzione *bipartisan*, che andava al di là delle distinzioni tra destra e sinistra. Non servivano grandi argomenti per persuadere che il denaro speso per il welfare fosse denaro speso bene.

L'epoca del pieno impiego industriale è oggi terminata (per lo meno nella nostra parte del mondo), e altrettanto si può dire per l'esercito di massa. Gli armamenti moderni richiedono pochi soldati professionisti, e il progresso tecnologico nella produzione si traduce in un minore bisogno di investimenti nell'occupazione. Questo comporta un numero minore — e certamente non maggiore — di posti di lavoro. Le borse di tutte il mondo ricompensano prontamente le imprese che operano tagli e licenziamenti, mentre reagiscono nervosamente alla notizia di un calo dei tassi di disoccupazione.

Diciamolo chiaramente: chi tradizionalmente era definito «disoccupato» non rappresenta più l'«esercito di riserva del lavoro», proprio come i cittadini adulti non sono più riservisti dell'esercito, pronti ad arruolarsi in caso di bisogno militare. Ci prendiamo in giro se ci aspettiamo ancora che il mondo dell'industria richiami le persone che ha reso «esuberanti». Una simile eventualità si porrebbe in contrasto con tutti gli aspetti che contano per la prosperità economica di oggi: i principi di flessibilità, competitività e produttività misurata a partire dalla diminuzione del costo del lavoro. La verità è che se anche le nuove regole del gioco del mercato promettono la crescita della ricchezza complessiva di un Paese, rendono anche — allo stesso tempo — pressoché inevitabile l'allargamento del divario tra chi partecipa al gioco e chi ne resta escluso.

La storia non finisce qui, comunque. Perché coloro che rimangono fuori dal gioco restano anche privi di una qualche funzione che possa apparire — se non indispensabile — per lo meno, in qualche modo, «utile» per un tranquillo e fruttuoso andamento della vita economica. Costoro non sono certamente richiesti come potenziali produttori; tuttavia, nella società in cui i consumatori — e non i produttori — sono rappresentati come motore dello sviluppo economico (è dalla ripresa «trainata dall'aumento dei consumi» che ci si aspetta di poter uscire da una crisi economica), i poveri non hanno valore nemmeno come consumatori: non possono essere tentati dalle attrattive del mercato, non hanno carte di credito né depositi in banca, e le merci di cui più hanno bisogno sono di ben modesto profitto commerciale. Non sorprende che vengano riclassificati come «sottoclasse»: non più provvisoria anomalia che attende di essere corretta e rettificata, ma classe al di fuori delle classi, categoria mantenuta permanentemente *off limits* «sistema sociale», senza la cui esistenza tutti gli altri starebbero meglio, più comodi, che adesso.

Qualche tempo fa Ulrich Beck, acuto e perspicace sociologo tedesco, pubblicò un saggio intitolato *Schöne neue Arbeitswelt* (trad. it. *Il lavoro nell'epoca della fine del lavoro*; letteralmente, «Il bel nuovo mondo del lavoro»). Tesi di fondo di questa importante pubblicazione è che, nello

spazio di una decina d'anni, soltanto il 50% della forza lavoro europea potrà vantare un'occupazione regolare e a tempo pieno, pur non godendo certamente, a propria volta, della sicurezza di lungo periodo che i posti di lavoro a tutela sindacale garantivano fino a venticinque anni fa. (Come osservato dal noto economista della Sorbona Daniel Cohen, chiunque lavorasse nelle fabbriche della Renault o della Ford poteva contare di rimanervi sino alla fine della vita lavorativa, mentre chi oggi ottiene posti di lavoro, ben remunerati, nelle imprese di Bill Gates non ha la minima idea di dove si troverà di lì a un anno). Tutti gli altri sbarcheranno il lunario in «stile brasiliano»: lavori occasionali, di breve durata, senza garanzie contrattuali né diritti pensionistici, ma con la particolarità di poter essere licenziati all'improvviso e ad arbitrio del datore di lavoro. Se Ulrich Beck non si sbaglia (e le sue previsioni trovano ampio riscontro nei fatti e nell'opinione degli intellettuali), se è così, allora, i recenti schemi «dal welfare al workfare» (ossia, dall'assistenza sociale all'inserimento nel lavoro), intesi a rendere lo Stato sociale superfluo, in realtà non rappresentano interventi mirati a migliorare le sorti dei poveri e degli svantaggiati, bensì un puro esercizio statistico volto a cancellarli dal registro dei problemi sociali (anzi, etici), tramite l'elementare espediente di una loro riclassificazione.

Chi oggi celebra la cosiddetta «Terza via» potrebbe non avere torto quando proclama che lo smantellamento dello «Stato sociale come oggi lo conosciamo» rappresenta una questione «al di là di destra e sinistra», proprio come era stato, a suo tempo, per l'istituzione del welfare. (Per inciso, è verosimile che il termine «Terza via» sia utilizzato soltanto da quegli scrittori e quei politici che hanno rinunciato all'aspirazione di addomesticare le forze selvagge e quasi incontrollabili del mercato, ma non sono del tutto pronti a riconoscere la loro capitolazione; i portavoce della «Prima via» — il capitalismo di mercato che prevale oggi, liberato dalla «Seconda via», ossia l'alternativa socialista — non avrebbero neppure bisogno di ricorrere a questo termine, poiché non vedrebbero poi grandi differenze tra ciò che si sostiene sotto la denominazione «Terza via» e ciò che essi stessi, da sempre, sostengono). Infatti, i governi, di sinistra o di destra che siano, raccoglieranno difficilmente il consenso dell'elettorato a meno di riuscire ad attirare e trattenere i flussi finanziari di capitale, ormai globali, extraterritoriali e liberamente circolanti. Dal loro punto di vista, garantire ai poveri «localizzati» condizioni di vita decenti — ciò che era il principale scopo del welfare state — è, se si ragiona in termini economici, totalmente privo di senso.

Non stupisce che lo Stato sociale abbia ricevuto «cattiva pubblicità». Oggi è ben difficile avere notizia delle centinaia o migliaia di esseri umani che l'assistenza degli operatori sociali ha risollevato sull'orlo del-

la disperazione o del crollo; né di quei milioni di persone per le quali le provvidenze del welfare hanno segnato la differenza tra l'abiezione della povertà e una vita dignitosa; e neppure delle decine di milioni a cui la consapevolezza che l'aiuto — in caso di bisogno — ci sarebbe stato ha consentito di affrontare i rischi dell'esistenza con il coraggio e la determinazione senza i quali una vita felice, o per lo meno dignitosa, non sarebbe concepibile. Si sente parlare spesso, invece, di quelle centinaia o migliaia di individui che abusano e si prendono gioco della tolleranza e della benevolenza delle autorità pubbliche; o delle centinaia di migliaia (forse milioni) che la dipendenza dai sussidi pubblici ha trasformato in esseri inetti e oziosi, indisponibili — più che incapaci — a cogliere le opportunità di lavoro offerte loro, preferendo vivere sulle spalle dei contribuenti e del loro sudato lavoro. Nella popolare definizione americana di *underclass*, le persone colpite dalla povertà — che siano madri sole, studenti in difficoltà, tossicodipendenti o quant'altro, così come i criminali veri e propri — vengono accostati sino a distinguerli a fatica. Ciò che li unisce e ne giustifica la sovrapposizione è il fatto che tutti, per un motivo o per l'altro, rappresentano un «peso per la società». Vivremo meglio e saremmo tutti più felici se in qualche modo costoro, come per miracolo, scomparissero.

C'è ancora un'altra ragione per cui i poveri di oggi — gli utenti dei servizi sociali — sono diventati, da oggetto di pietà e compassione, oggetto di rabbia e risentimento. Tutti noi, in una qualche misura, sperimentiamo il mondo che abitiamo come carico di rischi, incertezza e sicurezza. La posizione sociale, il lavoro, il valore di mercato delle nostre competenze, i rapporti, le relazioni di vicinato e di amicizia di cui disponiamo sono tutti instabili e vulnerabili: rifugi poco sicuri, per ancorare la nostra fiducia. Né offre maggiore tranquillità la vita, fatta di scelte continue, del consumatore: che dire dell'ansia delle scelte che ogni giorno ci tocca fare; degli oggetti del desiderio che perdono subito attrattiva, delle fonti di orgoglio che si trasformano — dall'oggi al domani — in motivo di stigma e vergogna; dell'identità che tutti cerchiamo in modo disperato, e che ha l'orribile abitudine di andare fuori moda, «nel dimenticatoio», ancora prima che la raggiungiamo? In realtà, la vita è piena di ansia e paure, e ben pochi direbbero che non ne cambierebbero nulla, se potessero. La nostra *Risikogesellschaft* (società del rischio) ha davanti a sé un compito terribile, quando si tratta di riconciliare i suoi membri con le insidie e i timori della vita di ogni giorno. È questo il compito che i poveri, un tempo rappresentati come sottoclasse di esclusi, rendono un po' più agevole. Se il loro genere di vita rappresenta l'unica alternativa al «rimanere dentro il gioco», allora i rischi e gli orrori del mondo flessibile e dell'incertezza di tutta la vita «normale» appaiono un po' meno repellenti e insostenibili: ossia, sono meglio di ogni altra alternativa concepibile. Si potrebbe quasi dire, con un certo cinismo, che la pace della nostra mente, il riconciliarsi con la vita e qualsiasi gioia che da questo può derivare, tutto ciò dipende — a livello psicologico — dall'a-

biezione e la miseria dei poveri e degli esclusi.

4

E così, rendere il destino dei poveri ancora peggiore di quanto già non sia fa apparire migliori le sorti di tutti gli altri. Non è una buona notizia per le prospettive della solidarietà con i poveri — quella che nasceva quasi spontaneamente ai tempi in cui, per la maggior parte della popolazione, la fonte di oppressione più grande era rappresentata dalla spossante routine del lavoro di tutti i giorni e dalla lotta quotidiana per la sopravvivenza. Tra la situazione di chi lavorava e quella di chi era povero e disoccupato c'era una stretta, intima correlazione: per gli *insiders* del mercato del lavoro, guardare alla condizione degli *outsiders* non presentava alcuna difficoltà. Se gli uni e gli altri erano poveri, lo erano, sostanzialmente, per le stesse ragioni: le loro sofferenze si distinguevano per grado, più che per qualità. Oggi, al contrario, è ben difficile che nasca empatia con chi «sta sulla strada», da parte di chi non vive tale condizione. Gli *outsider* possono essere infelici, proprio come noi, ma ovviamente noi lo siamo per ragioni diverse: la nostra «povertà» ha caratteri del tutto diversi, e non si presta a una traduzione simultanea nella loro condizione.

I timori che perseguitano, quotidianamente, la maggior parte di noi scaturiscono dall'insufficiente certezza del nostro benessere; loro — i poveri veri — sono, per contro, anche troppo sicuri nella loro miseria. Se noi soffriamo, ciò dipende dalla flessibilità e dall'instabilità della nostra condizione di vita; tuttavia, l'instabilità è l'ultima cosa di cui persone condannate a una vita di miseria si lamenterebbero. Loro soffrono a causa delle modeste opportunità di cui godono, nel mondo che si vanta di offrire a chiunque altro opportunità senza precedenti; noi, nondimeno, tendiamo a leggere nella loro mancanza di opportunità una libertà dai rischi che ci tormentano, e nel fondo del nostro cuore arriviamo persino a provare invidia per il loro destino, che non sembrerebbe poi così sgradevole. Il loro reddito sarà anche esiguo, ma per lo meno è garantito; gli assegni sociali, comunque vada, arrivano regolarmente, sicché «costoro» non hanno bisogno di dare prova di se stessi ogni giorno, per essere sicuri dell'indomani. Senza fare assolutamente nulla, riescono a ottenere quella condizione di certezza per cui noi continuiamo a faticare, senza peraltro raggiungerla. Ecco il motivo per cui gli schemi «dal welfare al workfare» possono contare sul sostegno, dichiarato o meno, della maggioranza degli «occupati con flessibilità»: che si lascino travolgere anche loro, come tutti noi, dalle onde mutevoli del mercato del lavoro. Che si facciano inseguire anche loro dall'incertezza che ci perseguita tutti.

Perciò, la caduta in disgrazia dello Stato sociale è «sovradetermina-

ta». Chi è ricco e potente lo considera un cattivo investimento e uno spreco di denaro, chi non lo è non prova alcuna solidarietà per gli «utenti del welfare», né intravede più nella loro situazione un riflesso dei propri problemi. Il welfare state sta sulla difensiva. Giorno dopo giorno, deve continuare a scusarsi e a rendere conto della propria *raison d'otire*. Nel fare questo, ben difficilmente potrà utilizzare il linguaggio che va per la maggiore ai nostri tempi, quello dell'interesse e del profitto. Si può persino affermare che non esista alcun argomento razionale che ne giustifichi la sopravvivenza. La tutela del benessere dell'«esercito di riserva del lavoro» poteva, a suo tempo, essere sostenuta come frutto di una decisione razionale, anzi, come un imperativo razionale. Oggi, mantenere *l'underclass viva e vegeta* è un'opzione che sfida ogni razionalità e non appare funzionale ad alcuno scopo.

Ritorniamo, così, al dilemma da cui eravamo partiti. Dopo un secolo di felice coabitazione tra etica e razionalità strumentale, il secondo elemento della coppia si è autoescluso dal matrimonio e l'etica è rimasta, da sola, a farsi carico di tutto. E quando rimane sola, l'etica è più vulnerabile. Non le è facile restare in piedi per conto proprio.

La domanda «Sono forse io il custode di mio fratello?», fino a non molto tempo fa ritenuta quasi superflua e quindi poco ricorrente, è ritornata a gran voce alla ribalta. E coloro che rispondono «sì» tentano in tutti i modi, ma senza successo apparente, di rendere questa risposta appetibile nel freddo ed economicistico linguaggio degli interessi. Ciò che dovrebbero fare, piuttosto, è riaffermare con esplicita audacia la ragione etica del welfare state, l'unica di cui questo ha bisogno per giustificare la propria presenza in una società umana e civilizzata. Non c'è alcuna garanzia che l'argomento dell'etica incida più di tanto, in una società in cui la competitività, le stime di costo-beneficio, il profitto e gli altri comandamenti del libero mercato regnano supremi e fanno da principi organizzatori di quello che, secondo Pierre Bourdieu, si appresta a divenire la nostra *pensée unique*, la credenza che si pone al di là di tutti gli interrogativi. Ma tale garanzia non può essere trovata da nessuna parte, e dunque l'argomento di ordine etico rappresenta l'unica linea difensiva dello Stato sociale rimasta.

Normalmente si misura la tenuta di un ponte a partire dalla solidità del suo pilastro più piccolo. La qualità umana di una società dovrebbe essere misurata a partire dalla qualità della vita dei più deboli tra i suoi membri. E poiché l'essenza di ogni morale è data dalla responsabilità nei confronti dell'umanità degli altri, questa è anche l'unità di misura degli standard morali di una società. È questo, a mio avviso, l'unico tipo di misura che un sistema di welfare si possa permettere, ma è anche l'unico di cui abbia davvero bisogno. È una misura che può non bastare a garantirgli il sostegno sociale dal quale dipende la sua sopravvivenza; ma è anche l'unico tipo di misura che parli, in modo perentorio e privo

di ambiguità, a favore del welfare state.

È probabile che questo ritorno ai fondamenti etici, di cui tanto c'è bisogno, si debba misurare anche con altri ostacoli, oltre che con quello, facilmente prevedibile, della sua dissonanza dal discorso dominante della nostra epoca. Si tratta di ostacoli interni ai servizi sociali, nati dalla storia di burocratizzazione del lavoro sociale che è proceduta indisturbata così a lungo proprio perché l'essenza morale delle attività di welfare, data per scontata, è stata relegata a retroscena quasi inesplorato del lavoro di ogni giorno. Geert Van der Laan getta luce sulla più irritante e fastidiosa di queste difficoltà «autoinflitte» laddove sottolinea che nel lavoro sociale «la valutazione di ordine morale è stata rimpiazzata dall'esecuzione procedurale delle regole». Questo era forse inevitabile, dato l'ampio e sempre più ampio bacino di casi che gli assistenti sociali dovevano gestire e la necessità di attuare comparazioni e trovare «denominatori comuni» per sofferenze umane il cui *unicum* sfidava qualsiasi confronto e comoda classificazione. Se questa tendenza può essere comprensibile, rimane il fatto che i suoi risultati hanno reso il lavoro sociale sempre più distante dal suo originario impulso etico; i destinatari dell'assistenza si sono trasformati sempre più in fattispecie di categorie giuridiche e il processo di spersonalizzazione endemico a ogni burocrazia, si è messo pienamente in moto.

Non meraviglia che gli assistenti sociali, in tanti Paesi, siano stati formati a credere che il segreto per evitare i fallimenti professionali vada ricercato nell'adempimento alla lettera delle regole procedurali e nella corretta interpretazione del loro spirito. Laddove l'«esecuzione procedurale» prevale sull'«assessment morale» come guida della prestazione lavorativa, una delle conseguenze più cospicue e rilevanti è data dall'impulso a rendere le regole più precise e meno ambigue di quanto non siano, a delimitare l'ambito delle potenziali interpretazioni, a rendere le decisioni — caso per caso — pienamente determinate e prevedibili «ai sensi — di quanto stabilito nelle regole». Ancora, vi è l'aspettativa che tutto questo sia effettivamente possibile, e che - se così non avviene — debba essere stato per qualche deplorabile trascuratezza, dimenticanza o forma di miopia da parte degli operatori sociali e dei loro dirigenti. Credenze di questo genere esortano gli operatori sociali all'autobiasimo introspettivo, per ricercare la spiegazione dell'onda crescente di critiche contro il welfare negli errori da loro commessi. Si giunge a credere che qualsiasi tipo di critica potrebbe essere stemperato, se noi, operatori sociali, fossimo in grado di fissare negli statuti professionali un inventario preciso delle spettanze (*entitlements*) dei clienti e, per noi, un codice di condotta privo di ambiguità (*eindeutig*).

Non è difficile riconoscere che aspettative e credenze simili sono illusorie; quanto illusorie, lo comprendiamo se ci rammentiamo che il lavoro sociale — qualunque cosa esso sia — è anche l'atto morale di farsi

carico dell'inevitabile responsabilità che abbiamo per la sorte e per il benessere dell'Altro; e che quanto più l'Altro è debole e incapace di fare valere i propri diritti, tanto più grande è la nostra responsabilità. Siamo tutti custodi dei nostri fratelli; nondimeno, che cosa questo significhi è tutt'altro che chiaro, ed è difficile che diventi evidente e *eindeutig*. Chiarezza e assenza di ambiguità sono forse l'ideale se abbiamo in mente un mondo regolato dalla «esecuzione conforme alle procedure». Nel mondo della morale, d'altra parte, ambiguità e incertezza rappresentano il pane di ogni giorno, e non possono esserne espulse senza distruggere la sostanza morale della responsabilità, le fondamenta su cui quel mondo si appoggia.

L'incertezza che incombe sul lavoro sociale è, né più né meno, l'incertezza che è endemica alla responsabilità morale. Non se ne andrà mai; può essere neutralizzata solamente insieme con la coscienza etica. Un altro grande filosofo morale contemporaneo — il teologo di Aarhus Knud Logstrup — di fronte a ciò che egli definiva «il comandamento non detto della care» scrisse che «il conflitto è sempre possibile». Siamo nella condizione di dover navigare a vista tra due estremi, in ciascuno dei quali è latente un tipo di pericolo. Per un verso, come ammonisce Logstrup, «la situazione può essere tale per cui io forse mi troverò ad oppormi a ciò che l'altro si aspetta e desidera che faccia per lui (o per lei), perché soltanto una scelta simile andrà a favore del suo migliore interesse». Per un altro verso, tuttavia, «se si trattasse solo di realizzare le aspettative dell'altro e soddisfare i suoi desideri, la nostra relazione non significherebbe null'altro che — irresponsabilmente — rendersi strumento di un'altra persona».

«Tentare semplicemente di farsi i complimenti l'uno con l'altro, aggirando perennemente il vero problema in gioco» è un'accattivante e diffusa alterazione della relazione morale nel processo di aiuto; «avere opinioni ben precise su come le cose vanno fatte e su come gli altri le dovrebbero fare», con il desiderio di «non curarsi eccessivamente di capire il sentimento di coloro che subiscono il cambiamento», ne è un'altra. Entrambe queste alterazioni sono deleterie, e dovremmo fare tutto il possibile per evitarle. Rimane il fatto, peraltro, che la possibilità di scivolare nell'una o nell'altra trappola ci accompagnerà sempre: il rischio è costitutivo di ogni relazione morale - la nostra responsabilità si fissa proprio al centro del quadro delimitato da queste due insidie. Se la domanda di care e di responsabilità potesse essere esplicitata nei minimi dettagli, come noi operatori, stanchi della continua incertezza, tanto spesso sogniamo, allora «tale domanda diventerebbe una faccenda puramente esterna, senza alcuna responsabilità da parte nostra, senza alcun nostro investimento di umanità, immaginazione o insight». «La certezza assoluta», conclude Logstrup, «equivale all'assoluta irresponsabilità». «Non esiste peggiore stupidità del ritenere che si possano predisporre e realizzare direttive valide una volta per sempre.»

Tutto questo non è una buona notizia per chi cerca pace e tranquillità. Essere custodi dei propri fratelli rappresenta una sorta di condanna permanente a un lavoro faticoso e carico di ansia morale, che sarebbe impossibile acquietare. Ma questa è una buona notizia per l'essere morale: è precisamente nella situazione vissuta ogni giorno dagli operatori sociali, una situazione fatta di scelte difficili, senza titolarità di garanzie né sicurezze, che la responsabilità per l'Altro, fondamento di ogni etica, emerge in sé e per sé.

In definitiva ritengo che il futuro del lavoro sociale, e più in generale dello Stato sociale, non dipenda da classificazioni o procedure, né da un atteggiamento riduzionistico rispetto alla varietà e alla complessità dei bisogni e dei problemi umani. Dipende, invece, dagli standard morali della società di cui siamo tutti abitanti. Sono questi standard etici, ben più della razionalità e dell'accuratezza degli operatori sociali, a trovarsi, oggi, in crisi e a repentaglio.

Il futuro del welfare state, risultato tra i più grandi della storia dell'umanità e conquista per eccellenza della società civilizzata, sta al centro di una sorta di crociata morale. Una crociata che è certo possibile che venga persa, come, del resto, tutte le battaglie. Senza di essa, tuttavia, non c'è alcuno sforzo operativo che abbia possibilità di successo. Certo non ci aiuteranno le argomentazioni razionali: ad essere sinceri, non esiste alcuna «buona ragione» per la quale dovremmo essere guardiani - dei nostri fratelli, prestare loro cura, essere morali; né, in una società orientata al perseguimento dell'utile, i poveri e gli indolenti (che sono «non funzionali») possono contare su prove razionali del loro diritto alla felicità. Ammettiamolo: non c'è nulla di «ragionevole» nell'assunzione di responsabilità, nella cura, nell'essere morali. L'etica ha solo se stessa a proprio sostegno: è meglio prendersi cura di qualcuno che lavarsene le mani, essere solidali con l'infelicità dell'altro piuttosto che esservi indifferenti, e, in ultima istanza, è meglio essere morali, anche se questo non rende più ricchi gli individui, né le imprese. È la decisione (dalla storia lunga e gloriosa) di assumersi le proprie responsabilità, la decisione di misurare la qualità di una società in relazione alla qualità dei suoi standard morali, ciò che oggi è più importante che mai sostenere.