

"ALLA SCOPERTA DI UNA PROFESSIONE.
IL PERSONALE AMMINISTRATIVO NEI SERVIZI ALLA PERSONA"

PROVINCIA DI MILANO
GIORNATA DI STUDIO 9/3/2009

Ombretta Okely

Continuando il viaggio..una nuova destinazione.

Le origini e la storia dei primi viaggi di formazione insieme al personale amministrativo richiamano una ricerca, un interesse da tutti condiviso e non episodico, il desiderio di esplorare le "proprie" cose, tra il contesto dei servizi alla persona e le specifiche competenze professionali.

Un viaggio in treno, con viaggiatori e conducenti, che ha attraversato spazi di luce e di ombra in un paesaggio le cui coordinate erano gradualmente visibili e riconosciute: un'esplorazione che è diventata ricerca e scoperta.

Il laboratorio di scrittura professionale si è fin dall'inizio costituito come un viaggio verso una nuova destinazione: si continuava la ricerca, l'esplorazione che ha richiesto a tutti curiosità e coraggio, ma si è cambiato mezzo di trasporto, passando all'aereo.. e si è usciti dai binari più consueti di un percorso formativo per iniziare un viaggio verso mete lontane e non conosciute, ignote e per questo forse interessanti e "stravaganti". Un'esperienza diversa, poco usuale, che ha richiesto adesioni non superficiali da parte di tutti (Provincia, Enti di appartenenza, formatrici, partecipanti) e una fiducia di base relativa alla possibile destinazione di viaggio, ancora ignota ma raggiungibile.

La proposta di un nuovo viaggio, realizzata poi con il laboratorio, era basata sulla considerazione che la scrittura è una parte significativa della professione amministrativa, ma si connota prevalentemente come uno "scrivere per altri": un lavoro poco visibile di documentazione con la preparazione e stesura di numerosi tipi di testo, lettere e delibere, relazioni, verbali, schede, resoconti...

Si era rilevato una sorta di mandato implicito, una delega al personale amministrativo di tutto il lavoro relativo alla documentazione, a volte o spesso con schemi e modelli orientati da un mandato istituzionale e da uno stile burocratico.

Da un lato il personale amministrativo è o appare a priori adatto e preparato a scrivere o documentare, dall'altro si costruisce nell'esperienza operativa dell'amministrativo una consuetudine professionale a scrivere, curare, correggere, seguire una quantità di testi e ad usare strumenti di comunicazione diversi.

La nuova destinazione di viaggio è stata la proposta, innovativa dal punto di vista culturale, di scrivere di sé e per sé: non biografie o autobiografie, ma testimonianze dell'esperienza personale e professionale, il come e perché si realizza un lavoro, la quotidianità al front office o al back office e cosa significa vivere dentro un servizio alla persona.

La novità è stata di proporre un approfondimento e una ricerca sulla pratica di professione realizzata a partire dall'esperienza quotidiana, con un diverso utilizzo dei consueti attrezzi del mestiere e la rivisitazione dall'interno dell'esperienza lavorativa.

Il passaggio importante, la nuova destinazione, era **da "scrivere per mestiere" a "scrivere del proprio mestiere"** con un percorso relativo a competenze di scrittura non solo formali: la scrittura come spazio di riflessione ed emozione, di riconoscimento e visibilità, uno spazio d'identità professionale individuata come un paesaggio noto e ignoto, tra tradizione ed innovazione, da esplorare insieme ad altri e da soli...con l'obiettivo di costruire una conoscenza inedita, un pensiero e delle comunicazioni scritte e visibili sulle variabili professionali costitutive d'identità.

Il laboratorio è stato una proposta, uno spazio potenziale e l'adesione ad un progetto culturale e di ricerca: un contenitore pensato, organizzato e sostenuto per la messa a fuoco dei contenuti significativi dell'esperienza professionale del personale amministrativo.

Il laboratorio è stato ideato e progettato come una bottega artigianale in cui costruire insieme qualità ed eccellenza, un artigianato come processo per immaginare, sperimentare e praticare una nuova modalità di scrittura professionale, per apprendere dall'esperienza comune e nominare cose e funzioni, consuetudini e diversità.

La ricerca di fonti, l'ascolto e la riflessione, il confronto continuo sul paesaggio e i suoi protagonisti, la scelta delle inquadrature possibili con l'individuazione dei temi di ricerca, sono stati l'interesse e la sfida comune, il piacere e la fatica del laboratorio che ha davvero scoperto profili, competenze vecchie e nuove, la varietà e complessità dell'esperienza amministrativa di oggi.

Il percorso di viaggio.

Alla partenza, all'inizio del nuovo viaggio, erano presenti alcune caratteristiche e variabili di base relative alle persone, alla loro diversità, provenienza, appartenenza e storia professionale e personale, di cui troverete alcuni riferimenti nello scritto.

Il testo è ricco di dati e di storie, di confronti e di riflessioni, che sono solo in parte la documentazione del lavoro di ricerca realizzato e della scelta dei panorami significativi per le persone e il gruppo, degli itinerari simili e diversi seguiti individualmente e insieme ad altri.

Ogni persona infatti è un mondo di esperienza professionale ed organizzativa, che ha potuto condividere in gruppo e col gruppo l'interesse comune relativo alla scoperta di paesaggi e percorsi poco noti e il desiderio di mettersi in gioco, di rivelarsi e di scoprire.

La costituzione di un contesto spaziotemporale - la "bottega" - necessario per conoscere e conoscersi, per sperimentare gradualmente teorie e pratiche di scrittura, ha facilitato e consentito di individuare e poi diversificare funzioni e compiti lavorativi, di pensare alle testimonianze scritte di vita quotidiana nei servizi, di scegliere tra molte cose quelle da "fotografare" per prime.

Strada facendo, si è vissuta contemporaneamente l'esperienza di una bottega artigianale, per ideare i primi modelli e sperimentare un metodo di lavoro, e di un viaggio guidato e per mete lontane, con una condivisione sempre accompagnata da regolazioni ed aggiustamenti d'itinerario.

La metodologia del percorso, che si trova dettagliatamente nel testo, è stata articolata per gruppo e per sottogruppi d'interesse e per aree di ricerca, con la proposta di quattro spazi di attenzione tematica che sono stati il filo conduttore del lavoro individuale, di piccolo gruppo, di gruppo allargato.

I temi, di cui troverete molti resoconti nel libro, sono stati:

- I percorsi di approdo e di inserimento degli amministrativi nei servizi sociali.
- Esperienze amministrative di front-office e di back-office.
- Lo spazio e il tempo dell'accoglienza nel front-office.
- Il contributo degli amministrativi nella comunicazione verso l'esterno.

Con l'individuazione delle diverse mete di viaggio si sono attraversate fasi e momenti di riflessione teorica, si è "curiosato" alla ricerca di fonti, si sono ideati e sperimentati i primi testi scritti, quasi ad esercitarsi nella nuova lingua che prevedeva (o prescriveva..) la "produzione" di scritti e l'elaborazione per tappe successive dei lavori... da soli, con altri, ogni pagina e poi la stesura dei testi collettivi sono stati una nuova e diversa esperienza professionale e personale.

Va segnalato e rilevato come davvero importante il lavoro di scrittura a distanza, che nel corso dell'estate 2008 ha attraversato vita, lavoro e...vacanze di tutti: tramite il web, le mailing list, la posta elettronica, il viaggio è continuato, con richiami, scambi di tabelle, scalette, testi, con revisioni, correzioni o aggiustamenti che segnavano e intrecciavano le strade.

Il lavoro in corso d'opera è stato così ampio, frequente, sfaccettato, che è possibile solo segnalarne senso e valore: una rete , virtuale e non solo, che ha costruito le prime basi del libro di oggi e la " scoperta" di un profilo professionale .

E dopo il viaggio, arrivati a destinazione e al rientro , si può forse dire di questo libro che è una testimonianza preziosa, un mosaico fatto a più mani e con molte forme e colori, da guardare e leggere con attenzione e, forse, nelle singole pagine e nell'insieme..un libro di viaggio intorno e dentro una professione.

Restano aperti pensieri e interrogativi sui profili possibili della professione amministrativa nei servizi alla persona, sulle prospettive ed evoluzioni che dovranno coniugare "ragione e sentimento"¹, preparazione di base e formazione specifica ad un lavoro che si colloca tra il sociale e l'amministrativo e che attraversa e connette entrambi i campi, contesti e linguaggi.

Contemporaneamente sono aperte le questioni relative allo spazio di interazione possibile all'interno di un servizio alla persona, tra operatori che lavorano "insieme e diversi" con le persone e il loro disagio sociale.

La sfida di oggi è pensare e pensarsi in una stretta connessione operativa, all'interno di un servizio che riconosce i legami basati su una interdipendenza di funzioni tra loro complementari: un servizio alla persona che utilizza le professioni diverse come risorsa e valore di tutto il gruppo di lavoro.

¹ ci si riferisce al commento di un partecipante.