

Indice

<i>Introduzione all'edizione italiana</i> (Bruno Bortoli)	7
<i>Capitolo primo</i>	
Professioni disabilitanti <i>Ivan Illich</i>	27
<i>Capitolo secondo</i>	
Medici disabilitanti <i>Irving Kenneth Zola</i>	51
<i>Capitolo terzo</i>	
Assistenti sociali disabilitanti <i>John McKnight</i>	73
<i>Capitolo quarto</i>	
Avvocati disabilitanti <i>Jonathan Caplan</i>	93
<i>Capitolo quinto</i>	
Manager disabilitanti <i>Harley Shaiken</i>	107

Sotto la guida di Illich il Centro si contraddistinse, a livello internazionale, per gli studi sulla modernità e per il tentativo di attuare l'idea di un'istruzione descolarizzata. Il CIDOC divenne luogo di incontro per molti intellettuali dell'America del Nord e del Sud, dove si sviluppavano riflessioni sui temi sociali e politici con modalità laboratoriali.

Il Centro disponeva di una biblioteca prestigiosa e Illich vi conduceva dei seminari dedicati alle alternative istituzionali nella società tecnologica. Fu sede di appassionati dibattiti tra Freire e Illich sull'istruzione, la scolarità, la coscientizzazione, così come di confronti con altri pedagogisti alla ricerca di strumenti educativi con cui trasformare ogni momento della vita in un'occasione di apprendimento, anche e soprattutto al di fuori del sistema scolastico.

3. La notorietà di Illich inizia in questo periodo e, in particolare, con la sua critica alla chiesa «istituzionale», definita come una grande impresa che forma e utilizza professionisti della fede per assicurare la propria sopravvivenza. È a questi contenuti che si ispira il suo saggio *The Church, change and development* (1970).

Queste posizioni non potevano passare inosservate. Nel 1968 mons. Illich (nonostante la sua giovane età era stato già insignito, da tempo, di un titolo prelatizio) fu chiamato a Roma a discolarsi di fronte al Santo Uffizio; venne prosciolto dalle accuse ma la Chiesa delegittimò il suo Centro, togliendogli i finanziamenti e vietando ai sacerdoti di frequentarlo.

In seguito a ciò nel marzo 1969, con una lettera aperta al «New York Times», Illich rinunciò unilateralmente ai titoli, benefici e servizi ecclesiastici. Tuttavia — contrariamente a quanto spesso si afferma — non fu mai sospeso *a divinis* né chiese mai la riduzione allo stato laicale: rimase fino alla fine nell'elenco dei sacerdoti incardinati nella diocesi di New York e, pur non celebrando la Messa, conservò per tutta la vita l'impegno alla preghiera quotidiana del Breviario. A un suo amico italiano confidò di credere di essere uno dei pochissimi preti di sua conoscenza, se non l'unico, rimasto fedele al giuramento antimodernista, lui che pure affermava categoricamente l'incoerenza tra tale giuramento e il Vangelo (Pucci, 2002). Non abbandonò mai l'austera disciplina personale a cui era stato formato, che accompagnò tutto il suo lavoro, così come i suoi atteggiamenti di fronte alla vita e alla morte.

Il secondo saggio importante è del 1971: *Celebration of awareness*, un testo contro le certezze delle istituzioni che imprigionano la creatività e rendono insensibile il cuore.

La sua riflessione lo porta poi a elaborare, nel 1972, il suo saggio sicuramente più famoso, *Deschooling society* (*Descolarizzare la società*). Il testo, con la tesi che la scuola produce la paralisi dell'apprendimento e danneggia i ragazzi, educandoli a diventare meri funzionari della macchina sociale moderna, fu al centro del dibattito pedagogico internazionale. Convinto che il sistema educativo occidentale fosse al collasso sotto il peso della burocrazia, dei dati e del culto del professionalismo, Illich combatte i diplomi, i certificati, le lauree, insieme all'istituzionalizzazione dell'imparare. Afferma che un adulto sarebbe in grado di apprendere i contenuti di 12 anni di scuola in uno o due anni.

Descolarizzare la società è prima di tutto un appello alla destabilizzazione non solo — o non tanto — della scuola, quanto di tutte quelle istituzioni che riteniamo siano «buone» solo perché siamo stati indotti a dare per scontato che esse rivestano un ruolo necessario e perseguano effettivamente l'obiettivo originario che attribuiamo loro.

Il nostro errore è quello di aver abdicato la nostra responsabilità personale di pensare e di agire per le nostre vite a vantaggio degli «esperti» che lavorano in queste istituzioni. L'errore degli esperti è quello di non considerare le conseguenze inattese, gli elementi della natura umana che rendono vana qualsiasi pianificazione accuratamente studiata, qualsiasi intervento sistematico, specie quelli meglio intenzionati.

Illich in seguito avrebbe aggiunto che non possiamo e non dobbiamo tentare di pianificare, programmare e controllare la vita; al contrario dovremmo basarci sulle sorprese che la vita reca con sé e prepararci ad esse. Si tratta quindi di una critica delle istituzioni e dei professionisti, nonché del modo con il quale essi contribuiscono alla disumanizzazione: le istituzioni creano i bisogni e ne controllano la soddisfazione. Così facendo, spingono l'essere umano e la sua creatività verso l'impotenza.

Descolarizzare la società si presenta come un esame critico sull'istruzione così come praticata nelle società contemporanee. Ricco di dettagli sui diversi sistemi formativi, contiene molti esempi sulla inefficacia della scuola. Le affermazioni e le proposte del saggio suonano, oggi, altrettanto radicali di quanto lo erano all'epoca di pubblicazione. L'istruzione di tutti

Capitolo primo

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, 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 imbambolata, 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

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 «burocrati», 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 hanno sempre determinato che cosa sia la malattia; la medicina dominante, ora, determina quali malattie la società non deve tollerare. La medicina prende il posto dei tribunali. I medici hanno sempre diagnosticato chi è ammalato; la medicina dominante, ora, indica chi «deve» essere curato. I professionisti liberali prescrivevano una cura; la medicina dominante ha ora un potere pubblico di correzione; decide che cosa si dovrà fare con o per l'ammalato. In una democrazia il potere di legiferare, amministrare e giudicare deriva dai cittadini stessi. Ma i professionisti hanno assunto il controllo della cittadinanza: l'ascesa di queste professioni quasi-sacerdotali ha comportato ora la restrizione, l'indebolimento e talvolta l'abolizione di poteri pubblici chiave. Un'amministrazione guidata da un parlamento che basa le sue decisioni sulle opinioni esperte formulate dalle professioni potrebbe essere un governo «per» il popolo, ma mai «del» popolo. Non è

possibile qui mettersi a indagare le cause o le intenzioni che hanno portato a un tale indebolimento dell'azione politica; è sufficiente segnalare questo dato di fatto, che le professioni stanno prendendo spazio alle responsabilità politiche, e indicarne gli effetti.

Le libertà dei cittadini si basano sulla regola che il «sentito dire» non è considerato materiale valido per prendere delle decisioni pubbliche (ad esempio in un tribunale). Ciò che le persone possono vedere in modo diretto e ciò che esse possono interpretare con sicurezza è il terreno comune su cui sono costruite le norme. Opinioni, credenze, inferenze o convinzioni non possono mai avere valore quando sono in conflitto con una evidenza diretta. Le élite esperte sono divenute professioni dominanti quando sono riuscite a ribaltare questa regola. In parlamento e nei tribunali, la validità della regola che non ammette la prova «per sentito dire» è stata sospesa a favore delle opinioni espresse dai membri delle élite autolegittimate.

Bisogna tuttavia evitare di confondere l'uso pubblico di conoscenze esperte oggettive con l'esercizio di un giudizio normativo emesso da una corporazione professionale. Quando un artigiano, come un armaiolo, viene chiamato in tribunale in qualità di esperto a rivelare i segreti del suo mestiere, deve dimostrare sul posto, davanti alla giuria, la sua competenza in materia. Mostra in modo tangibile la sua specifica competenza così da mettere in grado la giuria di decidere autonomamente da quale canna potrebbe essere uscita quella pallottola. Oggigiorno, la maggior parte degli esperti gioca un ruolo differente. Il professionista dominante mette a disposizione della giuria o del parlamento un'opinione globale che è sua e dei suoi colleghi «iniziati», anziché una prova fattuale circostanziata e una specifica abilità. Circonfuso di un'aura di autorità divina, rivendica una sospensione della non validità del «sentito dire» e, inevitabilmente, scardina la funzione della legge. Possiamo così constatare fino a quale punto il potere democratico venga sovvertito dagli assunti dogmatici di un professionalismo onnicomprensivo.

I bisogni imputabili

Le professioni non possono divenire dominanti e disabilitanti senza che le persone abbiano sperimentato quella mancanza che gli esperti imputano loro come un bisogno. Quando ero bambino, i «problemi» esistevano solo

sessuale e un senso di onnipotenza, l'automobile spinge anche a smettere di camminare. Mentre erogano aiuto legale, gli avvocati trasmettono ai loro clienti la nozione che essi stanno risolvendo i loro problemi personali. Oltre a stampare le notizie, i giornali convincono con i loro racconti che i medici stanno vincendo il cancro. Una parte sempre più crescente delle funzioni delle nostre istituzioni si dedica a coltivare e a mantenere cinque illusioni che trasformano il cittadino in un cliente che deve essere salvato dagli esperti.

L'erosione del valore d'uso

La prima illusione che rende schiavi è l'idea che le persone sono nate per essere consumatori e che esse possono raggiungere i propri obiettivi acquistando beni e servizi. Questa illusione è dovuta a una cecità indotta nei confronti del significato dei «valori d'uso», che è una costante della nostra economia. In nessuno dei modelli economici che forniscono le linee guida per le politiche nazionali è contemplata la variabile dei valori d'uso non monetizzabili, così come non v'è nulla che ricomprenda il costante contributo fornito dalla natura. Tuttavia non esiste alcun sistema economico che potrebbe sopravvivere, nemmeno un po', se la produzione dei valori d'uso si riducesse al punto, ad esempio, che il lavoro domestico dovesse essere remunerato, oppure che le prestazioni coniugali fossero soggette a tariffa. Ciò che gli uomini fanno, o quello che essi non farebbero mai in cambio di un reddito, è del tutto non misurabile e non valutabile, un po' come l'ossigeno che essi respirano.

L'illusione che le teorie economiche possano ignorare i valori d'uso nasce dall'assunto in base al quale le attività che noi designiamo con verbi intransitivi possono essere in tutto sostituite da prodotti istituzionalmente definiti, ai quali ci si possa riferire con dei sostantivi. L'istruzione sostituisce «io imparo»; la cura sanitaria sostituisce «io guarisco»; il trasporto sostituisce «io mi muovo»; la TV sostituisce «io gioco».

La confusione tra valori soggettivi e valori mercificati ha invaso quasi tutti i nostri ambiti di vita. Sotto la leadership professionale, i valori d'uso si sono dissolti, sono divenuti obsoleti e infine privati della loro anima distintiva. Dieci anni di conduzione di una fattoria possono essere riversati in un «frullatore» pedagogico e resi equivalenti a un diploma professionale.

possono estinguere la possibilità di produrre valori d'uso e imboccare la strada dell'impoverimento del mondo, così la definizione professionale dei diritti può estinguere le libertà e stabilire una tirannia che soffoca le persone proprio sotto quei loro diritti.

Professionalizzazione dei profani e del «fai da te»

La quinta illusione vessatoria è il «radical chic» di questi anni. Come i profeti degli anni Sessanta si entusiasmavano per le percentuali di aumento dei benestanti, questi creatori di miti si riempiono la bocca della possibilità di professionalizzare i clienti.

Nei soli Stati Uniti, a partire dal 1965 sono stati pubblicati 2.700 libri che insegnano come si può divenire pazienti di se stessi, così da avere la necessità di andare dal medico solo quando è utile per quest'ultimo. Alcuni libri raccomandano che, seguita la prevista formazione e sostenuto l'esame corrispondente, cioè diplomato in autocura, il diligente lettore potrebbe essere abilitato a comperare l'aspirina e a dispensarla anche ai propri figli. Altri suggeriscono che i pazienti «professionalizzati» dovrebbero avere l'ingresso preferenziale negli ospedali e beneficiare del pagamento di premi assicurativi più ridotti. Solo le donne con un «diploma» per partorire a domicilio dovrebbero poter avere i loro figli all'esterno dell'ospedale, dal momento che queste madri professionalizzate possono, se necessario, citarsi in giudizio per malapratica su se stesse. Ho visto anche la versione «radicale» di questa proposta: la licenza di mettere al mondo poteva essere ottenuta in ambito femminista anziché medico.

Il sogno professionale di scandagliare ogni gerarchia di bisogno fin nelle radici marcia sotto la bandiera del *self-help* professionalizzato. Attualmente è promosso da una nuova tribù di esperti in «fai da te» che hanno sostituito gli esperti di sviluppo internazionale degli anni Sessanta. La professionalizzazione dei profani è la loro meta. Gli esperti statunitensi in edilizia che hanno invaso il Messico nell'autunno del 1976 possono essere presi a modello di questa nuova crociata. Circa due anni or sono un professore di architettura venne in vacanza in Messico. Un mio amico messicano lo accompagnò oltre l'aeroporto dove, negli ultimi dodici anni, è sorta una nuova città. Da tre baracche, con la velocità dei funghi, è diventata una comunità tre volte più grande di Cambridge. Quel mio amico, pure lui architetto, desiderava

Fatto sta che, in luogo di un universo fisso, predeterminato secondo rapporti gerarchici stabiliti direttamente da Dio, ci si trovava ormai al cospetto di un universo rigorosamente definito dalle leggi della scienza. A giudicare dalle vaste ripercussioni politiche, sociali e giuridiche di questa elaborazione teorica, erano moltissimi coloro che si riconoscevano nella nuova *forma mentis* darwiniana, benché non potessero ammetterlo esplicitamente. Si può anzi argomentare che buona parte della scienza, e poi della scienza medica, si sia basata, almeno implicitamente, su una visione di progresso poco dissimile da quella darwiniana. Non a caso, la scienza medica è diventata l'ultima rappresentante ed erede del messaggio di Darwin e di Spencer. Si trattava, rispetto all'ordine sociale preesistente, di un messaggio più tranquillizzante di altri che andavano allora per la maggiore, come quelli di Saint-Simon, o di Marx ed Engels. Era guidato da una visione della realtà sociale più tranquillizzante di quella delle rivoluzioni — peraltro subito fallite — del 1848. Anche la scienza medica, in ogni modo, ha cominciato a definire il progresso e il significato della vita in termini nuovi, diversi da quelli del passato. La salute, da strumento funzionale a uno scopo più grande, è diventata un fine in sé e per sé: non più uno dei pilastri essenziali per una vita di buona qualità, ma l'essenza stessa di ciò che conferisce alla vita una qualità adeguata. Questa nuova visione ha trovato pieno riscontro in una dichiarazione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948, che definiva la salute alla stregua di «uno stato di benessere completo, fisico, mentale e sociale, e non la mera assenza della malattia, o dell'infermità». Per gli autori di questa definizione, il punto di riferimento non era più la Bibbia, o qualche altro testo religioso, bensì il manuale Merck. Ai paramenti vistosi dei sacerdoti si sostituivano i camici bianchi dei medici.

La medicalizzazione della società

L'influenza sempre più pervasiva della medicina si è tradotta, come ho evidenziato, in un processo più subdolo e insidioso di quanto non fosse avvenuto per la religione, o per la legge. È soltanto nel ventesimo secolo che la medicina ha dispiegato appieno le proprie potenzialità in tal senso. È soltanto ai nostri giorni che si può parlare di un vero e proprio processo di «medicalizzazione»: il fenomeno in virtù del quale, per citare Freidson,

la professione medica rivendica la propria esclusiva competenza su ciò che viene definito «malattia» e su *qualsiasi* fattore causale da cui questo può dipendere, a prescindere dalla propria capacità di affrontarlo in modo efficace.¹¹

Questo processo di «espansione delle competenze» della medicina, rispetto agli ipotetici fattori causali della malattia, può assumere diverse forme concrete:

- attraverso il moltiplicarsi degli aspetti della vita umana che sono ritenuti rilevanti per un buon esercizio della medicina;
- tramite il mantenimento di un controllo assoluto rispetto a certe procedure tecniche;
- grazie alla possibilità di accedere in modo quasi incondizionato a certi campi «tabù»;
- attraverso il moltiplicarsi degli aspetti della medicina che sono ritenuti rilevanti per un buon esercizio della vita umana.

Il moltiplicarsi degli aspetti della vita umana ritenuti rilevanti per un buon esercizio della medicina

La graduale trasformazione dell'orientamento della medicina, da un modello eziologico univoco della malattia a uno multicausale, così come l'affermazione di concetti quali medicina generale e psicosomatica, hanno enormemente allargato il campo di ciò che è, o può essere, rilevante per comprendere, curare e finanche prevenire una malattia. Di qui la necessità che il paziente non si limiti a descrivere i propri sintomi corporei, ma si soffermi anche su sintomi legati alla sua vita quotidiana, alle sue abitudini, alle sue preoccupazioni. Per certi versi, il nuovo compito assunto dalla medicina è senz'altro facilitato dall'utilizzo dell'informatica. Ciò che potrebbe risultare imbarazzante, dispersivo o inappropriato da chiedere in un incontro faccia a faccia, può essere domandato e analizzato in modo più impersonale dal calcolatore, prima ancora che il paziente si incontri fisicamente con il medico. Al tempo stesso, l'avvento del computer comporta inevitabilmente la perdita di una certa garanzia della privacy, laddove prima, se anche i medici affrontavano questioni del genere, si limitavano

¹¹ E. Freidson, *op. cit.*, p. 251.

di salute e di malattia, in termini metaforici, per contribuire a spiegare — o per spiegare *tout court* — i problemi sociali più diversi. Basta sfogliare una delle ultime annate del «New York Times» per trovare commenti di tipo medico, o psichiatrico, in merito a una grande varietà di fenomeni: divorzi, tumulti razziali, *black power*, delinquenza giovanile, matrimoni misti, utilizzo di eroina, LSD e marijuana, abbandoni scolastici, mancanza di rispetto dei figli per i genitori, *hippies*, attivisti dei diritti civili, proteste studentesche, dimostrazioni contro la guerra, critiche alla medicina, astensionismo elettorale, nuove forme di opposizione, emancipazione femminile.

Non voglio qui entrare nel merito della questione se le femministe o i protagonisti della contestazione siano affetti da malattia. Mi interessa, invece, ciò che accade non appena su un problema — e su coloro che ne sono coinvolti — si applica l'etichetta di «malattia».

Adottare questa etichetta porta inevitabilmente a collocare la fonte essenziale dei problemi, e quindi il focus del trattamento medico, nei singoli individui. Il problema che li riguarda viene così ad assumere un'eziologia asociale e impersonale: come se si trattasse di un batterio velenoso o di uno scompenso ormonale. Ciò può servire, in termini pragmatici, a meglio gestire una specifica malattia organica, laddove un problema sociale viene fondamentalmente ricondotto al singolo individuo o alla cerchia immediata di chi vive con lui.

Accanto a questo, ha la funzione di celare ai nostri occhi verità più importanti e sconcertanti. Ciò che è «malattia» non può, per definizione, essere sociale; né può essere sociale l'approccio di intervento che ne deriverà. Il problema, così individuato, può essere gestito in un contesto qualunque, e le responsabilità al riguardo ricadono sugli individui — di solito coloro che «hanno» il problema stesso — e non su tutti gli altri, o sulla società in senso ampio. In questo senso, viene molto più facile considerare Hitler e i nazisti come una banda di psicopatici, che hanno dato vita alla seconda guerra mondiale e hanno modernizzato l'idea stessa di «genocidio», anziché interrogarsi sulle responsabilità di quaranta milioni di tedeschi e di un mondo che è rimasto a guardare.

Allo stesso modo, è più rassicurante fare speculazioni sulla malattia di un certo capo di stato corrotto, e sulle nevrosi e le paranoie di chi gli stava intorno, che non chiedersi che tipo di sistema sociale, economico e politico abbia prodotto delle persone del genere.

Un altro aspetto che affascina del modello medico è dato dalla sua presunta neutralità morale. Derivano proprio da questo le maggiori possibilità di offuscare le questioni morali. La malattia, dal punto di vista di un medico, diventa qualche cosa di doloroso e di indesiderabile; qualche cosa che, come tale, può e dovrebbe essere eliminato. È per questo che occorre molta cautela nel formulare un'equazione tra lo stato di malattia e i problemi sociali, o i fenomeni sociali più spiacevoli. Se di malattia si tratta — individuale o sociale che sia — va eliminata per definizione, quale che sia la volontà del diretto interessato.

Vale la pena di riflettere ancora su quest'ultimo aspetto. Il processo di etichettamento di un problema sociale in termini di malattia fa leva su un drastico squilibrio di potere. La malattia, infatti, può essere diagnosticata e curata soltanto da certe figure professionali, con una specifica qualifica e un mandato ben preciso; in primo luogo, i dottori.

Data la premessa, il potenziale paziente non ha grandi diritti a obiettare all'etichetta che riceve. Laddove, invece, ha da ridire sul trattamento che riceve, non mancano le soluzioni retoriche per ridimensionare la questione: poiché è malato, non ha le idee ben chiare su quello che va meglio per lui; né sa, tanto meno, se si stia comportando davvero «bene». Chi formula la diagnosi, invece, non ha alcun dubbio al proposito. Dalla sua, infatti, ha un *expertise* che, in virtù della sua legittimazione sociale, dà un tono di neutralità morale ai suoi giudizi.

A ben vedere, però, un ragionamento di questo tipo è profondamente ingannevole. Ammesso anche che la diagnosi di una malattia, e gli strumenti su cui si basa, appaiano moralmente neutri — cosa su cui nutro seri dubbi —, la decisione circa la rilevanza di un determinato problema sociale non è priva di conseguenze morali. Si tratta di una decisione che non è moralmente neutra, proprio perché, nello stabilire la rilevanza del problema in questione, si stempera — e a volte si previene *tout court* — qualsiasi questione di ordine morale. Se si accetta che un determinato comportamento equivale a una malattia, e che una malattia è uno stato di per sé indesiderabile, la questione non è più *se* affrontare il problema, ma *come*, e *quando*. Il dibattito su temi come l'omosessualità, la droga, l'aborto, i bambini iperattivi, i comportamenti antisociali, finisce così per concentrarsi sul grado di malattia insito nel fenomeno in questione, o in chi ne è «portatore»; o, per dirla diversamente, sull'entità del «rischio per la salute» che ne deriva. Viene del

legittimare la visione del «mezzo vuoto» (specie se questa riguarda gli altri). Da parte loro, i ricercatori professionisti si dedicano sistematicamente a innalzare il bordo superiore del bicchiere, in modo che diventi impossibile riempirlo tutto, quand'anche i servizi si rivelassero «efficaci».

In un'economia dominata dai servizi, in cui la maggior parte della popolazione trae sostentamento da servizi professionali e il PIL si misura in funzione dei servizi prodotti, ogni Paese ha bisogno di un'*offerta* sempre più ampia di manchevolezze individuali. E una società che ha lo scopo di soddisfare dei bisogni, definiti in termini di manchevolezze personali, altro non è che un'economia che ha bisogno di sempre nuovi bisogni. Per ironia della sorte, la produzione della ricchezza — nella nostra società — dipende dalla capacità di ciascuno di scoprire le manchevolezze altrui. Ne deriva, sotto il profilo politico, una collettività di persone incapaci di percepire i problemi che hanno davanti, e tanto meno di risolverli.

Il *secondo* effetto disabilitante, provocato dal modo in cui i professionisti definiscono i bisogni, sta nell'attribuzione di ogni cosiddetta manchevolezza all'utente in quanto tale: come se si trattasse di una sua proprietà personale. In astratto, quasi tutti i professionisti tenderebbero a guardare ai problemi individuali all'interno di un determinato contesto sociale, economico e politico. In concreto, il loro modello di intervento riparativo tende a isolare ogni individuo da quel contesto. Per effetto di questa individualizzazione, l'operatore professionista non riesce più a comprendere nemmeno le caratteristiche del contesto. Poiché gli strumenti e le tecniche d'intervento di cui dispone si indirizzano soltanto alle singole interazioni sociali, l'interpretazione dei problemi sociali non può che assumere — a sua volta — un taglio individualizzato. È lo strumento con cui si lavora a definire il problema, più di quanto non sia il problema a definire lo strumento di cui ci sarebbe bisogno.

Uno studio condotto di recente, sui minori in affidamento ai servizi sociali, si presta bene a descrivere questo processo. Si trattava di minori di cui era stato disposto l'allontanamento dai genitori, giudicati non in grado di provvedere in modo adeguato al loro accudimento. I minori venivano quindi affidati in carico a servizi sociali specialistici. Nella maggioranza delle schede di caso elaborate da tali servizi, tuttavia, i minori stessi erano rappresentati alla stregua di un «problema». Correttamente, i pubblici ufficiali che disponevano l'allontanamento dei minori vedevano nella povertà economica

Con buona pace delle pretese di democrazia, la natura disabilitante dell'aiuto professionale unilaterale sta tutta in un assunto implicito, ma radicato: «Tu potrai stare meglio perché io, operatore professionale, ne so di più di te». Sotto il profilo politico, assunti di questo tipo hanno grande rilevanza per la natura anti-democratica del sistema dei servizi. È possibile che società intere, dipendenti da economie di servizi esercitate in modo professionale e unilaterale, preparino il terreno per l'affermazione di leader anti-democratici, capaci di sfruttare la dipendenza creata dagli esperti professionisti dell'aiuto. Costoro si distinguono proprio perché insegnano alle persone che «potranno stare meglio perché noi, operatori professionali, ne sappiamo di più di loro».

Una *seconda* caratteristica disabilitante della visione riparatoria degli operatori professionali sta nella necessità che sia il rimedio a definire il bisogno, anziché viceversa. Quanto più i servizi professionali si avvalgono di tecniche raffinate, e di strumenti ricercati, tanto più essi alimentano la necessità di un loro utilizzo.

Il problema di questo patrimonio di tecniche e di strumenti — grandiosi, persuasivi, complessi, altamente professionali — è che l'opinione pubblica stenta a vederne i reali «benefici». Accade così che le professioni sociali sviluppino una loro logica interna, e un sistema di marketing pubblico, che garantiscono un buon uso degli strumenti e delle tecniche, partendo dall'assunto che l'utente non si renda conto di ciò di cui ha bisogno. Per beneficiare della soluzione ideata dai professionisti, pertanto, dovrà riconoscere che questi ultimi sanno di che cosa ha bisogno e in che modo tale bisogno può essere soddisfatto.

I complessi strumenti adottati dagli operatori professionali, in chiave riparatoria, finiscono così per giustificare il potere di definire la natura dei bisogni, da parte degli operatori stessi. In gioco non c'è soltanto la definizione dei rimedi più appropriati, ma quella dello stesso problema a cui occorre rispondere. È come se gli operatori professionali, per meglio trattare i deficit delle persone, dovessero avere la prerogativa di stabilire che cosa sia un deficit.

Non esiste potere più grande del diritto di definire i termini di un problema. È un diritto che si porta con sé tutta una serie di risposte ineludibili. Se l'operatore dei servizi è in grado di rivendicare il diritto a definire i termini di un problema, ne ricava la facoltà di stabilire i bisogni delle

Inevitabilmente, il rispetto della legge si estende anche a coloro che ne garantiscono, da una qualche posizione di potere, il funzionamento. E l'amministrazione delle faccende quotidiane di ciascuno di noi, comprese le più banali, è ormai saldamente nelle mani degli avvocati. Tradizione vuole che quasi tutte le tappe più importanti della vita — l'acquisto di una casa, il divorzio, il testamento — siano contraddistinte da una visita dall'avvocato: come se ci avessero educati ad andare in cerca di una duplice consacrazione, in chiesa e, per l'appunto, dall'avvocato. È sempre più diffusa l'idea che si tratti di una figura indispensabile, se vogliamo che le cose vadano per il verso giusto.

Sino a tempi assai recenti, l'idea che la legge fosse necessaria si traduceva in modo acritico nell'idea che anche gli avvocati fossero necessari. Grazie all'assistenza legale dello Stato, e alla proliferazione sul territorio di studi di avvocati e di società di consulenza legale, quasi tutte le classi sociali potevano rivolgersi a un avvocato. L'assistenza legale appariva non meno importante dell'assistenza sanitaria. Il riconoscimento dei propri diritti, grazie all'intervento di un professionista, rivestiva la stessa importanza di un certificato di buona salute.

L'assistenza legale, tuttavia, è diventata una specie di ossessione. E l'ossessione si è trasformata in superstizione. «Se l'avvocato non mi prepara l'atto di trasferimento della proprietà, la mia casa nuova risulterà non appartenente a me; se l'avvocato non mi prepara quella lettera, non potrò avere i soldi.» Dalla superstizione, tuttavia, si è rapidamente passati a instaurare un redditizio monopolio, rafforzato dallo Stato e dagli sportelli di assistenza per i cittadini.

Nella maggior parte dei contesti nazionali, tale monopolio è passato inosservato. In Inghilterra, per esempio, il Solicitors Act del 1957 impedisce ai professionisti privi dei necessari requisiti di occuparsi degli atti di trasferimento di proprietà e dei testamenti.

Come se non bastasse, il ruolo dell'avvocato tende a insinuarsi in sempre nuove sfere della vita. Trattandosi di una tipica professione di servizi, è singolare che non sia mai stata messa realmente in discussione, sino a oggi. Sono recenti, in effetti, le proposte di leggi «fai da te» e di commissioni di inchiesta in merito ai servizi prodotti dagli avvocati. Non si può nemmeno dire, del resto, che iniziative del genere siano riuscite a fare piena luce su ciò che sta alla radice della straordinaria influenza di questa professione.

Una determinata istituzione prende il nome di «prigione» se in essa vengono incarcerate delle persone, quand'anche la loro permanenza in loco fosse relativamente piacevole. Allo stesso modo, nel momento in cui la forza lavoro viene venduta in regime di capitalismo, il lavoro di una persona viene a essere separato dal resto della sua vita, quand'anche sia ammessa una certa dose di flessibilità per rendere più efficienti i processi produttivi.

Se si tratta di cambiare alla radice le caratteristiche del lavoro, non ci possiamo accontentare di guardare al luogo di lavoro, ma dobbiamo anche prendere in considerazione la società nel suo insieme. Laddove si consideri soltanto l'ambiente lavorativo, ne deriva una visione delle cose assai angusta, come dimostrò — con involontaria comicità — Robert N. Ford, responsabile della gestione delle risorse umane della American Telephone and Telegraph Company, in un'udienza al Senato sul tema dell'alienazione dei lavoratori, nel 1972. Ford descrisse con entusiasmo i vantaggi derivanti, per i dipendenti, dalla possibilità di esercitare un controllo sempre più ampio sul proprio ambiente di lavoro. Ai cosiddetti «rappresentanti del servizio clienti» veniva riconosciuto il diritto, senza alcuna consultazione con i superiori, di definire il classamento creditizio dei clienti; di stabilire l'entità degli acconti che dovevano versare; di sospendere l'erogazione del servizio in caso di mancato pagamento. Tuttavia, se a un lavoratore dell'industria automobilistica viene tagliata la linea telefonica, non gli sarà di grande conforto sapere che da qualche altra parte c'è un operatore di telefonia soddisfatto delle nuove responsabilità che si è potuto assumere grazie a un programma di miglioramento delle condizioni di lavoro. Purtroppo, non ci sarà Ford ad ascoltare la reazione di quel lavoratore.

Più in generale, non possiamo accontentarci di parlare di un «miglioramento delle condizioni di lavoro», se ci sono di mezzo le miniere a cielo aperto che devastano l'ambiente; né possiamo metterci a fabbricare il napalm in modo più «creativo», o a costruire la spaventosa quantità di automobili (undici milioni), che si producono annualmente, con gruppi di lavoro anziché in catena di montaggio. Non basta mettere in discussione il *come* dei processi produttivi, se poi non consideriamo *che cosa* viene prodotto, e gli *usi* che di quella produzione si fanno. È forse una richiesta fuori luogo, il mettersi a indagare nell'etica della produzione industriale?

Per chi riesce a sopportare le condizioni di lavoro del capitalismo, comunque, è previsto un premio: il cosiddetto tempo libero. Chi non lavora