

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

PROVINCIA DI MILANO
GIORNATA DI STUDIO 9/3/2009

“Tra domande e proposte uno spazio di progettazione, formazione e ricerca”

Carmen Primerano

Buongiorno, ci troviamo tutti qui per parlare di un libro che parla degli operatori amministrativi.

Abbiamo scelto di intitolarlo "Alla scoperta di una professione" non per provocare - sappiamo che la professione di operatore amministrativo è una professione di lunga tradizione e come tale quindi ben conosciuta - ma per sottolineare gli elementi di novità che oggi esprime.

Questi elementi di novità comincerò a delinearli nel mio intervento, poi nel corso della mattinata e durante gli interventi del pomeriggio verranno approfonditi uno per uno.

Nel mio intervento parlerò anche del progetto che ha dato vita alla pubblicazione, cercando poi di collegare il libro e il progetto alla formazione e ai servizi. In conclusione fornirò alcuni dati utili a definire con precisione gli attori e i contesti coinvolti nell'iniziativa.

Cominciamo a puntualizzare i motivi caratterizzanti il libro e il progetto.

Primo motivo: gli **Autori**. Sono un gruppo di operatori amministrativi e due formatrici, Beatrice Longoni e Ombretta Okely. Formatori e operatori nel 2008 si sono riuniti in un Laboratorio di scrittura e ricerca. In questo Laboratorio sono stati individuati e sviluppati i contenuti della pubblicazione.

Secondo motivo: i **caratteri emergenti della professione**. Il Laboratorio e il libro hanno portato alla luce un profilo dell'operatore amministrativo sensibilmente differente da quello tradizionale dell'esecutore, del burocrate cristallizzato in un ruolo passivo ed esecutivo. Nel corso dei lavori è emerso che gli operatori amministrativi compiono azioni di lavoro diversificate sulla base di competenze non solo di natura esecutiva e dal carattere passivo. Al contrario gli operatori amministrativi oggi integrano l'elemento burocratico della professione, che naturalmente c'è e che ci deve essere, in una sintesi che include elementi all'insegna dell'iniziativa e delle elaborazione autonoma. Ne risulta un **profilo professionale** che allinea la professione dell'operatore amministrativo ai profili delle altre professioni che lavorano nei servizi alla persona: come le altre figure professionali anche l'operatore amministrativo fa mostra di un profilo dinamico capace di recepire e interpretare i cambiamenti che investano il sistema dei servizi e di partecipare alle attività con un ruolo evolutivo.

Terzo motivo: il passaggio dal profilo statico ed esecutivo a quello partecipativo e complesso è stato in larga parte determinato dall'iniziativa degli operatori amministrativi stessi. Sono soprattutto loro ad avere costruito sul campo per rispondere alle esigenze dei servizi e degli utenti, la diversificazione e lo sviluppo delle proprie competenze. Gli

interventi degli altri metteranno in luce questo punto fondamentale che corrobora la novità effettiva del profilo degli operatori amministrativi di oggi.

Quarto motivo: il progetto e il libro mettono in evidenza con chiarezza la funzione dell'operatore amministrativo nell'economia del servizio, sia verso l'interno sia verso l'esterno. Si può riassumere, usando una metafora biologica, gli operatori amministrativi sono il **tessuto connettivo** dei servizi. Lo si può osservare molto chiaramente, e lo richiamo qui a titolo esemplificativo, rispetto al ruolo di interfaccia tra interno ed esterno: l'operatore amministrativo è il primo punto di contatto del cittadino con i servizi. In questa delicatissima funzione di intermediazione di primo livello l'operatore amministrativo deve essere in grado di fare incontrare due mondi entrambi caratterizzati da accelerazioni ed evoluzioni, due mondi sempre più complessi. Significa in concreto che deve essere aggiornato sui bisogni dell'utenza su mutamenti legislativi, sulle strategie organizzative. Nel libro l'argomento mette in rilievo gli strumenti con i quali gli operatori amministrativi riescono a esercitare questa funzione sicuramente delicata.

Il tema del tessuto connettivo rimanda ad un altro motivo trattato nel libro: **il linguaggio e la comunicazione**. Anche in questo ambito è manifesta la capacità dell'operatore amministrativo di elaborare una sintesi dei diversi codici linguistici che circolano nei servizi - burocratico, specialistico, comune (utenti) - e di adoperarli in modo pragmatico, in vista dei concreti obiettivi di lavoro.

E l'uso trasversale del linguaggio a sua volta richiama un ulteriore motivo spiccato nel testo: il dialogo fra la dimensione impersonale, la dimensione del ruolo e quella personale della professione. Si potrà osservare come la dimensione privata, **la biografia**, lungi dal costituire un'appendice inerte o un ostacolo allo svolgimento dei compiti, costituisce invece una base utile soprattutto a fortificare la consapevolezza e la motivazione dell'operatore.

Spostandosi da contenuto al **metodo**, notiamo che anche su questo livello appare una novità: la scoperta dell'operatore amministrativo così come oggi si presenta concretamente, non risulta dall'applicazione di modelli elaborati a tavolino o definiti sulla base di una osservazione frontale della professione. I connotati dell'operatore amministrativo non sono calati dall'alto ma sono sbalzati dal fare concreto del loro lavoro: è dall'analisi di questo fare e dalle rappresentazioni che l'accompagnano che emerge la natura complessa e dinamica dell'operatore amministrativo.

In questo quadro largamente positivo, naturalmente non mancano le **criticità**. Più che annotarle una per una, importa forse sottolineare la loro direzione che appare congrua: le criticità segnalate tendono a risolversi in una richiesta, nell'istanza di una ancora più sistematica e coerente integrazione del lavoro amministrativo nel lavoro generale del servizio. Su questo piano non mancano le proposte maggiore condivisione degli obiettivi, maggiore partecipazione ovvero maggiore ascolto, più sostegno specifico ad attività quali l'accoglienza del cittadino.

Per l'approfondimento di questi motivi lascerò fra poco la parola agli altri relatori che produrranno gli opportuni approfondimenti.

Prima però vorrei mettere l'accento su altri due elementi.

Il primo è il **senso** del libro e del progetto. Non si tratta solo di valorizzare una figura, riconoscendone la sua evoluzione. Il passaggio dal burocrate all'operatore amministrativo attivo e propositivo è un dato di fatto che va sottolineato, ma l'operazione non deve

esaurirsi qui perché richiederebbe di sostituire uno stereotipo logoro e negativo con un altro stereotipo più nuovo e positivo. Occorre piuttosto concentrarsi su ciò che questa esperienza può significare per la crescita dei servizi e degli operatori che vi lavorano.

Su questo piano il progetto e il libro mi sembra che offrano alcune indicazioni utili soprattutto sul come collegare una professione alle attività e agli obiettivi del servizio.

Un servizio esiste per affrontare dei problemi. Dove trovare le soluzioni è il punto chiave. Riportando la questione all'angolazione della formazione, significa cercare i modelli conoscitivi e operativi che aiutano gli operatori a trovare queste soluzioni. Questa esperienza ha messo in luce che questi modelli conoscitivi e operativi possono essere a portata di mano, possono trovarsi all'interno della stessa attività professionale purché si cambi l'ottica di lettura, purché si esca dalle immagini cristallizzate del ruolo. E la ricerca mostra anche come è possibile cambiare questa ottica di lettura: si tratta di dar vita a cortocircuiti controllati fra la dimensione obiettiva della professione e la persona. Si tratta di un lavoro di formazione che mette insieme con metodo espressione, racconto, analisi e valutazione.

Una formazione che aiuti, che favorisca questo processo di scoperta consapevole delle competenze inconsciamente attivate può dare frutti importanti quanto forse sorprendenti sul piano della motivazione, dell'appartenenza, dell'efficienza e dell'efficacia.

Il secondo è il contesto del libro nell'ambito della formazione. Il testo costituisce il primo esito documentale di un lungo lavoro iniziato nel 2001 da Luigia Filippini che per prima ha avuto il merito di intuire l'importanza strategica di investire sul personale amministrativo quando ancora si parlava poco di questa figura. Nel corso di questi anni sono stati realizzati molti corsi, corsi di I livello finalizzati all'individuazione del ruolo e delle funzioni dell'operatore amministrativo e corsi di II livello costituiti da seminari tematici e di approfondimento su aspetti e funzioni specifiche della professione.

I corsi hanno interessato operatori provenienti da tutto il territorio provinciale e da svariate realtà organizzative.

I corsi realizzati hanno raccolto più di 400 iscrizioni. Va precisato che questa cifra si riferisce ai corsi destinati esclusivamente al personale amministrativo ma se consideriamo che questa formazione specifica ha attivato negli operatori l'esigenza di partecipare anche ai corsi rivolti a più figure professionali (corsi sull'immigrazione, corsi sul tema della comunicazione e della visibilità dei servizi corsi sulla privacy etc) il numero cresce di almeno 150 unità.

I grafici che vi mostro si riferiscono ai soggetti che hanno effettivamente partecipato ai corsi di I e II livello e che hanno conseguito un attestato di frequenza.

Su un totale di 279 soggetti che hanno effettivamente conseguito un attestato di frequenza:

194 provengono dai Comuni

27 provengono dalle ASL

43 provengono dalle RSA

15 provengono da Altro (uffici amministrativi, cooperative, ospedali, servizi di orientamento, servizi e associazioni per disabili, etc.)