



Dove vanno i servizi cimiteriali?

di Luigi Paolo Roccalbegni (*)

Vorrei proporre alcune riflessioni sulle trasformazioni che stanno prendendo corpo nei nostri servizi cimiteriali.

Formazione e qualità dei servizi

Normalmente, quando si parla di formazione e di aggiornamento per il personale che opera nei servizi cimiteriali, si pensa ad alcune tematiche specifiche:

- prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- aggiornamento sull'utilizzo dei macchinari e sull'adozione delle metodiche e delle tecniche più adeguate alla gestione di un cimitero moderno;
- aggiornamenti sulla legislazione e sulle nuove normative;
- aggiornamenti sull'allestimento e la cura delle piante e degli spazi verdi.

Questi sono temi certamente fondamentali per la corretta gestione di una struttura cimiteriale. Però sono solo questi gli elementi su cui si fonda una valutazione della qualità del servizio offerto? Vorrei far notare che gli utenti dei servizi cimiteriali non sono tanto i defunti, a cui sono riservate queste strutture, quanto soprattutto i vivi che frequentano gli spazi cimiteriali. Sono loro che richiedono pulizia, ordine, conservazione, manutenzione, restauro e custodia degli arredi e delle piante. Ma non solo. Il cimitero è anche luogo di dolore, di ricordi e di affetti, che i vivi portano nelle forme e nelle intensità più diverse, in modo più o meno contenuto ed elaborato, più o meno consapevole. Quindi l'operatore cimiteriale deve saper fare il guardiano, il fioraio, il giardiniere, il muratore, ma deve essere anche in grado di rispettare e comprendere il dolore e la disperazione.

Deve saper ascoltare e rispondere, dando sostegno e conforto, a chi cerca sicurezza in un momento di difficoltà e di cambiamento, a volte radicale, della propria vita.

Da sempre l'operatore cimiteriale si è trovato a gestire situazioni difficili con persone che il dolore ha portato ad utilizzare comportamenti limite rispetto alla "normalità". Da sempre ha trovato risposte sulla base di un personale "buon senso" e di una capacità umana di consolazione. Sembra che oggi queste situazioni e questo tipo di richiesta siano in aumento, sia per quantità che per intensità, forse in rapporto ad una condizione di solitudine ed abbandono a livello comunitario e sociale. Sempre più spesso le situazioni che vengono denunciate dagli operatori come le più difficili da gestire riguardano proprio i rapporti con il pubblico e con i parenti dei defunti. Considerando questi aspetti, ci si rende quindi conto che il lavoro e la "qualità" del servizio comprendono non solo le mansioni elencate inizialmente, ma anche altre tipologie di servizio, di fatto richieste dalla cittadinanza. La qualità del servizio è anche, se non soprattutto, "misurata" sulle modalità con cui vengono gestiti i rapporti sociali e gli operatori

cimiteriali riescono a contenere e soddisfare i bisogni dei vivi e non solo quelli dei defunti.

Queste competenze non si possono sviluppare attraverso i temi e gli argomenti "classici" della formazione professionale o con l'uso del semplice "buon senso". Si tratta di imparare a comprendere le diverse modalità della comunicazione umana e di assumere una capacità di accettazione e trasformazione delle emozioni proprie e degli altri.

Già in altri articoli ho affrontato il problema di come le emozioni represses possano essere all'origine di una serie di problemi anche organici (malattie psicosomatiche) per gli operatori cimiteriali; qui invece vediamo come le emozioni facciano parte, tutti i giorni, del lavoro di questi operatori.

Finora questi aspetti del lavoro non sono stati affrontati nei corsi di formazione per chi viene immesso nel lavoro o nei corsi di aggiornamento rivolti a chi già lavora da anni in questi servizi. Ci si è posti solo il problema di fronte ai "cedimenti" di qualche operatore, a modalità non adeguate di rapporto con le persone, o quando sono cresciute le lamentele per lo strano comportamento di qualche operatore.

È invece importante considerare che un servizio cimiteriale, pubblico o privato che sia, ha la necessità di prevenire e di gestire questi aspetti del lavoro e che saper affrontare gli aspetti "psicologici" ed umani del lavoro significa garantire migliori condizioni di vita sia agli operatori che agli utenti dei servizi cimiteriali.

Servizi cimiteriali e sicurezza sociale

È necessario aggiungere che in questi ultimi anni si stanno addensando attorno alle aree cimiteriali tutta una serie di problemi e di patologie sociali sempre più preoccupanti. Mi riferisco in particolare a necrofilia, a profanatori di tombe e di luoghi sacri, satanisti, tossicodipendenti, ecc., che mostrano di essere attratti o provocati dalla morte e da tutto ciò che la rappresenta.

Possono essere considerati un fenomeno sociale al limite della patologia, forse sintomi ed espressione di un malessere sociale crescente, che trova nei cimiteri e nelle aree limitrofe un luogo particolarmente favorevole alla propria espressione.

Anche in questo caso l'operatore cimiteriale si trova in prima linea ad affrontare queste situazioni particolari e ad essere investito di una funzione delicata di sicurezza sociale. Con quali strumenti? Con quali conoscenze? Perché non pensare all'operatore cimiteriale anche come operatore che presidia, in senso lato, una parte estremamente delicata del tessuto urbano. Tessuto di una città che non è solamente di spazi e di arredi, ma anche e soprattutto di relazioni umane e sociali, in tutti gli aspetti di normalità e di patologia. Questo rinforza ulteriormente la necessità di pensare all'operatore cimiteriale con al-

(*) Socio-analista, Responsabile del Settore Formazione dell'Istituto per la Formazione e la Ricerca Applicata (I.F.R.A.) di Bologna.

tri occhi e quindi di studiare gli strumenti tecnici e culturali necessari a questo lavoro, che si rivela sempre più complesso.

I cimiteri e la gestione delle diversità

I cimiteri erano il luogo della memoria e della continuità delle generazioni di un popolo e di un territorio. Oggi sono ancora il luogo della memoria di un territorio, ma anche luogo di incontro e di vicinanza di popoli e di tradizioni diverse. Stanno crescendo le diverse etnie presenti nelle nostre città. Accanto a quelle più radicate e storiche, costituite da ebrei, cinesi, arabi, sono sempre più presenti gruppi indiani, filippini, thailandesi, africani, slavi, ecc.. Ognuna di queste popolazioni ha i suoi defunti da ricordare e venerare secondo le proprie tradizioni e i propri modi. L'operatore cimiteriale ha sempre più necessità di conoscere

e accogliere queste diverse esigenze, culture, religioni, tutte sacre ed egualmente legittime. E vanno ripensati i servizi cimiteriali non solamente come efficiente magazzino di stoccaggio e smaltimento di resti umani, ma come luogo di relazione con il proprio passato e la propria cultura, e di relazione tra le culture. In questo senso servizi e operatori cimiteriali rientrano negli aspetti significativi della vita di una città e possono diventarne fattori di miglioramento. Questa trasformazione radicale, che sta per investire in modo massiccio i nostri cimiteri, deve poter essere elaborata e non può essere lasciata alla disponibilità e al carico del singolo. Essa riguarda i servizi cimiteriali nel loro complesso e nel loro significato affettivo e simbolico; per questo è necessario porsi il problema di come favorire questa trasformazione non solo in termini organizzativi, ma soprattutto tenendo conto delle valenze affettive ed emozionali sia di chi usufruisce dei servizi che di chi tali servizi deve essere in grado di fornirli.