

Esternalizzare i servizi funerari

di Daniela Valentini (*)

Intervento effettuato nel corso del convegno sui servizi funerari organizzato dal Cispel Lazio e dall'AMA di Roma e tenutosi a Roma il 30 giugno 1999.

Un convegno che inizia i suoi lavori come li ha iniziati quello di oggi, con un dibattito come quello che abbiamo appena ascoltato, è già un convegno riuscito ed è forse la prima volta che una relazione introduttiva può serenamente sottolineare il successo di un'iniziativa che deve ancora pienamente e completamente articolarsi in tutto l'arco dei suoi contenuti.

Io desidero ringraziare, e desidero farlo di cuore, tutti gli intervenuti a questo convegno.

E un ringraziamento particolare vorrei farlo anche ai molti lavoratori dei servizi cimiteriali che sono qui presenti oggi. Questi lavoratori assolvono un impegno per il quale dobbiamo restituire la considerazione ed il riconoscimento della società per uscire dal tunnel della vergogna, per riconquistare il senso più pieno del suo contenuto.

Ritrovarsi è il titolo che abbiamo voluto dare a questo convegno, lasciando aperte alle vostre intuizioni e alla vostra sensibilità il significato di un *Ritrovarsi* che, come in un gioco di specchi, rimanda a mille altri significati e a mille ricordi. Io vorrei subito suggerire una chiave di lettura che dà in qualche modo il senso dell'affermazione iniziale e cioè quella di un convegno qui e ora già riuscito.

Questa iniziativa è tra le prime in Italia che parla di un argomento del genere - un argomento che suscita anche tra i più avvertiti un senso di disagio, di smarrimento - riunendo con tanta rilevanza protagonisti della vita pubblica e di quella religiosa e spirituale e quindi in un'ottica - come potrei dire? - a 360 gradi. Il ritrovarsi di oggi è molto più di un'occasione di confronto.

Oggi noi ci ritroviamo per affermare un principio tutto teorico e culturale che avrà dovrà avere, una ricaduta pratica profonda sull'organizzazione dei servizi cimiteriali.

Ritrovarsi vuole porre in discussione, la cultura tutta contemporanea, del rifiuto della morte, la cultura che ha omologato in una sorta di melassa vischiosa, in una specie di notte dove tutti i gatti son grigi, e cioè non identificabili, senza personalità senza distinzione, la cultura che ha reso uguali tutti noi soggetti divenuti oggetti della società contemporanea, soggetti-oggetti che hanno solo la capacità di divertirsi, spendere, consumare, alimentare il circuito - questo sì davvero mortifero - in virtù del quale sei quel che hai.

La morte non ha spazio in questa cultura, la morte come fine della vita non può avere spazio in una cultura che è il prolungamento eterno, naturalmente finto, di un desiderio onnipotente e infantile. Come eterni bambini percorriamo una vita percorsi a nostra volta dall'orrore del vuoto, dove quel che noi viviamo come il vuoto, e cioè la riflessione, il pensiero, la memoria, al contrario dell'agire, del produrre e del consumare, non hanno spazio. Con il risultato che così davvero la nostra vita è vuota, vuota di senso.

Noi rivendichiamo con questo convegno il diritto alla memoria, la più profonda capacità dell'uomo a riprendere il filo della sua vita, riprendendo il filo dei suoi pensieri, mentalizzando l'azione, riunendo, senza distinzioni di credo e di convinzioni, il suo patrimonio affettivo, le sue origini, le sue radici. Il diritto alla memoria è il nostro personale diritto alla vita ed è anche il nostro diritto, laico, cattolico, musulmano, ebraico o di qualsiasi altra convinzione o religione a ripensare al significato della vita stessa. Noi lo rivendichiamo non per dare una spiegazione alla morte perché io sono convinta che, a partire da qualsiasi opinione e da qualsiasi fede, la morte rimanga l'evento inspiegabile in assoluto. È inaccettabile, crudele, devastante, ma ineluttabile.

In effetti la morte è il problema della vita ed è per questo che noi rivendichiamo il diritto della memoria. È il diritto dell'uomo a riflettere sul senso della vita. Negare la morte - come quella cultura contemporanea nega - è negare valore alla vita, renderla una mera ripetizione di giorni.

Ma il diritto alla memoria è un diritto che attraversa tutte le religioni affermandosi come un diritto universale: patrimonio dell'uomo in quanto tale, privilegio della nostra personalità che ci rende immuni dai germi di qualsiasi integralismo, di qualsiasi fondamentalismo, di qualsiasi totalitarismo. Uomo uguale all'altro uomo nella capacità di riprendere in mano il senso della vita, nel ricordo e nell'elaborazione delle tante vite che hanno preceduto la sua.

Certo quando la morte ci tocca direttamente, c'è poco da *Ritrovarsi*. Siamo persi. Non c'è niente da fare. Quindi si può pensare che il nostro *Ritrovarsi* di oggi abbia anche un significato consolatorio. Certo affinché da questa discussione possa scaturire un senso assolutamente pratico, organizzativo e di servizio, è necessario superare lo smarrimento e qui cercare di *Ritrovarsi*.

La morte, al contrario della nascita, ci rende tutti uguali. È vero però che la gestione degli eventi successivi alla morte da parte dei parenti, degli amici, di coloro che hanno voluto bene a chi è scomparso non è uguale per tutti. I luoghi del dolore e della memoria non sono luoghi dove anche i più deboli possano vedere riconosciuta la propria esigenza a ricevere servizi adeguati nel rispetto del loro dolore e della loro memoria.

E questo perché i cimiteri italiani non sono strutturati per rispondere alle esigenze di una società radicalmente mutata.

Eppure bisogna attentamente riflettere sul fatto che questo problema, questo deficit di servizi, è strutturale al luogo del dolore così come è stato costruito, pensato, concepito sino ad oggi e come ancora oggi rimane costruito, pensato, concepito. Gli standard di efficienza e produttività di questi servizi possono essere misurati solo sul criterio del livello di umanizzazione. Attenzione, perché il problema non riguarda solo i cimiteri di Roma, di Milano o di Torino, quanto a dire i cimiteri di grandi città dove le contraddizioni esplodono in maniera esemplare, la macchina burocratica è più faticosa e i rapporti umani spersonalizzati.

I cimiteri sono affidati alla buona o alla cattiva volontà dei singoli in qualsiasi città grande o piccola che sia, di questo paese. E questo non per una sorta di cattiveria dell'uomo, ma perché mancano i quadri di riferimento certi, non esiste un sistema stabile di regole.

È in casi del genere che veramente tutto diventa possibile, che tutto viene affidato alla singola contrattazione, al patteggiamento, al meccanismo dei favori o anche all'umana pietà di quei molti lavoratori che spesso hanno supplito con il loro impegno e con il loro affetto a quelle carenze divenendo nel contempo vittime e persecutori di quel sistema.

È un sistema che lascia comunque spazio alla speculazione, allo sciacallaggio, è un sistema che nei luoghi del dolore diventa ancora più ignobile e degradante.

Il diritto alla memoria deve diventare un principio al quale ispirare l'organizzazione e la gestione dei servizi funebri e cimiteriali. Gli amministratori devono avere la capacità di affermare questo diritto. Solo così avremmo per tutti un quadro di riferimento certo e sicuro, non più violabile dalla carità pelosa di questo o di quello, o dal sistema di mance e manette che proprio ai più deboli ha permesso di avere, pagando, quello che dovevano avere per diritto.

Vi sembrano più belli i cimiteri dei piccoli centri della provincia italiana? Vi sembrano più belli perché sono più umani, e per questo meno tristi?

Può essere che lo siano, ma un fatto è certo: anche in questi cimiteri la trasparenza delle tariffe, le informazioni chiare e certe, la predeterminazione dei costi rimangono ancora sulla carta ed è invece chiaro e certo il sistema parallelo del favore, della compiacenza, dell'aiuto personale.

Ecco perché affermare il diritto alla memoria, e riconoscerlo soprattutto come un principio ispiratore nella gestione, ci fa passare dal piano concettuale a quello pratico, ci fa capire che stiamo parlando dei problemi dei cittadini, delle loro esigenze e delle loro necessità.

E poiché abbiamo affermato il diritto alla memoria come un diritto universale, trasversale, come un diritto dell'uomo, esso può essere il filo attraverso cui riprendere il senso dei problemi.

La società italiana è profondamente cambiata sotto molti aspetti, ma in uno in particolare. È diventata una società multietnica, dove convivono diverse comunità dove si intrecciano colori e provenienze diverse, dove arrivano uomini e donne delle più svariate nazionalità percorrendo, per ragioni politiche, economiche o addirittura di semplice sopravvivenza, una strada che noi dovremmo conoscere bene, ma che nei nostri vuoti di memoria abbiamo ormai dimenticato.

Ebbene la multietnicità della società italiana nei luoghi del dolore non è riconosciuta. E non lo è per il semplice fatto che i cimiteri italiani sono fermi ai modelli di sempre.

E nemmeno questo è un problema solo di Roma, Milano o Torino perché anche nei più piccoli centri della Puglia o - che so - a Civitavecchia o a Latina, sono presenti gruppi di diverse etnie.

Ritrovarsi ha anche questo significato: permettere il ribaltamento della concezione che sino ad oggi ha ispirato il funzionamento dei servizi funebri e cimiteriali. Ritrovarsi nei luoghi del dolore, nei luoghi della memoria e quindi nei luoghi dove ritrovare se stessi significa ritrovarsi per tutti, anche per i più indifesi.

Questo ribaltamento culturale è il presupposto necessario a quella riforma dei servizi funebri e cimiteriali che la nuova società multietnica ci chiede a gran voce. Vanno definiti modelli di gestione che prevedano nuovi standard, nuove figure professionali, nuovi e antichi riti, nuovi e antichi simboli. Modelli di gestione che prevedano la definizione di codici di comportamento precisi, che regolino all'esterno i rapporti fra tutti gli attori di quel complesso processo che è il processo funerario e all'interno i rapporti tra i lavoratori. Questi modelli di gestione dovranno essere diffusi nelle diverse realtà italiane, dovranno diventare il quadro di riferimento, il sistema di regole sui quali i servizi cimiteriali dovranno strutturarsi in maniera nuova.

Il nuovo regolamento di polizia mortuaria è un passo avanti importante in questa direzione non fosse altro perché riconosce una peculiarità ai servizi cimiteriali.

Mentre tutti i servizi pubblici sono attraversati dal vento della riforma e della liberalizzazione, il nuovo regolamento afferma invece che i cimiteri non si possono privatizzare, che la loro gestione deve rimanere in mano pubblica in un nuovo sistema di regole che riveda completamente il loro funzionamento. Ed è un passo in avanti anche perché i servizi cimiteriali non vengono più identificati con un problema di ordine solo sanitario.

In questo quadro generale di riferimento, l'esperienza di Ama, che ha assunto la gestione dei cimiteri romani ad ottobre dell'anno scorso, ha costituito un'alternativa importante. Per marcare una differenza nella gestione, per scompagnarla e poi migliorarla, Ama ha fatto molto sulla strada dell'innovazione: ha varato il *Progetto accoglienza* per curare l'informazione e la collaborazione con i visitatori, e proprio con quelli che necessitano di maggiore assistenza, ha realizzato nuovi servizi per la cura delle sepolture e delle aiuole, ha organizzato, dopo un accordo con la comunità ebraica e proprio nel rispetto dei principi della religione ebraica, la possibilità di svolgere le esequie la domenica per le persone decedute di venerdì o sabato mattina, ha stipulato un accordo con le organizzazioni sindacali per garantire i servizi minimi essenziali in caso di sciopero.

E molto ancora farà sulla strada della riorganizzazione, della sensibilizzazione e della pulizia morale. Sta realizzando specifici corsi di formazione e di sostegno psicologico per i dipendenti dei cimiteri, mentre per i nuovi assunti costituirà titolo indispensabile il superamento di prove di idoneità psico-attitudinali.

Sta varando un codice di comportamento che regoli i rapporti fra tutti i soggetti a vario titolo coinvolti, come i medici, le imprese, gli ufficiali di stato civile o religiosi.

Ha snellito le procedure amministrative, ha semplificato la macchina burocratica e sta consentendo i pagamenti con carta di credito, bancomat e assegni al posto dei contanti sino ad oggi necessari. Ha istituito e sta rafforzando un servizio telefonico a cui denunciare casi di abusi o di malcostume. Presto verrà anche istituita una nuova figura professionale, quella del cerimoniere, per accogliere i cortei funebri, organizzare le diverse operazioni e provvedere a che l'attesa dei familiari dei defunti si svolga in un clima di tranquillità.

E vorremmo ancora che i cimiteri privi di un'identità culturale, che i cimiteri anonimamente cresciuti come quello di Prima Porta, incominciassero ad assumere una loro personalità. Per Prima Porta, per esempio, abbiamo commissionato a giovani artisti delle sculture per definire in maniera più armonica gli spazi, dando loro una propria riconoscibilità.

Sin d'ora è possibile dire - e mi è possibile dirlo come presidente di una confederazione che ha il compito istituzionale di proporre modelli di gestione ai suoi associati - che il progetto di Ama è esportabile ad altre esperienze, ad altri comuni che, come quello romano, hanno il desiderio di migliorare il loro servizio.

Soprattutto abbiamo fatto in modo che il cimitero romano si avviasse a diventare veramente il luogo di tutti, il luogo dove ogni cittadino ritrovasse la possibilità di riprendere il filo della sua memoria, adeguando gli spazi alla nuova dimensione multi-etnica che Roma sta assumendo. Ho detto prima dell'intesa con la comunità ebraica. Vorrei ricordare adesso che è stato grazie all'impegno di Ama che ad una bambina curda morta da sei mesi, e che da sei mesi giaceva in un obitorio di Bari, è stata assicurata una sepoltura come i dettami della sua religione richiedevano.

La Cispel Lazio ha organizzato questo convegno proprio mentre si sta svolgendo una campagna di comunicazione di Ama: affissioni, annunci sui quotidiani, spot radio, dépliant per spiegare ai cittadini quel che è stato fatto in questo settore. Convegno e campagna - e non è certo una coincidenza - hanno in comune una caratteristica: è la prima volta che si dedicano un convegno ed una campagna di comunicazione a questo argomento.

Ed è con dispiacere che abbiamo dovuto registrare molte resistenze da parte delle concessionarie di pubblicità di alcune radio o, in un caso specifico, di un giornale.

Io spero che a poco a poco cadano le ipocrisie o si mitighino le resistenze e che anche noi incominciamo a cercare nel cuore della vita per capire, se non il segreto della morte - come suggerisce *Il Profeta* di Gibrán - almeno e molto più modestamente lo stato d'animo adatto ad affrontare con la necessaria serenità un problema per la cui soluzione abbiamo bisogno - l'Ama, la Cispel, gli amministratori pubblici - della collaborazione di tutti, ad incominciare dai giornali.

Io spero che foscolianamente riprendiamo il filo del dialogo con il nostro profondo senza paure e timori. Io spero e ho fiducia perché questo convegno suggerisce un cambiamento, fa uscire allo scoperto - e allo scoperto di un ambiente solare e incantevole come quello che ci ospita - un argomento che per molto, troppo tempo è rimasto nel buio delle coscienze e nel buio delle sofferenze individuali di cittadini offesi da strutture che non meritavano.