

Lavoratore della conoscenza

Knowledge Worker

Per compiere grandi passi l'uomo ha tre vie per agire prudentemente:
la prima mediante la riflessione, e questa è la via più nobile
la seconda mediante l'imitazione, e questa è la via più facile
la terza mediante l'esperienza, e questa è la via più aspra
Confucio

Prendere contatto con l'essere e il dimostrare di agire come *lavoratore della conoscenza o knowledge worker* - guarda con le orecchie usmando l'aria - come chi è in grado di agevolare lo sviluppo della *cultura della correttezza e della trasparenza* (output) oltre che creare le condizioni per lo sviluppo di una *cultura comune e del senso dell'identificazione* (input). Collocarsi in questa posizione significa, secondo un preciso procedimento metodologico, applicare costantemente la *teorizzazione della prassi* (schema concettuale razionale necessario per raggiungere in modo adeguato e scientifico gli obiettivi proposti).

Una possibile e strategica evoluzione dell'io professionale attraverso il (ri) conoscere la correlazione perché l'oggi discende dall'ieri e il domani è il frutto del passato (concetto di Storia di Jacques Le Goff) e, quindi, (ri) trovare, un itinerario attrezzato , *come predisposto e costituito da una serie di attrezzi opportunamente dislocati accompagnati da una cartello che ne illustra le caratteristiche e la cui successione è studiata e differenziata a secondo delle esigenze*, necessario per rendere autorevole ogni relazione professionale.

Il metodo è quello prassi-teoria-prassi ossia un metodo induttivo volto all'operatività che applica lo schema processuale-operativo del processo di soluzione dei problemi e della presa di decisioni: partendo dall'individuazione-valutazione del problema si passa alla fissazione degli obiettivi per l'attuazione di un piano di lavoro sul quale fare verifica dei risultati immaginando una conclusione.

Il sapere, il saper essere ed il saper fare che tende alla responsabilizzazione e all'educazione dell'uomo, all'uso corretto degli spazi sociali (risorse) e delle norme che regolano il vivere sociale. Nell'attuale società complessa e multietnica, azioni di contrasto del disagio e della povertà e azioni di promozione sociale e di benessere non possono che prevedere interventi di sviluppo sociale in grado di affrontare la complessità dei problemi con politiche specifiche, occorre individuare una risposta multipla a problemi multipli destinando risorse specifiche a più soggetti ed a diversi livelli.

Lo stato dell'arte del professionista, come sintesi tra l'aspetto artistico (intuito, creatività, capacità, spontaneità) e quello scientifico (strumenti professionali), permette al cliente di verificare i progressi che ha fatto dal momento in cui «acquisito quel prodotto» e agli altri professionisti, che gravitano nell'universo dei servizi, di avere il FEED-BACK del loro operare, nel giusto equilibrio tra l'essere ed il dovere essere.

Dentro questa logica si esprime la convinzione che il cittadino non è più il «beneficiario» di una prestazione elargita ma il «cliente» che paga il servizio se non altro sotto forma di tasse come manifestazione dell'orientamento al marketing dei

servizi sociosanitari sia come funzione manageriale, sia come complesso di conoscenze e decisioni specifiche, per una più ampia rispondenza alla domanda di servizi e di tutela socio sanitaria.

Aspetto importante e da conoscere è l'atteggiamento professional, come chi sa "ottimizzare e razionalizzare l'esistente" per essere in grado di gestire il cambiamento e ciò si può sviluppare solo attraverso un'efficace gestione dei problemi, una valutazione accurata della reale natura del problema e del suo più ampio contesto organizzativo: è necessario cioè aver raccolto idee da quante più fonti possibili.

"Le scienze, intese in senso lato come parti della ricerca della verità, sono sia cumulative che cooperative. Esse progrediscono grazie agli sforzi congiunti di tutti coloro che le praticano. Per questo una vita dedicata ad una scienza (qualunque essa sia) ha senso, qualunque sia il contributo all'avanzamento della materia che non necessariamente deve essere fondamentale".(M. Dummett)

Ma nella quotidianità, come osserva puntualmente Kurt Weick, esperto di processi organizzativi, *"gli esseri umani sono continuamente sollecitati alla coerenza con l'invito a fare ciò che dicono (o scrivono), ma vengono dette molte cose e questo consiglio forse aumenta la trasparenza, ma a lungo andare induce anche alla prudenza e all'inerzia"*.

Per non assumere rischi e responsabilità, le persone rinunciano, spesso , ad esplorare e procedono ingessate dentro parole che comprendono a malapena"

L'uso delle risorse per far si che, rendendo più «nutritivo» l'ambiente, la persona possa rafforzare la sua «competenza» nell'affrontare il problema con l'impegno a provare a modificare situazione ambientale schemi di comportamento stereotipati o non validi sviluppati solo pensando ed utilizzando un appoggio esterno.

Schema di massima della formazione:

- Il Patrimonio individuale
- La relazione reticolare
- L'evoluzione dello schema processuale-operativo
- Il lavoratore della conoscenza
- Un inciso: Amartya Sen
- La bussola del Professional
- L'atteggiamento "Professional"