"Il volume che avete tra le mani riassume il lavoro svolto per un lungo periodo dello scorso anno, durante il quale un gruppo di quadri sindacali della UIL Credito Esattorie ed Assicurazioni di Roma si è impegnato a partecipare ad un corso di formazione (sarebbe però più esatto definirlo un percorso conoscitivo) intorno ai temi del disagio individuale e dei comportamenti sociali "devianti", che spesso sfociano in violenze silenziose nei confronti delle persone, ledendone – talvolta irreparabilmente - l'equilibrio psichico e la dignità.

Il termine "mobbing" ricomprende molti soprusi, anche se lo si identifica, di norma, nella sopraffazione di un soggetto "debole" da parte di chi lo sovrasta in ordine gerarchico o del "gruppo" di appartenenza, generalmente quello riferibile all'ambiente di lavoro. Ciò avviene in genere nei contesti aziendali dove i valori della solidarietà e della difesa dei diritti collettivi hanno lasciato il posto alla competitività senza regole ed alla totale soggezione alle logiche del mercato o dove viene consentito, per carenze organizzative (e quindi per oggettive responsabilità dell'imprenditore), di utilizzare i poteri gerarchici per condizionare la volontà dei singoli o richiedere prestazioni non dovute, in particolare quelle di natura sessuale.

Ad oggi, sebbene in Parlamento, per iniziative assunte da diversi deputati e senatori nella passata legislatura, sia stato presentato e discusso più di un disegno di legge in materia, il "mobbing" non è ancora un comportamento sanzionato dalla Legge, così come dovrebbe invece essere. Vogliamo perciò, proprio attraverso questa testimonianza, richiamare l'attenzione del lettore e, speriamo, anche delle forze sociali e politiche, sulla gravità del fenomeno e sulla necessità che al più presto, in Italia ed in tutta l'Europa comunitaria il "mobbing" sia codificato e punito come reato contro la persona, attraverso una normativa di legge uniforme e coerente con gli indirizzi di tutela sociale.

Chi volesse approfondire le proprie conoscenze in tema di "mobbing" o aiutarci in questa battaglia in difesa della dignità della persona, può farlo semplicemente contattando la Sede della UIL C.A. di Roma o il "Programma Serale" del "Centro Italiano di Solidarietà di Roma".

La UIL Credito Esattorie ed Assicurazioni di Roma

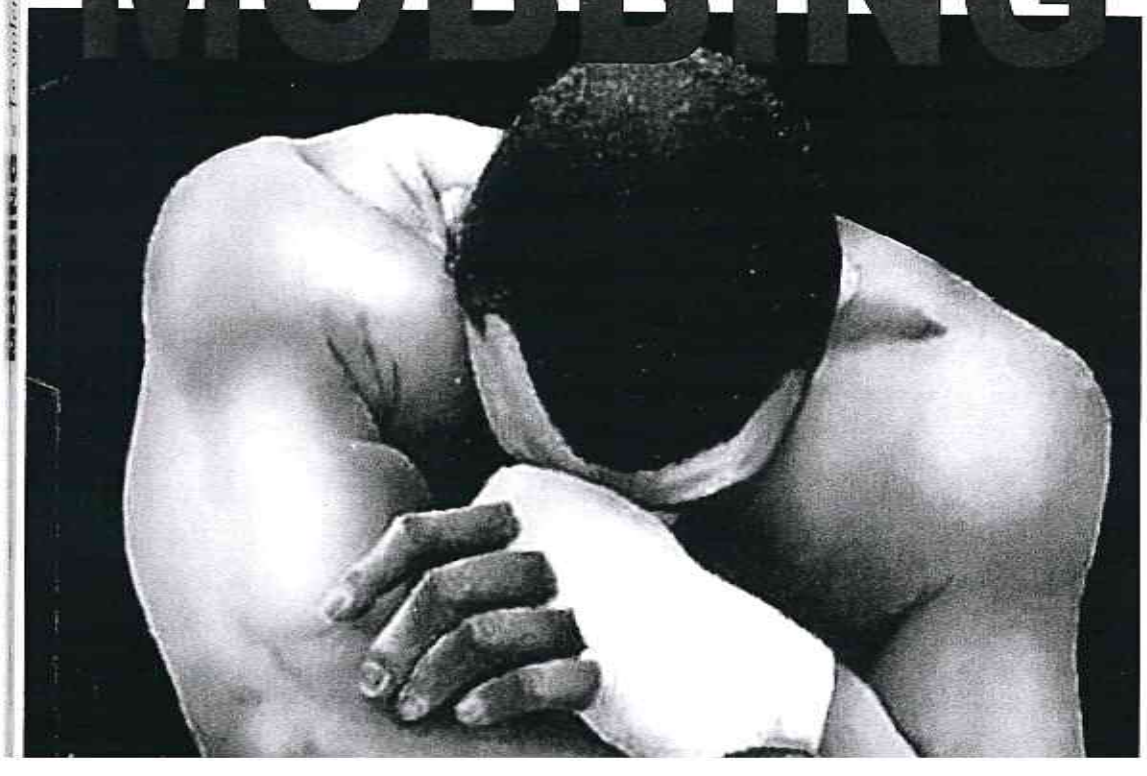
Le violenze intorno e dentro di noi

UIL C. A.

Le violenze intorno e dentro di noi

a cura di Paolo Pacchiarotti e della UIL C.A. di Roma

MOBBING



Bibliografia

- *F. Dostoevskij: il Grande inquisitore traduzione curata da Maria Racovska e Ettore Fabietti (1931) ed. Lavoro, tratta da I fratelli Karamazov ed. Barion*
- *I.McEwan: L'amore fatale traduzione di Susanna Busso (1997) Einaudi*
- *Thomas More: Utopia (1516) traduzione Luigi Firpo*
- *Seneca: Dialoghi traduzione di Nedda Sacerdoti (1992)*
- *Seneca: Epistole traduzione di Nedda Sacerdoti (1992)*

L'arte del "prendersi cura": il lavoro con l'altro

Sabrina Vicino

Perché la relazione è un'arte?

Il lavoro con l'altro è un'arte.

Non si tratta di un paragone.

Non è una metafora.

Nelle professioni di aiuto si sperimenta continuamente la ricerca del bello, inteso come armonia e fluidità, e ci si serve di simboli e di segni[1] che ci aiutano ad entrare in relazione con l'altro e nello stesso tempo a comprenderlo.

La professione di aiuto come arte possiede la proprietà sostanziale della reciprocità che la rende adatta all'instaurarsi di rapporti interattivi: una fonte da cui sgorgano segni e un contenitore, un bacino, pronto a riceverli, che a turno cambiano di ruolo e divengono, nella loro unicità, permeabili.

Due menti a confronto che creano varchi di collegamento. Questo, in fondo, è ciò che la vera arte riesce ad ottenere come risultato finale: una comunicazione significativa e peculiare, mai uguale. I simboli che l'altro utilizza per comunicare con il mondo e che l'artista mette sulla tela o foggia come materia, ritornano all'altro con la chiarezza e l'esattezza del loro significato, non storpiati o alterati dalle interpretazioni personali: *"Bisogna imparare ad amare se stessi - questa è la mia dottrina - di un amore sano e salutare: tanto da sopportare di rimanere presso se stessi e non andare vagando in giro.....In verità, anche io ho imparato a fondo l'arte di attendere, ma soltanto di attendere* ***me stesso****."*[2]

L'artista sociale ha sviluppato la capacità di cogliere - sapendo attendere - il significato originario dell'altro che è diverso dalle versioni successive, quelle modificate dalla nostra storia e per le quali possediamo un unico vocabolario: il nostro.

La traduzione, rivista e corretta, delle parole impoverisce l'altro e lo distanzia da noi, seppure il nostro tentativo, al principio fosse stato quello di renderlo più simile *all'io,* che ci è più familiare e, per questo motivo, ritenuto erroneamente più comprensibile. Possediamo, infatti, una naturale tendenza a raggruppare i dati

[1] Simbolo e segno trovano spesso la propria rappresentazione nella parola, l'attenzione è però posta all'uomo in ogni sua manifestazione per cui risulta logico approfondire ogni cenno mimico ed ogni tensione muscolo-scheletrica.

[2] Nietzsche F., Così parlò Zarathustra, Adelphi, Milano

percettivi in categorie a noi note[3]. L'operazione che il nostro cervello compie consiste nel minimizzare il dispendio energetico, creando nessi, tra i dati sensoriali e i processi percettivi, talmente forti da rendere l'elaborazione delle informazioni quasi del tutto automatica, eliminando la necessità di processare tutte quante le informazioni in entrata che risulterebbero, altrimenti, ridondanti.

Nelle professioni di aiuto tale vocazione deve essere tenuta a freno. L'incontro con l'altro non si riduce alla mera raccolta di dati che lo riguardano e non può staticizzarsi sul *già visto, già sentito.* I cliché preconfezionati ci espongono al rischio, naturale per altro, di uniformare, livellare, rendere il mondo oggettivabile, attribuendo all'altro la nostra scala di significati, la nostra personalissima misura.

L'artista sociale non confonde il proprio *io* con l'altro. ***Non falsifica l'altro per suo comodo.*** Non è interessato a trovare somiglianze. Ricerca costantemente le diversità e le individualità, la singolare personalità che rende gli uomini diversi tra loro. La ricerca dei significati individuali è il punto di partenza dal quale muove il lavoro *per* l'altro.

La comprensione dello stile cognitivo, ossia l'impronta personale che ci contraddistingue e ci rende irripetibili, è lo scopo dell'artista sociale. Proiettare *l'io* sull'altro avvilirebbe l'individualità, rendendo l'altro l'oggetto della nostra osservazione, piuttosto che il maggior esperto di se stesso ed il nostro referente più attendibile per la sua cura, appiattendo la splendida varietà che abbiamo, invece, di fronte.

Necessariamente l'uomo, impegnato nel nobile compito (perché nobile è!) di aiutare altri uomini, ha bisogno di avvicinarsi ai suoi simili con la consapevolezza che essi sono profondamente diversi da sé e non somigliano a nessun altro. In più chi non soffre della patologia di uniformare e omologare?

Una delle qualità significative dell'artista sociale è il ***desiderio di conoscere.***

Egli trasportato dalla sete di scoprire non si accontenta di divenire un catalogatore di storie, chiamato a giustapporre la diagnosi, o ancora meno, di scorrere un elenco alfabetico di sintomi per inquadrare l'etichetta patologica cui fare riferimento[4], piuttosto un esploratore che si accosta al microcosmo altrui con la stessa enfasi con cui un viaggiatore si appresta ad un lungo viaggio in una terra sconosciuta.

Egli sa che vedrà cose non ancora viste, che ascolterà idiomi sconosciuti e ciò non lo impaurisce ma, al contrario, lo affascina, nonostante avverta il rischio che è insito in tutto ciò che è per noi inesplorato, cosciente di non sapere come fronteggiare il nuovo. Il timore di sentirsi fragili, deboli, esposti e non protetti, coscienti di sapere che tutto ciò è comunque evento umano: *"L'esperienza è l'inizio della conoscenza"*[5].

Chi lavora con gli altri vive l'ambivalenza dettata dal timore di accostarsi al *diverso da sé* e, nello stesso tempo, ne subisce il richiamo. Il coraggio di conoscere desta nell'uomo l'atavica sensazione di superare le barriere ortodosse ed addentrarsi nelle *stanze lasciate chiuse* dall'altro.

La consapevolezza dei propri limiti e l'accettazione della debolezza e della fragilità personali, costituiscono i punti di forza più importanti dai quali muovere i primi passi verso la conoscenza di sé e, solo dopo questa lunga e faticosa marcia, dell'altro.

L'arte di cui stiamo trattando, infatti, si avvicina più ad una filosofia che ad una scienza, e come tale va affinata nel tempo ma, per far ciò, è indispensabile che la predisposizione naturale verso l'altro che, io credo, tutti noi possediamo in quanto umani, sia ascoltata ed assecondata, in un processo di lento disvelamento e, nello stesso tempo, di allenamento delle qualità e delle competenze necessarie per eccellere in tale disciplina. Competenza, quindi, non solo come capacità appresa, ma soprattutto come atteggiamenti personali.

L'allenamento che l'artista deve fare per dirsi tale percorre, inevitabilmente, territori personali che conducono all'incontro e alla conoscenza di sé. E' una propedeutica (che per altro non finisce mai) essenziale per arrivare all'altro, poiché erudisce sui propri stati, sulle proprie modalità, sugli stili e ci avvicina alla voce interna, alla predisposizione naturale che tende alla riduzione della distanza e incoraggia l'incontro. Conoscere se stessi e i propri linguaggi ci mette a disposizione più mezzi per comunicare e per comprendere l'altro. Sapere, infatti, che

[3] La branca della psicologia che si è maggiormente occupata dei fenomeni percettivi è la psicologia della gestalt.
Secondo tale approccio esisterebbero delle tendenze organizzative innate capaci di influenzare la percezione del mondo che ci circonda. Tali tendenze, a base innata, verrebbero sostanziate dai processi di apprendimento e dalla esperienza individuale. Alcuni esempi di tendenze di raggruppamento gestaltico sono i principi di prossimità, somiglianza, chiusura, continuità e simmetria.

[4] Con ciò non voglio deprezzare il valore di alcuni strumenti diagnostici di grande aiuto nell'identificazione delle dimensioni cliniche accertate, ma piuttosto sottolineare che i supporti che possediamo sono stati costruiti sulla osservazione di comportamenti e sui resoconti degli specialisti e, per tale motivo, suscettibili dell'ampia variabilità dei parametri di riferimento e sottoposti alla continua oscillazione degli stessi.

[5] Frammento di Alcmane. Questo frammento inaugura il concetto proverbiale: l'esperienza per i mortali è maestra di tutto.

esperiamo uno spettro di emozioni e sentimenti vastissimo ci porta ad intuire la gittata della nostra capacità di sentire (capacità che è spesso utilizzata a basso regime) e ci aiuta, conseguentemente, ad implementare la capacità di percepire l'altro e di intuire il suo raggio emozionale, la sua *modulazione di frequenza* e la sua complessità. La differenziazione tra sé e l'altro deve essere presente e viva in ogni momento della relazione poiché determina il limite tra l'*io* e l'altro.

La conoscenza di se stessi è fondamentale per non confondersi con l'altro, per non soverchiarlo: l'allenamento dell'artista in erba inizia nel momento in cui è possibile per lui aprire la propria mente, i suoi spazi in ombra, tutto ciò che la persona[6] rifiuta di sé, le proprie paure, le proprie debolezze, ma anche le maschere sociali che spesso utilizziamo per vivere nel mondo, quello che Jung chiama **ombra**: *"la figura dell'ombra impersona tutto ciò che il soggetto rifiuta di riconoscere e tuttavia continuamente – in modo diretto o indiretto – gli si impone, dunque, ad esempio tratti inferiori del carattere e altre tendenze incompatibili"*[7]. L'ombra – o gli *scheletri nell'armadio* che tutti tengono ben sigillato - ostacola la formazione dell'artista, devia la sua attenzione dall'altro e non lo fa essere autentico e partecipe degli stati emozionali suoi e delle persone che lo interpellano. In questo caso ci si espone al rischio di finire nel vortice onnipotente di chi crede di sapere e di disporre della facoltà di elargire le regole del buon vivere, giacché ci si rappresenta come persona "risolta" e autosufficiente, cedendo alle false lusinghe della professionalità a *poco prezzo* che propone grandi risultati con piccoli sforzi.

Una posizione di estrema rilevanza nel percorso formativo è assegnata ai ***maestri*** che guidano e alimentano il desiderio di conoscere e fanno scattare la scintilla che spinge ad *agire verso,* piuttosto che fermarsi a ciò che si è già acquisito. Il maestro è l'agente che rende fertile il pensiero ed incoraggia lo sviluppo personale, assecondando le inclinazioni individuali. *E' maestro soltanto chi è capace di passare la verità, senza imporla.* Un maestro autorevole che non impone l'istruzione delle regole, ma avvezza al gusto di conoscere e crea un canale comunicativo e accessibile a tutti coloro che lo desiderino, Platone fa dire a Socrate nell'Apologia: *"...e maestro, poi, per la verità, non lo sono mai stato di nessuno; solo che non ho mai impedito a nessuno, giovane o vecchio, di ascoltarmi, se lo voleva, quando parlavo o attendevo al mio compito perché io non sono di quelli che parlano quando li pagano e se no stanno zitti, ma mi offro egualmente al ricco e al povero perché possano interrogarmi ed ascoltarmi e rispondere alle mie domande. Se poi qualcuno di questi tragga buon profitto o meno, non è a me che si deve imputare la responsabilità perché io non ho mai promesso di insegnare nulla a nessuno e se c'è chi afferma di aver udito o appreso da me, in privato, cose che anche tutti gli altri non abbiano potuto apprendere o udire, ebbene, sappiate che costui è un mentitore"*[8].

[6] Persona in latino significa maschera teatrale

[7] Jung, C. G., *Ricordi, sogni, riflessioni* 1978, Rizzoli, Milano

La predisposizione al "prendersi cura": l'ascolto

Ho sempre avuto il desiderio di capire cosa distingua le persone capaci di ascoltare l'altro, accoglierlo e aiutarlo, da chi invece pensa all'altro come il luogo, fisico e mentale, più lontano da sé. Cosa fa nascere nell'uomo l'aspirazione ad occuparsi dell'altro, cosa ci spinge a farcene carico?

Ci sono due posizioni contrapposte: nella prima è reso possibile l'incontro con l'altro che costituisce, lo abbiamo visto, un'occasione irripetibile per conoscere, soprattutto se stessi. In tal caso l'allenamento, il lavoro personale e l'incontro con i maestri incrementano lo sviluppo della predisposizione naturale verso gli altri, contribuendo a rafforzare la sensibilità all'ascolto e alla cura; nella seconda l'altro viene giudicato, in genere, come un'entità assolutamente fuori da sé e non conoscibile. Quest'ultima è una posizione estrema che ha le sue radici nella educazione al pensiero moderno che induce a lavorare esclusivamente per il proprio profitto o, al massimo, per il profitto di una piccola rete familiare, distante dalla **vera** solidarietà e dall'interesse per il prossimo. Certamente la società e la cultura di riferimento giocano ruoli sostanziali nello sviluppo di ogni individuo e spesso dettano i criteri (bisogni) di progettualità personale, contribuendo a volte all'alienazione di tutto ciò che riguarda la relazione, arrivando addirittura a negare le relazioni più intime e spesso anche quella con se stessi e il proprio corpo: *"...il rapporto con il corpo, i legami di sangue, i diversi tipi di vincoli si sono spezzati. Abbiamo nuovi tipi di legami virtuali che chiamiamo networking, reti, ma la rete ci collega solo ad esseri senza corpo. Dopodiché andiamo a fare vacanze selvagge, in luoghi naturali remoti, per ritrovare i nostri corpi"*[9]. L'aberrazione delle relazioni implica confusione, disorientamento e malessere. Produce solitudine e paura.

In uno scenario simile come è possibile sviluppare tendenze opposte e come si sfugge ai dettami di una società che ci vuole egoisti e soli?

Da dove nasce la predisposizione al "prendersi cura"?

Dove origina l'attitudine che rende le persone adatte al contatto con altre per-

[8] Platone, Apologia di Soscrate

[9] Hillman J., *L'anima del mondo* 1999, Rizzoli Editore

sone, quella particolare sensibilità che sostiene l'incontro e rende recettivi e disponibili a cogliere (ascoltare) il personale-privato altrui?

Perché qualcuno sviluppa tale predisposizione ed altri no?

Il desiderio di intraprendere professioni di questo tipo ha radici più profonde o è un'occasione che la vita ci propone?

Alcune ipotesi sostengono che la tendenza a "prendersi cura" affonderebbe le sue radici nell'ambiente familiare e nel clima che il bambino ha avuto a disposizione durante i primi anni di vita e che, successivamente, ha fatto sì che attecchissero alcune caratteristiche di personalità particolarmente adatte allo sviluppo delle competenze necessarie alla futura professione. Dunque queste persone avrebbero definito in termini positivi e funzionali la loro personale esperienza infantile, mettendola a frutto nella scelta della strada professionale da perseguire.

Succede spesso che questo tipo di persone siano state degli ottimi "ascoltatori" già da molto piccoli, *"...ci troviamo di fronte a persone dotate di una speciale attitudine all'introspezione e disponibili ad immedesimarsi negli altri"*[10] e che coincidenze fortuite abbiano contribuito a sviluppare in loro il senso del "prendersi cura di", anche forse per atteggiamenti di forzata responsabilizzazione, attribuita a questi piccoli uomini o donne in fasce, dalle figure di attaccamento di riferimento[11]. Si tratta nella maggior parte dei casi di bambini che hanno dovuto diventare adulti troppo presto o, ancora peggio, di figli che per indisponibilità, o per incompetenza della figura genitoriale si sono dovuti sostituire ad essa, facendosi carico di situazioni non consone alla loro giovane età. Il risultato di questa storia educativa e che il bambino, venuto al mondo con l'aspettativa di trovare adulti disponibili e presenti, fa i conti con un ambiente che richiede a lui per primo di "esserci", di "fare attenzione" e di "curare".

Si sviluppa così una straordinaria capacità di osservare l'ambiente circostante e di coglierne i bisogni. Una forte sensibilità ed attenzione rivolta all'altro, tanto precoce da essere, nei casi estremi, gravemente disfunzionale nella crescita futura, in questo caso, infatti, l'ingiunzione genitoriale si spinge talmente in là –soprattutto nei casi in cui la figura di attaccamento ha, a sua volta, sperimentato genitori di questo tipo[12]–, da proporre schemi di comportamento in cui il *dovere e la responsabilità* assurgono a valori primari, a scapito di quelli a cui il bambino avrebbe aderito se fossero stati rispettati i bisogni, per primo quello di affiliazione, suggeriti nelle naturali fasi evolutive. Ciò produrrebbe, più che una sana

[10] Miller, A. *Il dramma del bambino dotato e la ricerca del vero sè* 1996, Bollati Boringhieri Editore

[11] Bowlby J, *Una base sicura* 1989, Raffaello Cortina Editore

[12] Main, M., Weston D., 1981, Quality of attachment to mother and to father: related to conflict behaviour and the readiness for establishing new relationships. *Child Development 52*

propensione all'altro, una inconsapevole disposizione alla non curanza di sé, o al riconoscimento di sé come "non degno di", e di conseguenza la possibilità di generare disturbi clinici e disagio esistenziale.

Non sempre, naturalmente, le persone impegnate in professioni d'aiuto hanno avuto esperienze infantili di questo tipo. E' pur vero che un sano sviluppo della stima personale e una dimestichezza all'intimità e alla fiducia verso gli altri, creano i presupposti verso l'attento e sincero interesse al prossimo. Anche qui l'ambiente familiare ha un peso rilevante, ma nella direzione opposta. Le figure d'attaccamento, in questo caso, sono tendenzialmente accoglienti e il clima è caldo. La famiglia cura e si prende carico dei bisogni del piccolo nato e, a tempo debito, incoraggia l'autonomia e favorisce la scoperta del nuovo, alimentando la spinta verso la relazione con l'altro. La capacità di ascoltare e di creare vicinanza, nasce dall'esperienza d'empatia che si è sperimentata con le figure genitoriali e trova poi terreno fertile in altre esperienze di vita e negli incontri casuali con maestri, realizzando la probabilità di costruire future professionalità in questa direzione.

Il corso

I temi dell'incontro con l'altro e della predisposizione al prendersi cura hanno introdotto ed accompagnato il corso con i delegati sindacali. Temi dai quali sarebbe risultato impossibile prescindere, poiché non esiste *volontariato* senza un'attenta analisi del proprio stile personale e delle aspettative individuali. E' perciò che l'approfondimento di argomenti complessi come la relazione e l'ascolto mi sembrava qui doveroso. Nella parte che segue ho cercato di sintetizzare le fasi del percorso formativo così come insieme al gruppo è stato sviluppato, in un'esperienza che, in primo luogo, ha rappresentato un'esperienza di relazione, nella quale si sono fatti spazio i momenti d'approfondimento tramite la riflessione precisa e diligente e la messa in gioco di sé finalizzata alla comprensione.

Obiettivi

L'obiettivo del corso era di fornire ai delegati sindacali informazioni utili alla ideazione, progettazione e successiva messa in opera di uno sportello di aiuto ai lavoratori interessati negli ambienti professionali di riferimento[13].

L'idea nasceva dalla rilevazione di aree problematiche riguardanti i lavoratori, riportabili non solo, e non esclusivamente, a questioni professionali, ma che,

[13] Sono stati coinvolti nel corso delegati sindacali di tre diverse categorie che fanno capo alla UILCA: bancari, assicurativi ed esattoriali.

invece, investivano aree più strettamente personali e la cui risoluzione, visibilmente, spesso, esulava dall'ambito sindacale. L'osservatorio di partenza, il sindacato appunto, già da tempo aveva individuato nella creazione di un punto di aggregazione adatto a ricevere le richieste di aiuto personali dei lavoratori, il potenziale fulcro di espansione per una politica più attenta all'individuo in quanto persona.

Il gruppo dei quindici partecipanti coinvolti nel progetto formativo, ha aderito alle finalità del corso con entusiasmo e serietà, tuttavia consapevole di trovarsi di fronte ad un compito nuovo e non semplice. L'avere a che fare con temi delicati che investono il privato di ognuno ci espone al rischio di *sentire* ciò che l'altro sente e riacutizza le nostre vecchie ferite. Un compito faticoso per il quale si deve essere ben *addestrati* al fine di non *subire* l'altro, ma di essergli di sostegno e aiuto, imparando a non filtrare i suoi contenuti attraverso i nostri ma rispettandoli e accogliendoli. Era indispensabile, a tal fine, pensare ad un tipo di formazione concreta che fosse in grado di mettere nella condizione di operare ad un **primo livello**, ossia quello dell'accoglienza del problema, persone non abituate a svolgere un simile compito. Una formazione che riflettesse le situazioni reali, riscontrabili sul campo e di fronte alle quali può trovarsi chi dichiaratamente si definisce come punto di riferimento per il prossimo. Una formazione non unicamente teorica o da manuale, di quelle che spesso considerano il formando come il ricettacolo delle più avulse dottrine, ma come una configurazione itinerante, adattabile ai ritmi, ai bisogni e alle richieste dell'aula, che ha sempre osservato il rispetto delle opinioni e il confronto diretto sugli argomenti trattati.

Le richieste formative avevano un punto focale, partivano dal desiderio di acquisire "strumentazione" per operare: "se succede questo...che faccio?". Legittimamente il gruppo ci chiedeva armi, tecniche e strategie per divenire "ascoltatori" competenti ed efficaci.

Il primo meta obiettivo formativo è stato quello di prendere la giusta distanza dalla logica produttiva secondo la quale a fronte di un certo impegno, corrisponderebbe un determinato risultato misurabile e stimabile. Ciò che ci apprestavamo a fare non consisteva in un operazione di marketing, ma nel ***vedere.*** Guardare con occhi diversi le cose che tutti i giorni ci passano sotto al naso. Allenarci a cogliere prospettive inconsuete, far attenzione ai segni che l'altro ci invia, captare l'anima e dar vita alla nostra opera d'arte, sganciarsi dalle prescrizioni della moderna società che ci vuole sempre super accessoriati ed efficienti. La società del ***tutto, subito, obsoleto***. La società della fretta che ci porta, inevitabilmente a dimenticare gli strumenti utili a pensare! La società del *pensiero che calcola*, contrapposta a quella del *pensiero che pensa*[14]: un sistema socio-culturale più interessato a ciò che si produce, in termini di risultati concreti e spendibili, piuttosto che a ciò che si pensa, che si sente e che si desidera. Era necessario, in questo nostro percorso, abbandonare la visione circoscritta alle cose e prestare considerazione, studio e riflessione all'uomo.

A questo punto si sarebbe potuta creare una dissonanza tra le attese del gruppo e gli intenti dei formatori: noi avremmo passato contenuti e il gruppo avrebbe potuto aspettarsi, coerentemente all'idea di formazione dilagante, ricette magiche e preconfezionate.

Credo che lo spazio di sorpresa per la non tipica progettazione dell'intervento formativo come quello che proponevamo, sia durata una mezz'ora scarsa! Il gruppo ha rimodulato le proprie aspettative con estrema caparbietà, trovandosi di fronte a formatori che offrivano competenze in primo luogo ***umane*** e che da subito avevano scoraggiato l'eventualità di costruire percorsi standardizzati e ricalcabili. La sollecitazione passata è consistita nel lasciare che i contenuti che venivano dai formatori, trovassero uno spazio e un tempo mentale in cui decantare, una naturale inalveazione verso la mente e "l'anima": quando i contenuti *penetrano* nella nostra mente divengono, in maniera automatica, patrimonio personale. Non ci sono più *tecniche buone per...*, c'è l'individuo con la sua capacità di creare relazioni e di attivare lo scambio umano, attingendo dal suo patrimonio personale le qualità necessarie per *interagire*. Lo strumento è l'uomo e la sua capacità di guardare al di là, vincere le barriere della sua ragione, aprendo orizzonti al *sentire*. In qualche modo al suo potere d'**inventio.** E nell'inventio c'è l'arte!

Ciò che sarebbe stato possibile imparare, semmai, era l'uso di tutte quelle *facilitazioni* per operare al meglio, definite con il termine metodologie, che rendono il lavoro con l'altro più semplice e piacevole e che fanno appello alla nostra creatività, ed è su questa possibilità che il gruppo intero ha basato la sua fattiva partecipazione.

Accompagnare i delegati in un processo formativo in cui nulla poteva essere ricondotto a percorsi canonici o ad azioni sindacali, partendo da una base così vasta e variegata come l'essere umano, ha prodotto certamente dubbi e domande, in primo luogo personali: "sarò capace di accogliere ed ascoltare l'altro?", "sono adatta a prendermi cura di...?", "avrò la capacità di far fronte al disagio dell'altro?": la prima regola, in un campo dove non esistono regole, è partire da se stessi, ascoltarsi.

---

[14] Pacchiarotti, P. *Formazione interna Programma Serale 1999-2000*

L'utilizzo del braing storming come metodologia per "tirar fuori" le proprie idee, il proprio stile, la propria predisposizione ha rappresentato il perno della nostra avventura pedagogica. La messa in gioco di se stessi o di parti di sé ha avuto un valido contributo nelle simulate e nei giochi interattivi, la relazione e la predisposizione all'ascolto del gruppo, lo sottolineo, hanno segnato il successo di questa esperienza.

Trovare il bandolo

Gli argomenti su cui il gruppo ha focalizzato la sua attenzione, fin dai primi incontri, ci hanno portato a delimitare un'area critica che attiene al disagio personale e che riverbera sull'ambiente nel quale l'individuo vive e si muove. I nostri posti di lavoro non sfuggono a questa regola e, sovente, divengono il palcoscenico sul quale i sintomi giungono ad essere evidenti. I luoghi dove i nodi della nostra esistenza si fanno più intricati e si evidenziano con maggior forza: come schermi bianchi proiettano un'immagine nitida di come stiamo e ci rendono vulnerabili e sensibili. L'interazione forzata con gli altri, colleghi o capi, ci mette nella scomoda situazione di dover, per l'appunto, interagire, anche nei momenti in cui vorremmo stare "soli con i nostri pensieri" e isolati dal mondo.

Il mondo privato potrebbe sfuggire al nostro controllo e venire a galla come se il suo peso specifico lo costringesse ad emergere: *il malessere può agire al di là della nostra volontà*, è più forte di noi e della nostra ragione. I posti di lavoro possono diventare le prigioni nelle quali espiare la pena che condanna chi sta male alla triste condizione di sentirsi solo, non capito e frustato. Non importa dove esattamente abbia origine il problema, il fatto è che la risposta che si agisce è maladattiva e disfunzionale!

Abbiamo una percentuale alta di possibilità di esprimere disagio in questi luoghi, prima di tutto perché vi passiamo un tempo lungo, a volte, lunghissimo, vincolati a logiche organizzative e basate su un disegno socio-aziendale, obbligati a ruoli non sempre consoni alla nostra natura, ma che rispondono ad alle richieste del mercato, senza dubbio utili, o forse meglio dire *utilitaristiche*, richieste virtuali e non realistiche. Per queste ragioni il lavoro in sé può dare origine a stati di malessere importanti, ma è altrettanto vero che l'uomo vive in un macrouniveso composto di microambienti e, potenzialmente, ognuno può dar vita ad un disturbo che poi prende forma e consistenza in altri. Si innesca una sorta di reazione a catena in cui il punto di partenza potrebbe non essere chiaro.

Sarebbe semplicistico additare il lavoro come unica fonte del danno derivante dal malessere: può essere così...o no!

Come esperti della materia dobbiamo poter definire il punto da cui ha origine il disagio, al fine di non produrre ulteriore confusione e falsità, il nostro intervento sarebbe addirittura iatrogeno se non alimentassimo la verità e la cura e ci accontentassimo di simulacri vuoti. Rimettere ordine e trovare il bandolo dell'intricata "matassa" dell'altro è un dovere di chi sceglie per sé il compito di dar aiuto all'altro.

Cosa è il disagio?

Ma cosa intendiamo con la parola disagio?

Cosa vogliamo esprimere agli altri quando dichiariamo di star male?

Cosa chiediamo quando formuliamo una richiesta di aiuto?

La definizione più puntuale di una parola così spesso abusata, avrebbe potuto aiutare il gruppo a prendere contatto con un mondo temibile e misterioso, poiché sconosciuto.

C'era bisogno di capire di cosa stavamo parlando, qual era l'argomento della nostra discussione e per farlo ho utilizzato una metodologia di lavoro che ha permesso liberamente di esprimere i significati personali di ognuno, producendo riflessioni utili allo sviluppo del programma formativo in itinere.

Il lavoro proposto al gruppo consisteva nel chiedere ai componenti di scrivere su un foglio di carta il significato che loro davano alla parola disagio, si raccoglievano poi i fogli anonimi e si leggevano in ordine sparso, al fine di garantire il privato di ogni partecipante. Le definizioni prodotte venivano, quindi, commentate. Qui di seguito alcune di queste:

- Uno stato d'animo interiore che porta l'individuo a non stare bene con se stesso e, di conseguenza, a non riuscire a rapportarsi con gli altri in modo completo e soddisfacente.

- Disagio vuol dire stare in difficoltà, avere un problema che ci impedisce di essere sereni. Non essere in grado di affrontare una situazione. Trovarsi in ambienti poco piacevoli magari con persone poco piacevoli.

- La consapevolezza del fallimento, secondo le regole previste dalla società.

- La sensazione di non trovarsi a proprio agio con se stessi o con gli altri nella vita di tutti i giorni o in un particolare ambiente dovuta a conflitti interiori o irrisolti, o a incompatibilità ambientali specifiche.

- Una condizione di non conformità all'ambiente. Inadeguatezza e stato di infe-

riorità nei confronti degli altri.

- Un malessere interiore, quindi uno stato d'animo che determina sofferenza nei rapporti personali e nel contesto ambientale con il quale ci si relaziona (famiglia, amicizie, ambiente lavorativo) ne consegue una costante conflittualità che spesso fa nascere il "senso di colpa".

- Stato di difficoltà che provo quando, non essendo sicuro di quello che devo dire o fare, devo comunque rapportarmi ad altri, o rendere conto di un mio comportamento. Insicurezza.

- Un malessere psichico che condiziona negativamente il livello qualitativo dell'esistenza, sia per quanto riguarda rapporti interpersonali che quello con se stessi, ed inoltre spesso influenza lo stato di salute generale, dando origine a disturbi psicosomatici.

La discussione prodotta ha condotto ad una **definizione riassuntiva** che conteneva in sé gli aspetti salienti del tema in questione:

Per disagio s'intende una condizione personale come complica, ossia di difficile soluzione, nella quale si sperimentano emozioni negative (ansia, paura, rabbia) che riverberano sugli ambienti di riferimento dell'individuo.

Un'analisi più dettagliata ha rivelato come il **disagio sia specifico e soggettivo**: gli individui sono diversi e, dunque, rispondono diversamente alle sollecitazioni esterne (pensiamo per es. allo stress); perché hanno differenti **risposte di soglia**. Il concetto di soglia è mutuato dalla fisiologia umana e si riferisce al meccanismo del tutto o niente; il nostro organismo risponde agli stimoli solo quando viene raggiunta una certa forza dello stimolo stesso, una soglia per l'appunto, che funziona come un passaggio a livello, prima del quale lo stimolo non passa e dopo il quale c'è via libera. Lo stimolo quindi deve raggiungere quel dato livello per essere percepito, altrimenti non viene discriminato dall'organismo. Le differenze individuali giocano un ruolo fondamentale. La mente e la nostra capacità di sentire funzionano più o meno allo stesso modo.

Il disagio può essere devastante e permeare ogni attività e settore della vita

dell'individuo, oppure dare segno di sé soltanto in alcune aree di pertinenza. In questi casi il malessere non è pervasivo, si cerca di non affondare restando aggrappati a porti salvi, basi sicure. Si tratta della capacità che l'individuo ha di "sapersela cavare", il coping degli statunitensi, ossia l'attitudine a trovare soluzioni alternative capaci di dar sollievo, di alleviare, proprio, il **disagio.**

Ma come si esprime il disagio?

La gravità del disagio è espressa dalla serietà dei sintomi e la accuratezza della nostra osservazione di prima accoglienza è determinante per coglierne i prodromi[17], in quanto rappresenta il primo passo concreto verso la guarigione.

Il sintomo è un fatto valutabile e descrivibile. Molto spesso è addirittura fisico e incide sulla normale performance dell'individuo.

Alcuni esempi chiariranno meglio in cosa un sintomo si specifica:

disturbo d'ansia ⇨ sintomi connessi:
- **sudorazione**
- **tremori**
- **dispnea**
- **tachicardia ed altri**

disturbo depressivo ⇨ sintomi connessi:
- **diminuzione marcata degli interessi e delle attività della vita quotidiana**
- **disturbi del sonno**
- **anergia**
- **apatia ed altri**

Il sintomo è il precipitato soggettivo e specifico di un sentimento o di una emozione che derivano da un evento sperimentato, è, cioè, legato in modo diretto ai significati personali di ognuno, a cui gli individui fanno riferimento, per la costruzione di se stessi, del loro mondo e delle loro relazioni significative. Quindi non solo le persone rispondono differentemente a ciò che succede, ma molto spesso il significato stesso delle emozioni correlate al disagio, e di conseguenza al sintomo, hanno valore diverso (la mia rabbia non è uguale a quella degli altri, anche se per convenzione la nostra cultura la fa coincidere con una emozione negativa e spiacevole da impattare). Lo stile cognitivo, ossia l'impronta personale che ci contraddistingue dagli altri (pensate che anche i gemelli omozigoti sviluppano stili cognitivi diversi, pur condividendo lo stesso identico patrimonio

[17] I segni premonitori di un malessere, fisico o mentale, futuro

genetico), influenza i motivi, le cause e il decorso del nostro malessere e del nostro disagio così come della nostra gioia e la nostra felicità: le cose succedono ma noi le interpretiamo, come attori di una commedia spontanea e senza copioni!

Conclusioni

Atri temi che saranno trattati più in là nella pubblicazione, hanno interessato i delegati sindacali nel corso delle lezioni, la trattazione dei quali ha avuto come scopo principale quello di *avvicinare all'uomo* mirando alla consapevolizzazione di tematiche in genere considerate tabù, poiché troppo personali ed invadenti per il sentire comune e quotidiano.

Quello che siamo capaci di sentire nell'altro ci *avvicina alla sua anima*, al suo mondo più intimo e segreto, spesso bloccato nella strana ambivalenza di chi vuole aprire le sue stanze ma nello stesso tempo ha timore di farlo. Ci rende liberi e consapevoli. Ci permette di vedere obiettivamente la fonte del disagio e ci consente di crescere e cambiare personalmente, passando all'altro l' energia utile per fare scoperte.

Bibliografia

- Bowlby J, *Una base sicura* 1989, Raffaello Cortina Editore
- Hillman J., *L'anima del mondo* 1999, Rizzoli Editore
- Jung, C.G., *Ricordi, sogni, riflessioni* 1978, Rizzoli
- Main, M., Weston D., 1981, Quality of attachment to mother and to father: related to conflict behaviour and the readiness for establishing new relationships. *Child Development 52*
- Miller, A. *Il dramma del bambino dotato e la ricerca del vero sè* 1996, Bollati Boringhieri Editore
- Nietzsche F., Così parlò Zarathustra, Adelphi, Milano
- Pacchiarotti, P. *Formazione interna Programma Serale 1999-2000*
- Platone, Apologia di Socrate