

Debanalizzare i contesti professionali Un'indagine etnografica

di Maria Bonfiglioli¹

Una ricerca volta ad indagare i contesti lavorativi

“Questa mattina ero in udienza di separazione. La vicenda è complessa e delicata a causa dell’alta conflittualità tra i coniugi che si contendono l’affidamento della figlia minore oltre ad altre questioni di carattere patrimoniale. Sono andata con la consapevolezza che tanto era tutto inutile perché il Tribunale non serve a niente; che non è quello lo strumento idoneo ad affrontare e risolvere quel tipo di problema; che non è utile (al fine di elaborare e - se possibile - risolvere il conflitto) delegare la risoluzione del problema ad un terzo soggetto che nulla sa (e forse nulla vorrebbe sapere) della tua vita. Così ero demoralizzata e mi chiedevo che senso avesse tutto questo (“ma perché mai ho fatto l’avvocato” continuavo a chiedermi ...) L’udienza è stata come tante altre nelle quali hai la sensazione che tutti coloro che si trovano nella stanza vorrebbero in realtà essere altrove. Anzi che forse gli unici che si aspettano qualcosa sono i due contendenti che ancora non sanno come funziona la giustizia e che quindi ci credono. Il giudice ha trattato la questione in maniera sbrigativa, come se non si trattasse per i due genitori di una questione praticamente di vita o di morte; come se la decisione che (forse suo malgrado) dovrà prendere non avesse il potere di incidere in maniera così prepotente e radicale nella vita di quella famiglia cambiandone assetto ed equilibri; quando è stato il turno di parola dei legali, il giudice ha tagliato corto invitandoci a riportarci agli atti Per tutto il poco tempo in cui i presenti (i due coniugi ed i rispettivi legali) hanno parlato il giudice ha tenuto lo sguardo basso sul tavolo. E io pensavo: “guarda che stiamo parlando con te!”

Questo brano appartiene a una delle testimonianze raccolte in un lavoro di tesi in Scienze dell’Educazione Permanente e della Formazione Continua, che fa parte di una ricerca etnografica volta ad indagare i contesti lavorativi. Tramite l’ausilio degli stimoli provenienti da una teoria della professionalità, ad opera del Prof. Corrado Ziglio (Analisi comparata dei modelli formativi dell’educazione permanente presso la

¹ Progettista di formazione, laureata in Scienze della Comunicazione e di recente in Scienze della Formazione. Si occupa di assistenza tecnica ad argomento formativo in gare d’appalto internazionali. E-mail: mariabonfiglioli@gmail.com



Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Bologna)² si è coinvolto un gruppo di 46 informanti. Sulla base delle loro opinioni riguardo quanto letto e delle loro risposte, si sono costruite 29 interviste individuali con persone di età diverse e provenienti da diversi mondi professionali, suddivisibili in “giovani” (meno di 10 anni lavorativi) e “adulti” (più di 10 anni lavorativi).

L'indagine etnografica

Nella ricerca si è cercato di esplorare alcune dinamiche presenti nei contesti lavorativi, utilizzando una metodologia di indagine etnografica: l'intervista non strutturata. Seguendo l'approccio antropologico secondo il quale l'etnografia è un artefatto testuale, ossia il prodotto di diverse attribuzioni di senso, è importante sottolineare che non esistono, per questo approccio, né verità assolute, né tecniche e metodi giusti o sbagliati per fare ricerca, ma esiste la capacità di chi sceglie e applica tali tecniche e metodi e i modi per applicarli. Il racconto diventa così una possibile storia da raccontare, plausibile più che vera, che sottolinea le contraddizioni presenti nella realtà osservata, più che la coerenza a un modello teorico. I presupposti dell'indagine, che infatti potremmo definire “comparativa” perché accosta numerose testimonianze, nascono dalla convinzione che, sebbene le professionalità prese in esame siano in numero limitato e molto differenti fra di loro, per età dell'intervistato, posizione lavorativa, tipologia di lavoro, questo tipo di ricerca qualitativa possa lasciar intravedere come in tutte le professioni esista un denominatore comune. Dice Geertz infatti: ogni etnografia è “essenzialmente contestabile” e “intrinsecamente incompleta”³.

Analizzando alla luce di tali dinamiche, dalla testimonianza in apertura due ruoli emergono con chiarezza: quello del *giudice* il quale dimostra di essere ormai talmente immerso nella routine quotidiana da aver dimenticato il proprio ruolo istituzionale e il valore della propria professione, dando tutto per scontato e trattando sbrigativamente questioni del tutto prioritarie per i contendenti, e il ruolo dell'*avvocato*. La non-consapevolezza del giudice si riflette su quest'ultimo negativamente, con una sorta di effetto Pigmalione⁴. Il giudice infatti, con il suo atteggiamento noncurante dimostra di svalutare e banalizzare tutto il procedimento giudiziario causando lo stesso atteggiamento anche nell'avvocato, e dando adito a pensieri quali: “*gli unici che si aspettano qualcosa sono i due contendenti che ancora non sanno come funziona la giustizia e che quindi ci credono...*”

² Ziglio C., Le Scienze dell'Educazione - Verso una teoria della professionalità, Rivista Emozione, <http://rivistaemozione.scedu.unibo.it>

³ Geertz C., *Interpretazione di culture*, Il Mulino, Bologna, 1987 (ed.orig. 1973).

⁴ L'effetto Pigmalione, noto anche come effetto Rosenthal: se gli insegnanti credono che un bambino sia meno dotato lo tratteranno, anche inconsciamente in modo diverso dagli altri; il bambino interiorizzerà il giudizio e si comporterà di conseguenza; si instaura così un circolo vizioso per cui il bambino tenderà a divenire nel tempo proprio come l'insegnante lo aveva immaginato.



Un'altra questione si lega a questa testimonianza, ossia la necessità che l'avvocato ha di trovare un significato alla (e nella) propria professione. Tale ricerca di consapevolezza è emersa chiaramente sia nelle interviste effettuate con informanti "giovani", la percezione del ruolo dei quali era tutta incentrata sulla legittimazione, sia in quelle effettuate con informanti "adulti", che invece, come in questo caso, sottolineavano maggiormente l'aspetto della ricerca del significato della propria professione.

Le quattro "vie di fuga" dalla professionalità⁵

La domanda, alla quale il lavoro di ricerca ha cercato di dare una prima risposta, è stata verificare e interpretare come le persone percepiscano alcune dinamiche professionali all'interno dell'attività lavorativa, quanta importanza venga loro assegnata e quanto si ritiene che esse "impattino" durante il lavoro. Per indagare queste dinamiche, relative alla *consapevolezza del ruolo* e all'interno di una più ampia teoria della professionalità, Ziglio propone una rilettura delle teorie gruppali di Wilfred Bion⁶. Egli sostiene che il gruppo, come avviene per le persone quando sono in preda ad uno stato febbrile, escogiti delle strategie di sopravvivenza, tramite le quali perpetuare la propria esistenza. Come? Trovando delle "vie di fuga", in questo caso di fuga dalla professionalità.

Esse si configurano come: via di fuga della Dipendenza/Delega, che si caratterizza per le dinamiche di deresponsabilizzazione degli individui; del Capro Espiatorio, un elemento, interno o esterno al gruppo, sul quale vengono scaricate le frustrazioni lavorative; della Coppia/Clan, che rappresenta coloro che sono convinti di essere gli unici a lavorare, a "saper fare" le cose; dell'Attesa del Messia: l'attesa o il ricordo di un tempo mitico, che mai si verificherà e di un salvatore che mai arriverà a cambiare lo status quo. Queste vie di fuga non si configurano come "stati perenni" nelle situazioni lavorative; essi possono tramutarsi in altre vie di fuga o evolversi in peggio, se non adeguatamente individuati, a seconda dei contesti e delle circostanze.

Le quattro vie di fuga individuate hanno trovato larga condivisione e riconoscimento fra gli informanti durante le interviste non strutturate. Essi hanno sempre identificato nella propria esperienza, o in quella dei colleghi, una o più dinamiche fra quelle presentate, dando una prima conferma che i processi degenerativi, che potremmo definire quasi come pre-patologie professionali, esistono e, se indagati, emergono facilmente nelle parole di chi li vive, senza necessità di stimoli elevati. E' anche risultato chiaro durante la ricerca che accumulando frustrazione, demotivazione, disagio, insofferenza, si generano comportamenti "tossici" per la struttura in cui si lavora e degenerativi rispetto al proprio ruolo. A questo punto si capisce che, se si

⁵ Ziglio C., Telleri P., Guidi R., *Viaggio nelle professioni. Virus, Veleni e antidoti*, Junior, Bergamo, 2004.

⁶ Bion W.R., *Esperienza nei gruppi e altri saggi*, Armando, Roma, 1971.



cade in queste vie di fuga, non è più una questione di vivere appieno il proprio ruolo lavorativo, ma di mera sopravvivenza sul posto di lavoro.

“Credo che il mio socio viva il suo lavoro nella logica del clan, con la variante che nel "clan dei migliori" c'è solo lui.

Questo lo porta a considerare come scadente il lavoro fatto dagli altri e a ripetere che solo il suo lavoro è buono e cose del genere, con conseguenze negative nei rapporti lavorativi (come fai a lavorare di fianco ad una persona che non ti stima?)... il suo comportamento fa in modo che la comunicazione interna svanisca, e che quindi le conoscenze non vengano più condivise, cosa deleteria per una piccola azienda. Invece mi rendo conto che i rapporti migliori con i clienti sono quelli che hanno una comunicazione più distesa e rilassata. Quando un cliente mi dice: "mi serve la tal cosa e mi serve subito" è un atteggiamento che crea ansia e indisposizione e di conseguenza il lavoro viene fatto contro voglia e male. Se invece il cliente dice: "mi servirebbe la tal cosa, per quando riesci a farmelo?" allora le cose cambiano e il lavoro viene svolto più velocemente e serenamente. Non so se questa sia una regola generale ma ho notato che con me funziona così.”

Il ruolo della formazione professionale

Può essere interessante far notare come, nel corso dell'indagine, alcune interviste abbiano proposto nuovi stimoli su ciò che accade nella formazione professionale; ecco due estratti:

“Alla scuola per allievi marescialli [...] c'era una materia che non capivamo... ci guardavamo perplessi. Il prof. provava a spiegarci la psicologia della folla. (Non avevamo fatto altre materie simili prima) e noi ci chiedevamo fra di noi, anche un po' ridendo, “se arriva uno nella folla armato di molotov che ci corre incontro, dobbiamo capire che è frustrato, ha problemi con i genitori e non picchiarlo?” Perché è questo che ci diceva il prof. Io comunque gli ho concesso qualche lezione. Poi andando avanti volevamo chiamare il comandante: si metta il maglioncino da allievo e venga a sentire! Se, invece, ci avessero portato esempi di persone che si comportano da delinquenti, gli sguardi che usano, il movimento delle mani, tutto ciò che ti fa pensare che una persona stia mentendo o che ti stia per attaccare o commettere reato... qualcosa sul singolo sarebbe stato utile. Cose del genere le diceva un mio prof, in un libro che ci diede, ma se non era proprio un paragrafo, era solo un capitoletto... .” ...

“Negli ultimi anni mi sembra che le università e le istituzioni stiano “spingendo” nel senso della formazione nell'ambito delle professioni e della comunicazione, basti pensare che fin dal primo anno di medicina e chirurgia è stato inserito l'esame di “Scienze Umane” (cfu8) che comprende diverse materie: interazione medico-paziente, psicologia, bioetica... La difficoltà, a mio avviso, risiede nel fatto di trovare

un docente davvero in grado di farti capire l'importanza di tutto questo (e spesso purtroppo non accade) con la facile conseguenza che questi insegnamenti (specialmente in facoltà più "pragmatiche" come medicina o ingegneria) rischiano di venir sottovalutate, di sembrare "aria fritta"...

La formazione, quella cosiddetta "trasversale", viene spesso definita dagli informanti come "rarefatta", insufficiente, addirittura, nei casi più estremi, inutile. L'obiettivo di una formazione basata sull'analisi delle percezioni e delle esigenze di chi svolge una professione è invece quello di mettere le persone in grado di riflettere. Riflettere significa non perdere il senso di ciò che si sta compiendo, sviluppare le capacità di acume, di curiosità, di gestione degli errori, delle incertezze e delle emotività.

Debanalizzazione

L'indagine effettuata e le sue modalità di interpretazione possono configurarsi come metodo per individuare scientificamente i temi salienti relativi alla percezione che le persone hanno di sé e degli altri nello svolgimento del proprio lavoro. Lo scopo è quello di avere la grande opportunità di progettare percorsi formativi davvero in linea con le esigenze di chi sta lavorando. Questi percorsi di formazione avrebbero le potenzialità per diventare percorsi di de-banalizzazione della realtà e di conseguenza di riflessione, come è accaduto con gli intervistati partecipanti all'attività di ricerca. Tali percorsi tendono a far riscoprire l'eccezionalità di ciò che accade sul lavoro, ciò che non si riteneva nemmeno degno di nota, perché vissuto nella routine quotidiana. La formazione deve mirare a dimostrare che ciò che normalmente si dà per scontato nel proprio quotidiano rappresenta in realtà una grande occasione, che può far leggere al professionista la propria quotidianità secondo una nuova modalità: quella del sentirsi protagonista del proprio mestiere.

