





# SPUNTI

Franca Olivetti Manoukian

Il numero 5 di Spunti riprende dei materiali delle Giornate di Studio "Affetti e tecnologie nel futuro delle organizzazioni", realizzate a Milano, nell'ottobre 2000. Questo titolo suggestivo, ma forse un po' troppo vasto e ambizioso, si proponeva di richiamare l'attenzione su alcuni fenomeni ricorrenti nella quotidianità lavorativa: fenomeni avvertiti come relativamente nuovi e perturbanti, che esprimono e al tempo stesso sostengono scissioni o divaricazioni tra processi di razionalizzazione richiesti e imposti dall'adozione e diffusione di nuove tecnologie e investimenti emotivi e relazionali, irrinunciabili per i soggetti, individui e gruppi, che operano nelle organizzazioni.

Sono trascorsi diversi mesi ma il tema non sembra invecchiato. Si constata tuttora come, anche in settori molto diversi, massicce ristrutturazioni organizzative, fissazioni di severe procedure per la qualità, introduzioni di sofisticati sistemi informativi e strumenti di valutazione, non apportino di per sé soluzioni ad annose inefficienze e inerzie produttive né alleggerimenti di fatiche e disfunzioni. E sul piano più generale si sono anche avuti sempre più chiari segnali della fragilità inscritta nei sistemi tecnologici più avanzati e potenti.

La modernizzazione non mantiene ciò che promette. Se porta accrescimento di benessere, se amplia l'immaginario del possibile, toglie anche sicurezze, riduce la continuità dei legami sociali, rende più amara l'esperienza del limite. Ci si trova sempre più esposti alle contraddizioni, alle ambivalenze, ai paradossi. Forse, come sostiene Ulrich Beck, siamo già all'inizio di una nuova modernità, di cui possiamo cogliere le opportunità soltanto se ne accogliamo la sfida, se la assumiamo





come “modernità riflessiva” che pone in primo piano l’esigenza di comprendere ciò che accade con nuovi quadri di riferimento, che riconsidera implicazioni e conseguenze involontariamente prodotte dalla moderna società industriale, che si riappropria di nuovi orientamenti e orizzonti di senso.

Forse sull’onda di questi pensieri, rielaborando quanto era stato predisposto nelle nostre Giornate di Studio, per consegnare qualche cosa di scritto - più formalizzato e durevole - ci è sembrato fosse interessante approfondire e ampliare lo sguardo. Approfondire nel senso di mettere meglio in luce delle ipotesi sottese a varie descrizioni e discussioni, mostrandone la densità concettuale e insieme la direzione, la collocazione rispetto ad altre opzioni possibili. Ampliare nel senso di rivolgerci ad interlocutori più lontani e stranieri.

Il fascicolo della rivista si apre con il testo di Marco Brunod che introduce la problematica facendo in particolare riferimento alle organizzazioni dei Servizi. Le esigenze, assunte e codificate in una pluralità di nuove norme e direttive, di migliorare l’efficienza e l’efficacia operativa di queste strutture, hanno imposto cambiamenti accelerati verso una razionalizzazione complessiva del loro funzionamento organizzativo, attraverso l’introduzione di tecnologie informatiche e gestionali, che danno un’importanza preminente agli aspetti quantitativi, alla standardizzazione, alla formalizzazione delle comunicazioni e dei rapporti, ai controlli e alle certificazioni. Viste come elementi che promuovono e insieme dimostrano l’attuarsi delle innovazioni, queste tecnologie tendono ad acquisire sempre maggiore importanza, inducendo una parallela tendenza a svalutare e minimizzare, a non riconoscere gli aspetti più specifici e caratterizzanti della cultura dei Servizi, le dimensioni valoriali e ideali, le passioni e le visioni politiche inscritte nelle ragioni della loro stessa esistenza.

Questa analisi trova legittimazioni e sostegni teorici nel saggio di Cornelius Castoriadis, che ci è sembrato particolarmente significativo, per la serrata lucidità analitica e la ricchezza di riferimenti e argomentazioni e anche per il suo valore di “conse-

gna”, di testimonianza di un grande studioso, appassionatamente e vigorosamente impegnato nella pratica sociale. È un autore che è stato introdotto in Italia con traduzioni frammentate e parziali, molti anni dopo la pubblicazione dei suoi testi in lingua francese. Basti pensare che la sua opera fondamentale, *L'institution imaginaire de la société*, uscita a Parigi nel 1975 è arrivata nel nostro paese soltanto vent'anni più tardi, nel 1995, e per così dire a metà, ovvero ne è stata tradotta in italiano soltanto la seconda parte. È curiosa questa scarsa permeabilità che il contesto italiano delle scienze sociali ha offerto al pensiero di Castoriadis, e che si manifesta anche con una valorizzazione prevalentemente in campo filosofico o filosofico politico. Viene così messa in secondo piano la valenza mobilitante delle sue idee e del considerare l'immaginario come chiave d'accesso ineludibile per la comprensione della storia e del divenire della società, attraverso il riconoscimento delle articolazioni complesse che intrecciano fenomeni storici e sociali e processi psichici negli scenari più ampi e nei micro-contesti della quotidianità. Per chi, come noi, si occupa di consulenza e formazione, di lavoro nelle organizzazioni e di progettazione sociale, il riferimento a questo filone di pensiero è centrale. Nei momenti in cui gli interrogativi sulle nostre possibilità e capacità di lettura e di iniziativa si pongono in modo più aperto e più intenso, rivolgere l'attenzione ad alcune elaborazioni che costituiscono delle prese di posizione forti, richiamare delle ipotesi radicali - e per questo fondanti - ci aiuta a distinguere: c'è il rischio di essere attratti o respinti da tonalità decise, ma siamo anche spinti a chiarire, a ricercare dentro noi stessi e con gli altri le ragioni (più o meno ragionevoli) del nostro pensare ed operare.

L'articolo di Castoriadis colpisce al cuore la questione dell'affermarsi generalizzato della razionalità strumentale, che vede strettamente associato alla dominanza ormai indiscussa del capitalismo sullo scenario mondiale. L'applicazione del calcolo a tutte le sfere della vita sociale, la matematizzazione di ogni aspetto della convivenza porta da un lato ad enfatizzare l'efficacia economica come unico parametro di successo e dall'al-





tro a costruire una rappresentazione dello spazio e della dinamica sociale che non corrisponde alla sua complessa morfologia. Da qui una spinta incessante alla massimizzazione dei risultati e delle quantità da un lato e dall'altro alla riduzione (costosa!) dei costi: movimento contemporaneo e contrapposto che ingenera un circolo vizioso il cui incessante movimento diviene la reale finalità, appagato dai propri risultati e dalla propria intrinseca razionalità, indifferente alla distruzione del senso del lavoro, al ruolo del singolo nella produzione, alle perdite e ai disagi che provoca in coloro che ne sono consapevolmente o inconsapevolmente attori o ...."schiavi".

È questo aspetto, questa area grigia inquietante e ineliminabile, che viene descritta e analizzata da Christophe Desjours in un libro che ha avuto un notevole successo in Francia (*"Souffrance en France, La banalisation de l'injustice sociale"*) di cui pubblichiamo la traduzione dell'ultimo capitolo. L'autore, che ha una formazione psichiatrica e psicoanalitica, è uno specialista dei problemi soggettivi del lavoro. Le riflessioni esposte in questo testo nascono dall'interrogarsi su come sia possibile che tante persone per bene accettino di portare il loro contributo a pratiche lavorative che disapprovano, di aderire ad un sistema di direzione delle organizzazioni private e pubbliche che alimenta penosità e dispiaceri per i singoli, e che viene comunque insistentemente riproposto come modello del tutto giustificato e doveroso da seguire. L'assuefazione al male e alla sua normalità può essere interrotta non attraverso la negazione o la sopportazione della sofferenza ma piuttosto attraverso un paziente e coraggioso smascheramento delle menzogne che sottilmente si infiltrano nei processi di produzione e nelle comunicazioni organizzative, dettate dalla razionalità astratta: sono queste iniziative che consentono di ricomporre il senso del lavoro e di quelle componenti di patimento e di fatica in esso irriducibili.

Il contributo che abbiamo chiesto a Renato Rozzi porta uno sguardo più collegato a ciò che è avvenuto e sta avvenendo nel nostro paese, riprendendo elementi irriducibili che caratterizzano il lavoro nei Servizi, sottolineando paradossi e contradd-

dizioni che accompagnano tanti cambiamenti. La ricerca di nuovi assetti, a cui possiamo tendere, ma a cui saremo forse anche inevitabilmente costretti, è rivolta a rivedere le tradizionali rappresentazioni del lavoro e della produzione e ad indicare i limiti della costuttività.

Dulcis in fundo il breve testo di Bruno Manghi che sembra portare una nota relativamente positiva e rassicurante sull'espandersi delle razionalizzazioni e innovazioni tecnologiche: da un lato si tratta di affrontare fenomeni che ciclicamente si sono riproposti nelle società umane, d'altro lato quanto è già stato adottato nel sistema delle organizzazioni produttive private appare fornire comunque utili indicazioni per il miglioramento dei Servizi pubblici.

Questo numero di Spunti si conclude con la rubrica Spilli, questa volta dedicata solo ai libri. Proponiamo all'attenzione dei lettori alcuni romanzi di Giuseppe Pontiggia, che attraversano con prospettive inconsuete le tematiche del rapporto con le tecnologie, e una incisiva lettura di *Psiche e techne* di Umberto Galimberti realizzata da Roberto Camarlinghi.

