

# SOFFERENZA, LAVORO, AZIONE <sup>(1)</sup>

Christophe Dejours

Con la “banalità del male”, Hannah Arendt intendeva l’assenza, la sospensione o l’annichilimento della facoltà di pensiero che possono accompagnare gli atti di barbarie o, più in generale, l’esercizio del male. Come se per fare il bene fosse necessario pensarlo e deciderlo, mentre per fare il male non fosse indispensabile volerlo o averne la deliberata volontà. Il male appare quindi, a volte, non come il risultato di una strategia complessa o diabolica né di una macchinazione che implica il coinvolgimento di un’intelligenza fuori dal comune, come invece lascerebbero pensare i complotti, le congiure, le trappole, gli inganni civili e militari, le vendette lungamente meditate, i piani d’azione malefici tramati a lungo nel segreto, etc. Il fatto è che in questi ultimi casi si pensa agli organizzatori, agli ideatori, ai capi, ai leader degli atti malefici. No! il male, la barbarie possono essere prodotti senza l’ausilio dell’intelligenza e della deliberazione; semplicemente, senza sforzo, quasi tranquillamente: banalità del male che sovente può rivelarsi tra i “secondi coltelli”(2). Gli agenti che concorrono all’esecuzione zelante del male, della violenza o dell’ingiustizia, senza essere gli ideatori, sono a volte banali quanto il male a cui partecipano. Sono semplici ingranaggi di un sistema eppure sono contenti nel momento in cui riescono a diventare dei buoni ingranaggi: la banalità della loro personalità è la replica psicologica della banalità del male.

Eichmann è un tipico rappresentante della banalità del male e di una certa forma di stupidità, o se si vuole di un’intelligenza messa interamente al servizio dell’efficacia di un’attività esercitata senza l’uso della facoltà di pensare o del potere di critica del suo senso.

Personalità come quella di Eichmann non sono eccezionali ma

(1) Questo contributo del capitolo X del testo pubblicato in Francia dal titolo DEJOURS C., *Souffrance en France. La banalisation de l’oujustice sociale*, Seuil, Paris, 1988, pp. 171-183. Gentilmente concesso dagli Editori, è stato tradotto da Silvia Dragoni e Giuseppe Iannantuono

(2) Ndt. Per la Arendt “i secondi coltelli” sono coloro che partecipano solo indirettamente all’esecuzione del male; “I primi coltelli” sono coloro che infliggono direttamente il male.

neppure molto frequenti. Non si può sostenere che tutti i tedeschi che hanno dato il loro apporto al sistema nazista siano stati dei "normopati"<sup>(3)</sup> psichicamente costruiti come Eichmann. I secondi coltelli, che formano la massa dei collaboratori, sono precisamente l'oggetto dell'analisi di questo saggio. Ora la maggioranza delle "persone per bene", a differenza di Eichmann, dispongono di un senso morale, di una facoltà di pensare e di un'intelligenza che li portano in generale a rigettare il male e la barbarie e a volte a opporre una resistenza ossia un rifiuto energico, all'esercizio deliberato e sistematico del male contro terzi. Alcuni arrivano persino ad orientare le loro azioni alla solidarietà, all'aiuto reciproco, alla lotta per la democrazia e la giustizia, etc.

Come si spiega che la maggior parte delle "persone per bene" accettino di "collaborare" col male, nonostante il loro senso morale?

Con *banalizzazione* del male non si intende solo l'attenuarsi dell'indignazione di fronte all'ingiustizia e al male, ma ben di più, il processo che da un lato sdrammatizza il male (mentre non dovrebbe mai esserlo) e dall'altro mobilita progressivamente una quantità crescente di persone, al servizio del compimento del male rendendoli dei "collaboratori". Noi dobbiamo capire come e perché le persone per bene oscillano tra la collaborazione e la resistenza al male.

A questa domanda abbiamo tentato di dare una risposta che non si basa sull'analisi del totalitarismo né del nazismo, ma su quella del neoliberalismo. Anche quest'ultimo genera l'ingiustizia e la sofferenza, e dobbiamo preoccuparci di stabilire chiaramente le differenze tra il compimento del male e in un regime totalitario e in un regime neoliberale, da quando quest'ultimo regna sulla totalità del pianeta. Facciamo qui nostre le preoccupazioni formulate da Primo Levi. "Numerosi segnali indicano che è arrivato il tempo di esplorare lo spazio che separa (non solo nei lager nazisti!) le vittime dai persecutori [...]. Solo una retorica schematica può sostenere che questo spazio è vuoto: non lo è mai, esso è costellato di figure abiette e patetiche (a volte posseggono contemporaneamente le due qualità) che è

(3) Ndt. Normapati: espressione che indica l'identificazione acritica, priva di pensiero dei singoli individui con le idee dominanti della società, con le culture e i valori del proprio contesto storico-economico.

indispensabile conoscere se vogliamo conoscere la specie umana, se vogliamo essere in grado di difendere le nostre anime nel caso in cui una prova simile dovesse nuovamente presentarsi, o se vogliamo semplicemente renderci conto di quello che succede in un grande stabilimento industriale”(4).

Partendo dall'analisi della sofferenza nelle situazioni ordinarie di lavoro, la psicodinamica del lavoro tende oggi ad esaminare come, per lo più, “le persone per bene” accettino di offrire la loro collaborazione ad un nuovo sistema di direzione delle aziende, che guadagna costantemente terreno nei servizi, nell'amministrazione dello Stato, negli ospedali, etc., così come nel settore privato. Un nuovo sistema che si basi sull'utilizzo metodico della minaccia e su un'efficace strategia di distorsione della comunicazione. Sistema che provoca infelicità, miseria e povertà per una parte sempre più vasta della popolazione, mentre il paese, nel frattempo, continua ad arricchirsi. Sistema che, in questo modo, svolge un ruolo importante nelle forme concrete che assume lo sviluppo della società neoliberista.

Non solo c'è poca mobilitazione collettiva contro l'ingiustizia commessa in nome della razionalità strategica, ma le persone per bene accettano di portare il proprio contributo a pratiche che pure disapprovano e che consistono, da un lato, principalmente nel selezionare persone per condannarle all'esclusione, sociale e politica, e alla miseria; dall'altro, minacciare coloro che continuano a lavorare, facendo leva sul proprio potere di selezionarle per la prossima ondata di licenziamenti, e di commettere contro di loro delle ingiustizie in dispregio del diritto.

Ci verrà detto che questo sistema non ha niente di nuovo, che ha già ampiamente funzionato in passato e che semmai il limite imposto nell'azienda a questi usi iniqui a costituire, storicamente, un'eccezione. È esatto. Ciò che abbiamo tentato di evidenziare - il processo di banalizzazione del male sul lavoro - non è né nuovo né straordinario. La novità non sta tanto nell'ingiustizia, l'iniquità e la sofferenza inflitta ad altri mediante rapporti di dominio, ma semplicemente è il fatto che tale sistema possa passare come ragionevole e giustificato; che sia

(4) LEVI P., I sommersi e I salvati, Einaudi, Torino, 1986, p. 40

considerato realistico e razionale; che sia accettato, cioè approvato, da una maggioranza di cittadini; che sia, infine, raccomandato apertamente, oggi, come un *modello* da seguire, a cui ogni azienda dovrebbe ispirarsi, in nome del bene, del giusto e del vero. La novità, quindi, consiste nel fatto che un sistema che produce e aggrava costantemente sofferenza, ingiustizia e disuguaglianze, possa far passare queste ultime come buone e giuste. La novità è la banalizzazione dei comportamenti ingiusti che ne costituiscono la trama.

Sembra che non si possa evidenziare alcuna differenza tra banalizzazione del male nel sistema neoliberale (o in un "grande stabilimento industriale" per riprendere l'espressione di Primo Levi) e banalizzazione del male nel sistema nazista.

L'identità tra le due dinamiche concerne la *banalizzazione* e non la *banalità* del male, cioè le tappe di una concatenazione che porta la coscienza morale a flettersi di fronte alla sofferenza inflitta ad altri e a creare uno stato di tolleranza al male.

Chiarire questa concatenazione non spetta all'analisi morale e politica ma all'analisi psicologica. Se esiste una differenza tra sistema neoliberale e sistema nazista, questa differenza non riguarda il processo psicologico di banalizzazione del male da parte dei collaboratori. Essa si colloca a monte di questo processo. Si situa tra gli obiettivi a cui la banalizzazione è rivolta o tra le utopie al servizio della quali essa è posta. Nel caso del neoliberalismo, l'obiettivo in vista è in ultima istanza il profitto e il potere economico. Nel caso del totalitarismo, l'obiettivo è l'ordine e il dominio del mondo. Nella razionalizzazione neoliberale della violenza, la forza e il potere sono strumenti dell'economia. Nell'argomentazione totalitaria, l'economia è uno strumento della forza e del potere. La differenza aumenta a valle riguardo i mezzi adoperati: intimidazione nel sistema neoliberale, terrore nel sistema nazista.

Ma torniamo all'analisi del processo di banalizzazione. Sembra che sia lo stesso nel neoliberalismo e nel nazismo. È rigorosamente negativo e condannabile sia in un caso che nell'altro. Prima di tornare sulle caratteristiche psicologiche del processo, bisogna sottolineare che, se è possibile tracciare la di-

namica psicologica della banalizzazione, e se non un processo spontaneo, ma è indotto, avviato e mobilitato dal lavoro. Non si tratta, quindi, di un processo di competenza della psicologia generale, ma di un processo la cui analisi spetta alla *psicopatologia del lavoro*.

Con buona pace di coloro che pensano che, finita la storia, bisognerebbe riconoscere che la "postmodernità" annuncia la fine del lavoro, il capitalismo neoliberista resta fondamentalmente imperniato sulla dominazione del lavoro e l'appropriazione delle ricchezze che produce. Quand'anche, nel sistema nazista, l'obiettivo fosse stato l'ordine sociale e il dominio del mondo, la sua stessa esistenza si fonda sulla sua capacità di *mettere al lavoro* milioni di esseri umani ottenendo la coordinazione e la cooperazione delle intelligenze e dei singoli. Persino nell'enorme macchina di distruzione costituita dalle forze armate, dalla polizia, dall'amministrazione della gestione dei campi di concentramento e di sterminio, come suggerisce Raul Hilberg. Si dà il caso che i rapporti di lavoro siano innanzitutto dei rapporti sociali d'ineguaglianza che mettono la persona a confronto col dominio e l'esperienza dell'ingiustizia. A tal punto che il lavoro può diventare un vero e proprio laboratorio di sperimentazione e apprendimento dell'ingiustizia e della iniquità, sia per coloro che ne sono vittime o ne traggono benefici, sia per coloro che ne sono alternativamente vittime e beneficiari.

Si può dire allora che il lavoro sia essenzialmente e principalmente una macchina produttrice di male e di ingiustizia? Assolutamente no! Il lavoro può anche essere il mediatore insostituibile della riappropriazione e della realizzazione di sé. Il punto è che il lavoro è una fonte inesauribile di paradossi. Senza dubbio esso è all'origine di temibili processi di alienazione, ma può anche essere un potente mezzo al servizio dell'emancipazione come dell'apprendimento e della sperimentazione della solidarietà e della democrazia.

L'elemento decisivo che inclina il rapporto col lavoro o verso il bene o il male, nel registro morale e politico, è la *paura*. Non la paura in generale, ma quella che si insinua e si installa nel

rapporto col lavoro stesso. Sia quando il rapporto con l'incarico da svolgere fa nascere la paura, come nell'esercito, le mine, i palazzi o i lavori pubblici..., dove la paura *struttura* il lavoro stesso; sia quando il rapporto con l'incarico da svolgere è *inquinato* dalla paura, come nella minaccia della precarizzazione utilizzata, *larga manu*, nei "grandi stabilimenti industriali" di oggi.

In effetti, la paura è innanzitutto un vissuto soggettivo e una sofferenza psicologica. Nel momento in cui questa sofferenza arriva ad un certo livello, diventa incompatibile con il proseguimento del lavoro. Per poter continuare a lavorare nonostante la paura è necessario elaborare strategie difensive contro la sofferenza che essa impone soggettivamente. Queste difese sono state ampiamente analizzate dalla psicodinamica e dalla psicopatologia del lavoro negli ultimi vent'anni. La partecipazione a queste strategie di difesa è necessaria per scongiurare il rischio che la sofferenza porti il soggetto ad una crisi psichica e alla malattia mentale. Allo stesso modo le strategie di difesa paiono inizialmente benefiche sebbene a volte provochino un'alterazione dei comportamenti, in un senso insolito per il profano: comportamenti aberranti o paradossali, spesso denunciati nella letteratura manageriale poiché a volte nuocciono alla qualità del lavoro, alla sicurezza e alla *garanzia*.

Votate all'"adattamento psicologico" e messe al servizio della razionalità dei comportamenti, possono produrre altri effetti nel registro morale-politico. Trattandosi della lotta contro la paura, possono divenire, come abbiamo mostrato in questo saggio, un mezzo efficace di attenuazione della coscienza morale e di "compiacenza" all'esercizio del male. Come se la razionalità morale si piegasse davanti le esigenze della razionalità patica.

La psicodinamica del lavoro insiste sul contributo della razionalità patica alla costruzione dei comportamenti umani collettivi. In questa prospettiva, essa suggerisce che il rapporto tra violenza e sofferenza non è quello che si ammette generalmente in filosofia. Secondo le concezioni convenzionali, la violenza crea la sofferenza di colui che la subisce; essendo dolo-

re e sofferenza il termine di un processo il cui punto di non ritorno è la morte. L'analisi della razionalità patica suggerisce che la violenza e *l'ingiustizia cominciano sempre per generare, inizialmente, un sentimento di paura*. La paura è una sofferenza, ma non segna affatto il termine del processo iniziato con l'esercizio della violenza. La paura può anche essere un punto di partenza: il punto di partenza di strategie difensive contro la sofferenza di avere paura, aspetto che la filosofia ignora, poiché essa disprezza la paura.

Nella filosofia morale, la paura sta sul versante del male, condannabile come la fuga. La psicodinamica del lavoro invita a non condannare univocamente la paura e la fuga. La tradizione filosofica oppone alla paura il coraggio, che è la risposta della virtù e della ragione alla paura. La psicodinamica del lavoro suggerisce che, di fronte alla paura, si costruiscono anche delle risposte difensive che provengono dalla razionalità patica e non solo dalla razionalità morale. Essa suggerisce anche che certe strategie difensive contro la paura possono pervertire il coraggio; e che, tra queste, certe possono avere conseguenze tragiche. Poiché esse sono suscettibili di generare, a volte, dei comportamenti collettivi che possono essere messi al servizio del male e della violenza, a tal punto che ci si può legittimamente domandare se la paura (che può d'altra parte nascere in assenza di violenza e di minaccia reale e attuale) non sia ontologicamente anteriore alla violenza, contrariamente all'idea secondo la quale la violenza verrebbe prima e sarebbe all'origine della infelicità umana.

In altri termini, l'etica propone una risposta globale: il coraggio, cioè non aver paura. Questa risposta sembra insufficiente. Essa dovrebbe essere articolata e dare luogo a precisazioni riguardanti ogni tappa di un processo che, benché discenda dalla razionalità patica, offre tuttavia alcune prese all'esercizio della ragione etica.

Ci si può aspettare una reazione individuale e collettiva all'ingiustizia inflitta all'altro - tipo solidarietà o azione politica - solo se la sofferenza e il suo significato sono accessibili ai testimoni. In altri termini, la mobilitazione dipende innanzitutto dal-

la natura e dall'intellegibilità del dramma che vive la vittima dell'ingiustizia, della violenza e del male. Ma il senso del dramma non basta ancora a mobilitare una azione collettiva contro la sofferenza, l'ingiustizia e la violenza. Per metterla in moto, bisogna non solamente che il dramma e l'intrigo siano comprensibili, ma che incontrino la sofferenza del testimone e suscitino la sua *compassione*. Solo allora la sofferenza genera una sofferenza nel soggetto che la percepisce. È un elemento essenziale all'implicazione e alla formazione di una volontà di agire contro l'ingiustizia e la sofferenza inflitte all'altro. La *compassione* non dipende solamente dalla natura del dramma, ma dai mezzi che sono messi in opera per emozionare il testimone, per raggiungere la sua sensibilità. Allora entra in causa la *drammaturgia* o la *retorica narrativa*, o ancora "la messa in scena" (nel senso che Goffman dà a questa espressione) del dramma da comprendere.

Così l'analisi del processo di banalizzazione del male, in virtù del quale le persone per bene, benché dotate tuttavia di un senso morale, si fanno arruolare al servizio dell'ingiustizia e del male contro l'altro, rivela l'importanza della dimensione soggettiva-patica nell'organizzazione dei loro comportamenti. Anche questa analisi spinge a che si ammetta l'esistenza di una "*razionalità patica*" che dovrebbe essere abilitata fin nella teoria dell'azione e il cui disconoscimento o la cui sottovalutazione spiega forse le difficoltà incontrate nelle nostre società a vincere la straordinaria tolleranza sociale nei confronti dell'aggravarsi dell'ingiustizia e dell'infelicità di cui è vittima una parte crescente dei nostri concittadini.

L'analisi che abbiamo portato avanti in questo saggio conduce a conclusioni inabituale su ciò che ne è della natura dell'azione(5). L'azione ha una struttura triadica: azione, lavoro e sofferenza sono inestricabilmente intricati, anche se ciascuno dei tre termini è irriducibile agli altri due.

L'azione, per acquistare la sua forma concreta e raggiungere l'efficacia, ha necessariamente bisogno del lavoro. La *praxis*(6), in altri termini, non può fare a meno della *poiésis*(7). Al contrario, a differenza di ciò che affermano la tradizione filosofica e

(5) Per azione, intendiamo qui l'azione morale o politica, quella che risulta propriamente dalla *praxis*, e che suppone nel contempo la deliberazione, la scelta tra diversi possibili, così come il rischio dell'errore, e infine l'orientamento verso l'altro o il fatto che essa implica l'altro nel mondo sociale (e non solamente l'altro nel mondo privato).

(6) NdT. *Praxis*: si riferisce alle modalità di pensare e organizzare le azioni.

(7) NdT. *Poiésis*: si riferisce alle capacità creative dell'uomo.

la teoria dell'azione, il lavoro non può che derivare dalla *technè*(8). Il lavoro, nella misura in cui implica la cooperazione volontaria degli attori, impegna quelli che lavorano a promuovere anche la costruzione di regole che non giocano un ruolo solamente nel lavoro, ma anche nel vivere-insieme sociale. Poiché lavorare non è tanto dedicarsi a un'attività, ma è anche stabilire relazioni con l'altro. Così la *poiésis* convoca talvolta la *phronésis*(9) sul teatro del lavoro. Se non riconosce l'intreccio tra azione e lavoro, la teoria si priva dei mezzi analitici necessari a comprendere il consenso e la collaborazione delle masse all'esercizio del male. In effetti, se azione e lavoro non sono concettualmente riducibili l'una all'altro, i due termini possono in situazione subire un processo di riduzione, quando sono compresenti certe particolari condizioni.

Ogni azione implica una quota di lavoro, ma il soggetto dell'azione può trovarsi talmente occupato da ciò che il lavoro e l'attività gli richiedono da perdere il suo rapporto cosciente con l'azione. Detto questo, egli può anche scegliere, per ragioni che non dipendono né dal lavoro né dall'azione, di ridurre il suo campo di coscienza alla dimensione poetica, al fine di non essere più disponibile alla dimensione propriamente della prassi. L'azione implica l'attività, e la riduzione dell'azione all'attività può non risultare dal sovraccarico, dall'abbruttimento o dall'esaurimento, ma da una strategia difensiva contro la sofferenza nell'azione, strategia difensiva che consiste nel ridurre volontariamente il campo di coscienza all'attività.

Non solamente azione e lavoro sono indissociabili, ma manca ancora un termine per completare la triade: la sofferenza. Chi agisce corre dei rischi: lasciarsi trarre in inganno, commettere un errore, fallire, essere disonorato, essere passibile di una sanzione, essere smascherato, essere condannato, etc. A questi rischi corrisponde un vissuto soggettivo che dipende dal patito: per lottare contro la paura e attenuare la sua sofferenza, senza sottrarsi tuttavia all'impegno dell'azione, il soggetto può ricorrere a strategie difensive. Queste passano spesso per il restringimento della coscienza ottenuto tramite una riduzione

(8) NdT. *Technè*: si riferisce alle possibilità conoscitive e razionali dell'uomo di trasformare e plasmare la materia e gli oggetti, di produrre nuove forme.

(9) NdT. *Fronésis*: si riferisce alla saggezza.

dell'azione all'attività. Agire, è dunque lavorare, ma anche soffrire. Non volendo prendere in considerazione la dimensione carnale-soggettiva dell'azione, la riflessione filosofica non ha gli strumenti indispensabili per comprendere non solamente di cosa è fatta la mostruosità d'Eichmann, ma soprattutto come è possibile trascinare progressivamente la maggioranza degli uomini di una nazione a infliggere l'ingiustizia, la sofferenza e la violenza all'altro, e a comportarsi, *a minima aut ad libitum*, come Eichmann, mettendo a tacere il senso morale.

Ancora una volta ciò non significa che qui la razionalità patica dell'azione soppianti la razionalità morale-pratica, né che l'analisi debba spostarsi dalla teoria politica alla teoria psicopatologica, come tendono a fare troppo spesso gli psicologi e singolarmente gli psicoanalisti. No! Si tratta al contrario di comprendere come il patico arrivi ad acquisire un'influenza sulla coscienza morale e ad alterarne il funzionamento, non a soppiarlo.

Il fatto è che l'azione non è solamente morale. Essa deve, per accadere, incarnarsi, e manca spesso alla filosofia dell'azione una teoria dell'incarnazione, nel senso particolarmente pertinente in cui questo concetto è stato proposto da Fernandez-Zoila (1995).

Hannah Arendt, i cui lavori sulla banalità del male hanno ispirato questo saggio, oppone, in *The Human Condition* (1958), l'azione all'opera e soprattutto al lavoro. L'analisi che abbiamo svolto propone di partire da questa opposizione, per tentare di superarla. L'opposizione *analitica* conserva tutta la sua pertinenza anche quando giungiamo alla fine dell'indagine del processo di banalizzazione del male in situazione di lavoro. Al contrario, dal punto di vista teorico, la filosofia dell'azione guadagnerebbe se non ipostatizzasse i termini che l'analisi separa, e se non perdesse di vista l'intrico, cioè la sintesi, tra lavoro e azione che suggerisce l'indagine clinica del mondo ordinario.

In rapporto alla concezione arendetiana dell'azione, noi saremmo tentati di domandare di non escludere più la *dimensione patica*. L'azione, in effetti, non è mai pura. Essa implica

sempre una parte di passione che il teorico tende a eufemizzare e le cui incidenze, tuttavia, sono maggiori sull'esercizio della ragione pratica. L'azione - è per lo meno ciò a cui invita l'analisi della banalizzazione del male - è sempre una *triade*: azione, attività e passione. Nessuna azione conseguente senza lavoro, e nessuna azione sensata senza sofferenza. Colui che vuole agire razionalmente deve prepararsi a lavorare. Egli deve anche essere capace di tollerare la sofferenza, poiché, per agire, bisogna anche essere in grado di sopportare la passione e di provare la compassione, che sono alla sorgente stessa della facoltà di pensare o, come direbbe Hannah Arendt, della "vita dello spirito".



