

## *Antropologia del lavoro nella società digitalizzata*

Salvatore Troisi

La professionalità di persone impegnate a diverso titolo nelle attività lavorative ha subito una rivoluzione epocale. La crescente influenza degli strumenti digitali (si intravede un uso spregiudicato di robot) spinge a concentrarsi maggiormente su aspetti estremamente interessanti, ma parziali. Si rischia, nella scelta delle soluzioni dei problemi dell'attività lavorativa quotidiana, di perdere la visione generale di tutta la realtà umana riducendola, spesso, ad una sommatoria di aspetti indipendenti. Il concetto di professionista ha contorni sempre più sfumati<sup>1</sup>, in pratica guarda solo l'utile immediato ed ha grande difficoltà a prendere in considerazione la componente umana, offuscata nell'attuale contesto culturale, completamente inedito, dal termine post-umano.

Il superamento di questa situazione critica passa attraverso lo sforzo di ridisegnare la figura del professionista, richiesto soprattutto dai giovani che si affacciano al mondo del lavoro.

È un argomento che dai primi anni 2000, con colleghi docenti universitari di diverse aree scientifiche ed esponenti del mondo del lavoro, abbiamo approfondito. Sono stati sviluppati, in una serie di incontri interdisciplinari formali ed informali, alcuni aspetti caratteristici delle diverse professionalità. Le numerose conclusioni sono tutte in qualche maniera, diretta o indiretta, riconducibili alla constatazione che in tutte le professioni c'è un legame, troppo spesso non evidenziato, tra competenze specialistiche e capacità umane. Questa affermazione ha avuto conferma, anche in questi ultimi anni in cui, con il Cross-Ipe<sup>2</sup> sono partiti alcuni iter formativi, per giovani che stanno per entrare nel mondo del lavoro, secondo un approccio sperimentale "di campo". Sono stati realizzati corsi interdisciplinari (sia dal punto di vista dei partecipanti di diversa area culturale, sia per tipologia di aziende coinvolte) ed itineranti, presso diversi centri lavorativi.

Da queste attività si è avuto conferma "sul campo" di quanto sostenuto da Giambattista Torellò: "Non esiste l'uomo puro, scienziato, puro medico, puro esteta, puro pratico, puro sociologo: ogni specializzazione affonda le sue radici nell'uomo così com'è [...] Non esiste alcuna realtà empirica pura, né esistono fatti nudi e crudi, poiché anche le più semplici deduzioni, i più modesti esperimenti o rilevamenti delle scienze naturali si basano su una serie di valutazioni mentali prescientifiche e su una determinata interpretazione del mondo, dell'uomo, della salute, della felicità, del dolore, e così via". A proposito del proliferare delle procedure e delle norme che sommergono le varie attività lavorative, sostiene, citando Gilbert Chesterton, che "gli uomini possono ormai risparmiarsi la fatica di cambiare le condizioni di vita: saranno le condizioni di vita a cambiare gli uomini. Si può infatti rimpicciolire una testa a colpi di martello perché si adatti al cappello"<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> L. CLAVELL, *Fede, ragione, scienze, professioni*, in "Studi Cattolici" 53 (2009) 820.

<sup>2</sup> Negli ultimi quattro anni sono state organizzate diverse edizioni del *CROSS Ipe*, per giovani di tutte le facoltà che si affacciano al mondo del lavoro. Questi corsi, interdisciplinari ed itineranti hanno coinvolto, oltre ad Enti istituzionali, Università di Bari, il Politecnico di Bari, la Confindustria Bari-BAT, la Camera di commercio di Bari, e l'ILVA di Taranto, anche 17 aziende eterogenee della provincia di Bari: pubbliche e private; multinazionali, radicate nel territorio da più generazioni o nate ex novo per iniziativa di poche persone; di produzione varia, dalla moda, alle pompe per automobili, alla micromeccanica, ad aziende che producono marcatori tumorali; di servizi sanitari, ASL di Bari, di ricerca; di cooperative che fanno riferimento a diverse matrici culturali.

<sup>3</sup> G. TORELLÒ, *Impazziti di luce*, Ed. Ares Milano 2017, pp. 23, 113, 163.

Si è di fronte ad una situazione diffusa: il professionista incontra procedure burocratiche di legge da tenere presenti nella sua specifica attività lavorativa, che spesso presentano problemi di integrazione con le competenze specialistiche diverse dalla propria e con le richieste della committenza orientate ad avere un risultato molto presto.

In incontri informali con colleghi con i quali abbiamo discusso questo tema, è emersa la considerazione che la progressiva attenzione rivolta all'adempimento dei protocolli, capaci di fornire garanzie di fronte alla giustizia, ha indotto indirettamente il predominio nella nostra società di progetti di vita di carattere individualista.

Si potrebbe affermare che il professionista odierno, immerso nella società liquida, è affascinato dagli strumenti digitali (robot compreso), sempre più sofisticati e capaci di invadere tutte le attività lavorative quotidiane, alleggerendolo "dalle incombenze e dalle scelte". Si va verso una drastica riduzione delle ore lavorative, con tempi liberi sempre più ampi, per cui probabilmente occorrerà indirizzare l'antropologia del lavoro verso temi di servizi sociali.

C'è un'ipertrofia dei mezzi, ci si ferma al come, all'ottimizzazione del misurabile, sotto la spinta di consumi di prodotti industriali sempre più falsamente necessari, rinunciando ad interrogarsi sul perché: si è distolti dal pensare al fine e non si percepisce il bene dell'"altro" come un bene proprio: come un bene comune. Il risultato è che l'uomo è sano, comodo, ma non è felice. Gli strumenti digitali, sempre più orientati all'utenza, con il loro indubbio fascino, suscitano atteggiamenti, più o meno espliciti, che spesso si possono chiamare 'sacrali'. Ad uno strumento 'sacro' non si chiede com'è fatto o meglio qual è la visione dell'uomo e del tipo di società che si vuole realizzare. Queste sono le cosiddette "ipotesi nascoste" di base, sulle quali si è costruito il meraviglioso strumento digitale. C'è una corrente di pensiero che ha paragonato questo comportamento a quello degli Egizi davanti alle Piramidi. Pochissimi sapevano come erano fatte, per tutti gli altri queste meraviglie erano oggetto di ammirazione e di culto, ... al sacro non viene chiesto com'è fatto. Ci stiamo avviando verso una situazione altamente tecnologica, sotto la spinta di interessi economici, ma che presenta pericolosi aspetti che ricordano la pre-scienza. Questo ingenera una de-responsabilizzazione degli attori sociali: per esempio il sistema delle assicurazioni tende a togliere il senso di responsabilità per i danni arrecati agli altri; si va verso l'apatia sociale. Occorre favorire occasioni in cui ogni professionista abbia la possibilità di riflettere sui propri criteri di lavoro. Gli strumenti digitali utilizzati hanno come parametro fondamentale la velocità e sono talmente diffusi per cui, di fatto, rischiamo di esserne dipendenti e di alterare così il nostro modo di pensare e di affrontare i problemi, in particolare trascurando tutta la realtà umana.

In sostanza si tratta di prendere atto della necessità di un approfondimento *in progress* del proprio criterio professionale che abbia come riferimento ultimo l'uomo. Questo si traduce in fatti concreti. Ogni professionista tende, nell'attuale contesto lavorativo, ad essere imprenditore di se stesso. L'acquisizione di un proprio criterio professionale permette di risolvere i problemi relativi alla propria attività lavorativa che deve osservare il sistema normativo procedurale basato su protocolli, regionali, nazionali ed internazionali secondo le richieste dell'utenza facendo appello alla propria competenza specialistica. E' l'uso delle proprie competenze: sapere, saper fare e sapersi relazionare. Le due componenti, competenza specialistica e procedure burocratiche, oggi nella maggioranza delle attività di produzione, di servizi e di ricerca, tendono ad avere pesi confrontabili.

L'acquisizione di questo criterio professionale che è di tipo dinamico, *in progress*, dipende dallo sviluppo delle capacità umane del singolo professionista che si manifestano nel concreto delle attività lavorative giornaliere. In particolare permettono il superamento dell'aspetto protettivo delle procedure, che si limita a rispondere alla domanda "si può fare o non si può fare", mediante l'aspetto creativo, che cerca una risposta alla domanda "cosa è meglio fare nella specifica situazione". Sono due modi diversi di risolvere i problemi legati alla propria attività lavorativa.

Per chiarire meglio la differenza di queste due prospettive forse è opportuno ricordare cosa avvenne nell'URSS nel settembre del 1983, come riportato dal Corriere della sera del 21 giugno del 2016. Il 1° settembre un caccia sovietico, seguendo le procedure, abbatté jumbo jet coreano civile con 269 persone a bordo che era entrato per sbaglio nello spazio aereo dell'URSS. Il pilota del caccia sovietico che ha condotto l'operazione, si difende dicendo che "non dissi alla base che era un Boeing civile, perché nessuno me l'aveva chiesto". 25 giorni dopo, il 26 settembre, il comandante Stanislav Petrov, analista in un turno di notte registra dai computer un allarme di missili atomici USA in arrivo in URSS. Tutti i numerosi segnali seguenti, previsti dalla procedura di sicurezza, confermavano il loro avvenuto lancio. Il comandante Petrov, però, percepisce che qualcosa non va, data l'importanza del fatto, non si fida delle procedure, e nonostante gli sguardi interrogativi degli altri militari presenti decide che è meglio non procedere al lancio di missili URSS, come previsto dalle procedure. Passano 15' interminabili, tempo stimato per l'arrivo dei missili USA in territorio russo, e non succede niente! Venne fuori che l'allarme era partito per un errore causato dal riflesso della luce del sole su di una superficie metallica. Le capacità umane di Petrov ci hanno evitato la 3a guerra mondiale.

Si può quindi affermare che il cambio di prospettiva, come detto, cioè passare dalla semplice domanda "si può fare o non si può fare" a "cosa è meglio fare", comporta lo sviluppo intenzionale di capacità umane, che spesso, per motivi diversi, sono rimaste sopite, si potrebbe dire lasciate nel congelatore: occorre scongelarle.

È un problema, che in forme diverse, è stato sempre presente nella storia dell'umanità.

Già nel I d. C. in un detto che si attribuisce a Plutarco, si sosteneva che la mente non è un vaso da riempire ma un fuoco da accendere.

Più recentemente, nell'800 John Henry Newman, in base alla sua lunga esperienza universitaria, sosteneva che è indispensabile una visione d'insieme, dare un senso a ciò che si impara: è il senso, il criterio personale che determina il modo in cui si mettono in pratica le proprie competenze specialistiche; Newman non voleva teste ben piene, ma teste ben fatte. Più recentemente (nell'edizione del CROSS 2016), un professore di medicina ha raccontato che in sede d'esame un'alunna rispondeva alle domande non solo con le stesse parole che lui aveva usato a lezione, ma anche con la sua stessa gestualità. L'alunna fu promossa con trenta, ma con l'avvertimento che avrebbe avuto problemi nella sua attività professionale.

A questo punto è necessario far riferimento alla massima aspirazione di tutti gli uomini in tutte le epoche (quindi anche in quella robotica): la gioia. Questa deve essere la filigrana, più o meno implicita, negli iter formativi orientati a far acquisire, ad ogni giovane che si affaccia al mondo del lavoro, un proprio criterio professionale *in progress*, capace di effettuare scelte quotidiane di lavoro,

utilizzando tecniche digitali e robotiche, ma senza mortificare la propria creatività, condizione indispensabile per raggiungere la gioia.

Questo criterio personale comprende molti aspetti che sono alla base delle scelte professionali, ne ricordo solo due. Il primo riguarda l'individuazione de l'ambito spazio temporale di utilizzo dei diversi metodi propri di una competenza specialistica.

Si racconta che Arthur Eddington, a questo proposito, ricordava che questi metodi si possono paragonare alle maglie delle reti che si buttano nel mare per catturare pesci :se la maglia ha, per esempio, buchi di un centimetro, posso catturare pesci di grandezza superiore al centimetro, ma con l'uso di questa maglia non posso dire che nel mare non esistono pesci di grandezza inferiore ad un centimetro (perché potrebbero esistere, ma per le loro ridotte dimensioni sfuggirebbero alla rete).

Analogamente, su questo stesso aspetto, ci può aiutare la leggenda di Icaro, che tutti conosciamo. Icaro costruì due ottime ali legando piume di uccelli con la cera e riuscì a volare, perfetto esempio di buon uso di competenze specialistiche, ma, racconta la leggenda, Icaro decise di arrivare sul sole , uscendo quindi dall'ambito ottimale in cui la cera può continuare a fare da legante, questa si sciolse e lui precipitò al suolo. Cioè occorre accettare i limiti delle proprie competenze specialistiche.

Un altro aspetto in cui si evidenzia il ruolo della componente umana nel criterio professionale è l'opportunità di verificare i risultati ottenuti in un'attività lavorativa con tutti gli aspetti della realtà fisica. C'è il rischio, che alcuni chiamano di delega tecnologica, che Gianfranco DIOGUARDI<sup>4</sup> definisce attribuzione alle macchine di una sufficiente autonomia in grado di costruire una realtà che presenta caratteristiche virtuali rispetto a fatti concreti. Il rischio è di avere «due realtà» del sistema in esame:quella naturale, reale e concreta dei fatti che effettivamente accadono e quella che si può definire «virtuale», costruita per mezzo degli attuali potenti mezzi di calcolo e l'uso indiscriminato dei cosiddetti modelli sintetici dall'editing accattivante ma che nascondono l'entità dello scarto con la realtà vera.

Uno strumento che può aiutare a ridurre la forbice tra realtà virtuale e realtà vera è quello proposto da un professore di fisica di un liceo di Bari: aveva attaccato in ogni sua classe un grande manifesto a lettere cubitali: Non dimentichiamo mai il significato fisico delle cose.

Ci sono altri aspetti che varrebbe la pena ricordare ma per brevità mi sembra opportuno solo accennare all'importanza di non fermarsi al come, ma chiedersi il perché di una scelta professionale che porta ad un approccio "sapienziale", cioè individuare un proprio fine. Esso va scoperto gradualmente con dialoghi con colleghi e soprattutto "vissuto". Questo approccio permette di intravedere anche l'aspetto etico dell'attività professionale. E' un po', come una volta si diceva, "andare a bottega" da diversi artigiani per acquisire una visione generale del mondo del lavoro e così capire quello più idoneo alle proprie capacità. E' importante ricordare che tutti questi strumenti sono simili a quello che fa un giardiniere con le piante: le innaffia in maniera opportuna, immette il giusto concime, ma il processo di crescita dipende unicamente dalla pianta. La decisione personale di voler acquisire questo criterio professionale inizia dalla considerazione che ogni generazione

parte da zero: ognuno deve con fatica, individuare il percorso di formazione *in progress* della propria professionalità. Questo sforzo non le può essere risparmiato dall'opera della generazione precedente, per il semplice fatto che cambiano le condizioni ambientali. Basti pensare che le categorie legate al post-umano ed alla post- verità erano sconosciute alla generazione precedente.

Il risultato più bello di questo sforzo è innamorarsi del proprio lavoro. Com'è bello incontrare una persona innamorata del proprio lavoro, anche se ha comportato periodi più o meno lunghi di lacrime. Tutti noi ne abbiamo conosciuti, appartenenti ad ogni ceto sociale (giornalaio, salumiere, pasticciere, contadino, professionista) e subito si è acceso un desiderio di fermarsi per il piacere di ascoltarli, per imparare. Il caso più bello che mi è capitato è stato quello di incontrare, durante il CROSS 2014, il Direttore del Pronto soccorso del Policlinico di Bari. Raccontava ai partecipanti, con la massima semplicità, che viveva H24 con il cellulare in tasca e che nell'agosto precedente, per coincidenze varie, dal suo Pronto Soccorso erano passati 20.000 pazienti e concludeva con decisione che avrebbe potuto essere solo quel tipo di medico. Era innamorato del suo lavoro. Volendo scoprire le ragioni comuni a tutti gli innamorati del proprio lavoro, tra le tante possibili, ne propongo due.

La prima è la soddisfazione legata al successo professionale. E' naturale, auspicabile e la si può trasmettere ad amici e conoscenti affinché anche loro in qualche maniera ne siano partecipi. È centrata sull'io. Si rischia, però, di rimanere intrappolati dalle cose intorno a sé, come recita la pubblicità di quella banca che traccia un cerchio al cui centro c'è l'io.

La seconda è la gioia che è legata al dono. La gioia, diversamente dalla soddisfazione, non è possesso personale, ma dipende dagli altri: è il riflesso della gioia degli altri prodotta dal dono fatto. La gioia del direttore del Pronto soccorso, di cui vi ho raccontato, traspariva dai suoi occhi, un po' arrossati dalla stanchezza, proveniva dalla caposala e dai collaboratori che ricevevano con gioia il dono che lui faceva di se stesso, tanto che ci ha rimesso la vita.

Un amico gelataio mi raccontava che la sua maggiore gioia la riceveva dalla gioia dei clienti che si complimentavano per i suoi magnifici gelati e per questo li faceva di dimensioni più grandi di quelli della concorrenza, anche se riduceva i guadagni.

Nella nostra epoca c'è ipertrofia della soddisfazione (senso di sazietà), un'esagerata concentrazione sull'io, ed un'atrofia della gioia, scarso interesse a donare gioia. Nell'ambito della professione questo squilibrio è ininfluenza per intervalli temporali brevi, ma se si passa a tempi medi e lunghi occorre intervenire in maniera intenzionale per ridurlo.

Per questo è auspicabile che ogni professionista abbia un atteggiamento *in progress* nei riguardi della propria competenza professionale e delle proprie capacità umane, seguendo così il noto suggerimento di un anonimo 'è meglio camminare che arrivare'.

Da quanto su esposto, si evince che gli strumenti digitali ed in particolare i robot intervengono in maniera sempre più pesante nelle attività lavorative quotidiane. Se questo fenomeno ha il vantaggio di alleggerire il lavoro del professionista, dall'altro c'è il rischio che questi strumenti, espandendosi con notevole velocità, superino il loro ruolo di mezzi per sostituirsi all'uomo, con la conseguenza che la creatività e l'autonomia del singolo professionista vada sempre più sfumando. Per controbilanciare questo strapotere degli strumenti digitali ci sono diverse risorse, ma a parere dello scrivente, tutte

devono convergere nella necessità di approfondire l'antropologia del lavoro nella società robotizzata, cioè entrare nel merito dell'agire umano.

Si può allora tentare di sottolineare un primo punto. La maturità di una professionalità dipende dal proprio criterio professionale personale *in progress* che è in stretta relazione con due aspetti. Il saper fare, che comprende il sapere (*Hard Skills*) e il sapersi relazionare (*Soft Skills*), in prima approssimazione rientra nelle competenze tecnico- specialistiche.

L'altro aspetto è il saper essere (che dipende solo dalla sensibilità del professionista) e riguarda una sua decisione interiore di crescere nelle proprie capacità umane.

Mentre il saper fare, come sostiene una corrente di pensiero, attiene ad una sfera più squisitamente cognitiva, il saper essere fa riferimento ad una sfera più emotiva e relazionale. Il saper essere è la chiave per comprendere e dominare le situazioni, perché solo in questo caso riusciamo a comprendere appieno quali sono i bisogni da appagare, propri e altrui, e quale percorso intraprendere per trovare una soluzione soddisfacente.

Questo presuppone una decisione di non fermarsi al come, sfruttare tutte le occasioni per uno sviluppo intenzionale *in progress* del perché, che sottintende il desiderio di scoprire gradualmente una visione sapienziale della professione. In questa società che si presenta sempre più popolata oltre che da uomini anche da robot, sempre più ominidi, è utile, a parere dello scrivente, tener conto che come ogni generazione aumenta nella conoscenza così occorre sviluppare come contrappeso una antropologia del lavoro che si inoltri sempre più in profondità nel mistero dell'uomo e dei suoi legami, con esperienze di vita diverse, sempre più ricche rispetto a quelle del passato.

TESTO PROTETTO DA COPYRIGHT