

Giovanna Galletti, Gianna Mazzini, Luisa Pogliana

# ABBRACCIARE L'ORSO

Storie e riflessioni su lavoro e sentimenti

**RESISTENZA UMANA**

## Via le emozioni



L'ORSACCHIOTTO. Sono andato a visitare il nostro call center del Veneto. Quando sono entrato non potevo credere ai miei occhi. Il direttore aveva fatto sistemare in un angolo un gigantesco orso di peluche. A cosa serve? Gli ho chiesto. Quando le persone non ce la fanno più, possono andare ad abbracciare l'orso, mi ha detto. Ma funziona? E lui: guardi. Ero allibito, ma effettivamente ogni tanto qualcuno si alzava e andava ad abbracciare l'orso.

*Lorenzo G., responsabile clienti  
di una società di trasporti*

Il lavoro, l'azienda, sono da sempre considerati il luogo della razionalità, del rigore, della freddezza impersonale del business. Un luogo dove l'affettività, i sentimenti e le emozioni non devono entrare, devono restare fatti privati. Ammesse solo piccole deroghe di umanità in casi eccezionali. È questo il primo fondamento del codice aziendale.

Ma il mondo del lavoro non è solo questo, non è quasi mai come lo raccontano, cioè un'applicazione rigorosa di tecniche, metodi, e decisioni prese con intelligenza e razionalità. In realtà non c'è nulla come il business per scatenare passioni, emozioni forti.

In realtà l'affettività, le emozioni sono sempre al lavoro. È impossibile senza.

A questo proposito, la storia dell'orsacchiotto non ha bisogno di troppi commenti. Questa trovata di compensare con un affetto sintetico l'insopportabile spersonalizzazione del lavoro, ricorda, a rovescio, un fatto venuto alle cronache qualche anno fa. In alcune aziende giapponesi si esponeva una raffigurazione del capo, perché i dipendenti potessero picchiarla e insultarla, in modo che potessero scaricare l'aggressività e la rabbia accumulata lavorando. Come dire: le emozioni sul lavoro ci sono, ma dal momento che non possiamo manifestarle creiamo uno spazio di sfogo adeguato, una zona franca dove questo è permesso e non è pericoloso.

Il lavoro – ormai è difficile nascondere – è inevitabilmente intriso di emozioni e sentimenti. Sul lavoro senza affetti, non si può.

D'altra parte, se gli affetti devono restare fuori, vengono però rapidamente richiamati in servizio quando servono.

C'è, oggi, una grande area dell'attività economica che vede come aspetto cruciale, come fondamento organizzativo per il proprio business, proprio lo scambio di relazioni e di un certo tipo di affettività. Sono i cosiddetti «servizi alla persona», quelli nei quali la leva strategica è immateriale, è una leva strategica di natura «affettiva».

Un recente filone di analisi economico-politica ha dato appunto a questo tipo di lavoro il nome di «lavoro affettivo». Si tratta solo di un indicatore, tra i tanti, della maggiore attenzione concessa oggi al tema dell'affettività nel lavoro: anche se in questo caso si tratta di «affettività» organizzata, codificata, non vera, dove la disponibilità, l'aiuto a risolvere un problema o a fornire un servizio si ammantano di sorrisi e cordialità solo esteriori, espressi con formule standard.

«Sono Giorgio, come posso aiutarla? Grazie per averci chiamato. C'è altro che posso fare per lei? Buona giornata.»

Queste frasi si rincorrono un po' ovunque, dalle catene dei fast food ai fornitori di servizi finanziari, dai supermercati alle catene di negozi di abbigliamento, a tutti i call center.

Eppure anche lì può succedere qualcosa di diverso.



CORTESIA. Io ho studiato e pensavo di insegnare, di fare qualcosa che mi permettesse di mettere a frutto la mia cultura. Ma per alcune avversità mi trovo ora a lavorare in un call center, dove rispondo ai problemi dei clienti. Un call center, credo, è il massimo del lavoro spersonalizzante. Eppure, in fondo, a me piace trattare con queste persone. Sarà perché a casa sono stato educato alla cortesia, sarà perché è il mio carattere, ma trovo soddisfazione nell'essere cortese. Sarà anche perché mi metto nei loro panni, quando mi trovo io dall'altra parte vorrei essere trattato così, e allora comincio io. Però c'è un fatto. In realtà l'azienda è convinta che tutti quelli che lavorano al call center lo fanno per forza e sono scoglionati, per cui ci impone una cortesia finta, fatta di frasi stereotipate che dobbiamo usare per forza. E questo mi impedisce di mettere in atto la mia cortesia vera, il mio modo di esprimermi, di occuparmi di quella persona. Io non rifiuto affatto questo lavoro, anzi, dico queste cose proprio perché non voglio rifiutarlo, voglio dargli un senso.

*Claudio C., addetto al call center  
di un società telefonica*