

# Lavorare umano



di Enzo Biffi

Mi si chiede di esprimere un pensiero su quanto accade, o potrà a mio avviso accadere, nell'ambito professionale nel quale mi muovo e non mi è molto facile.

Progetto e arredo interni e il mio osservatorio è abbastanza ampio, va dal piccolo intervento privato fino a medi appalti pubblici e aziendali.

Pensando a quanto accade ora però, il mio pensiero non può far altro che dilatare il racconto anche lungo gli ultimi anni. Questo perché la situazione straordinaria dalla quale siamo stati travolti, è figlia di un processo già in atto da tempo e che questa emergenza temo possa solo inasprire.

Il sistema lavoro, non dico nulla di nuovo, è profondamente cambiato, o per meglio dire stravolto e chi si è trovato nel mezzo del guado, con i soli mezzi di sempre, ne è rimasto per lo più sommerso.

Sappiamo che a discapito delle piccole imprese artigiane, dei negozi di quartiere, ma anche di singoli professionisti, sono cresciuti enormi gruppi commerciali, grande distribuzione e studi di professionisti associati. Ha subito quindi un fortissimo shock una storia lunghissima di medie e piccole attività cresciute e sviluppatesi grazie a competenze tecniche, cultura del lavoro, ragioni commerciali ma, anche e soprattutto, per empatia fra le parti, fiducia e rispetto instaurato fra le persone in modo naturale.

Le possibilità di incontrarsi, conoscersi e quindi anche di venirsi incontro, contribuivano in parte a creare e moltiplicare le opportunità professionali in nome e per conto di quel patto fiduciario basato appunto sulla reciproca fiducia. Ora, tutto è cambiato e ne osservo il limite.

In buona sostanza: il rapporto umano, fondamentale in ogni esperienza, non solo non è più una discriminante nella scelta dei collaboratori e dei fornitori ma, anzi, viene considerato una debolezza, una questione tecnica da superare.

Pensandoci bene è come se la distanza sociale indotta dal Covid 19, questa

nuova forma inumana già orrendamente battezzata in “nuova normalità” fosse già stata in qualche modo teorizzata nei rapporti commerciali. Troppo vicini fa male al mercato, dunque meglio interporre filtri di varia natura a garanzia di una presunta neutralità.

Si parla a debita distanza e, se per estrema necessità ci si incontra, un po' di sospetto fra le parti non guasta, meglio l'eccesso di prudenza che l'umana debolezza di un contatto vero.

Call center, numeri verdi, grandi magazzini con commessi come fantasmi, gare e acquisti on line, altro non sono che barriere poste fra noi e un loro al quale non riusciamo più a dar volto e identità.

La mia, come tante altre storie professionali quindi, è una storia di lavoro in cui abbiamo messo le mani, il cervello e soprattutto la faccia. Il successo faceva il pari con l'essere riconoscibili, l'insuccesso è stato indotto dalla nostra invisibilità.

Da quando guardo sempre meno negli occhi il mio interlocutore, da quando non ci bevo un caffè, da quando posso sempre meno svestirmi un po' del mio solo ruolo professionale, mi sento un attore al buio.

Spero di non sembrare troppo anacronistico o retorico ma: incontrarsi per riconoscersi, raccontarsi per capirsi, sono esperienze fondamentali per ogni scelta e non credo si possa far differenza sia questa umana o professionale.