

JACQUES SALOMÉ

manuale di sopravvivenza nel mondo del lavoro

come affrontare
le situazioni
di **stress**



Edizioni



AMRITA

La fragilità umana

Noi umani siamo contemporaneamente fragili e forti, a volte potenti e spesso vulnerabili, sempre imprevedibili quando siamo messi di fronte alle nostre debolezze, presi come siamo in un duplice movimento di crescita o di superamento di noi stessi, e contemporaneamente prigionieri dei nostri limiti e dei possibili regressi.

Mi è sembrato interessante interrogarmi sulla fragilità umana, sulle sue origini, le sue cause, le sue molte manifestazioni. Occorre, inizialmente, accettare questa nostra fragilità di base, soprattutto quella che è legata al nostro stato primordiale di esseri incompiuti: quando usciamo dal ventre della mamma, la nostra maturazione fisiologica, mentale e relazionale è incompleta, il che ci mette in una situazione critica di immaturità e di dipendenza nei confronti delle persone che ci stanno accanto. I nostri genitori, o chi ne fa le veci, svolgeranno un ruolo vitale in quel succedersi di miracoli che, dacché veniamo al mondo, costelleranno tutta la nostra infanzia. Questa fragilità originaria crescerà o decrescerà a seconda di come l'ambiente circostante risponderà ai nostri bisogni di sopravvivenza: in modo adeguato o inadeguato, benevolo o malevolo. I personaggi significativi della nostra infanzia, dunque, svolgono un ruolo essenziale nella costruzione della nostra persona, e soprattutto nel modo in cui, in seguito, riusciremo a entrare in relazione e a confrontarci con un ambiente più o meno accogliente o minaccioso.

Vi sono poi le fragilità dovute ai traumi, alle aggressioni o alle violenze che attraversano la nostra esistenza e imprimevano in noi ferite arcaiche, profonde, legate all'umiliazione, all'ingiustizia, al

tradimento, all'impotenza, all'abbandono o al rifiuto. Ferite che possono risvegliarsi, riaprirsi in seguito a eventi apparentemente insignificanti, a comportamenti o circostanze che viviamo come negativi, a incontri che si riveleranno per noi tossici o malsani.

Vi sono fragilità dovute alle circostanze: alcune effimere e altre più durevoli, legate alla perdita di un nostro caro, all'improvvisa scomparsa di persone che fanno parte della nostra galassia affettiva, amorosa, come un genitore, un amico, un coniuge... e che, a volte, ci trascinano in un circuito di sofferenza e di smarrimento dal quale usciamo esangui e senza forza. E poi, naturalmente (ma questo è meno ampiamente riconosciuto), vi sono le fragilità alimentate da quelli che io chiamo "autosabotaggi", ossia da pensieri "negativizzanti" (ruminazioni, rancori), comportamenti autotossici (decisioni che vengono prese solo in base a una reazione), comportamenti distruttivi (come la fuga o la provocazione), scelte amorose sbagliate (passione, gelosia, relazioni di dipendenza) che ci indurranno a fare precisamente quello che non ci farà del bene, e a impegnarci in una direzione o in una decisione che non corrisponderanno affatto ai nostri bisogni relazionali autentici o alle nostre aspettative più profonde.

Bisogna anche parlare del principio di ineguaglianza davanti alla disgrazia, perché una stessa situazione conflittuale, un medesimo evento traumatico legato a un incidente o a una malattia, non si imprime in ciascuno di noi con la stessa risonanza, non preme gli stessi pulsanti nelle nostre storie personali, non scatena le stesse risorse, non sfocia nelle stesse paure, sugli stessi desideri. Esiste infatti quello che ci accade, ci tocca, ci ferisce, e poi c'è quello che ne facciamo. Abbiamo l'esempio delle persone sopravvissute ai campi di concentramento nazisti, ai gulag sovietici, ai genocidi cambogiani o ruandesi, per non citare che i più recenti. Le violenze sono rimaste impresse in queste persone in modo diverso, come diverse sono le tracce che permangono in loro.

I sopravvissuti, quelli che hanno trovato risorse insospettabili in se stessi per attraversare l'inferno e rimanere vivi, sono raramente dei colossi o persone di forte costituzione, ma più spesso uomini apparentemente poco robusti, che non si notano certo per il loro corpo fisico; vi sono persone dotate di un "quoziente di resilienza" (due termini forse contraddittori) più alto di altri,

ed è quello che consente loro di tornare a galla, di essere più attivi o più dinamici quando si tratta di autoricostruirsi. Così, uno dei paradossi della nostra fragilità sarà che certe situazioni sanno suscitare in noi non solo indebolimento o senso di impotenza, ma anche risorse inattese, la capacità di spingere i nostri limiti sempre più lontano e riuscire a rinascere, riappropriandoci di un nuovo potere di vita.

La tentazione della collera

Spesso, in una vita, abbiamo la tentazione della collera: la voglia di esplodere, urlare, fare dei gesti, dimostrare che non ne possiamo più, che non siamo d'accordo, che siamo indignati; e il nostro sentire può essere diverso (e talvolta anche contraddittorio) quando si tratta di giustificazioni, di conseguenze dei nostri attacchi di rabbia e, soprattutto, quando si tratta della collera altrui. Si dice che la collera sia liberatoria (perlomeno ci piace crederlo!) per chi la esprime; sembra che acquieti la tensione interna, ma non per questo riduce l'insoddisfazione che l'ha provocata. Abbiamo l'impressione che la nostra reazione sia giustificata, che tutto sommato avevamo "una buona ragione per mostrare che la pazienza ha i suoi limiti!". Si presenta infatti come giusta manifestazione della saturazione, del raggiunto limite, della fine di un atteggiamento passivo, del rifiuto di spingerci oltre nel compromesso, o come constatazione del fallimento di ogni nostro tentativo di trovare un accordo; la collera diventa esplosiva espressione di un "non si può più andare avanti così", traduce uno straripamento necessario per dimostrare che siamo arrivati al livello di guardia; e può essere salutare nella misura in cui può evitarci (soprattutto con i bambini) di passare all'atto, mollando un ceffone o facendo una violenza fisica. Quando la nostra collera è *scatenata* e si rovescia sull'altro, spesso produrrà un senso di colpa e una quantità di autorimproveri: ce la prenderemo con noi stessi per essere esplosi, magari per aver spaventato l'avversario, o addirittura per averlo ferito! La collera sarà allora seguita da un atto di scusa, o da regali di compensazione per poter acquietare tutti quanti (cosa che non sempre riesce). E poi

c'è la collera interiorizzata, trattenuta, rabberciata con comportamenti tranquillizzanti, con una pseudocomprensione che a volte si trasforma in somatizzazione o disturbi, fino ad avvelenarci le giornate e le notti!

C'è inoltre la collera deviata su qualcun altro che non c'entra nulla e si chiede che cosa gli stia capitando! È quello che mi ha detto, un giorno, uno dei miei figli: «Quando sei arrabbiato con la mamma non è il caso che ti sfoghi con me!» Sono, queste, delle collere parallele, a volte proiettate sugli oggetti, che finiscono fracassati, con un vigore che pare rinnovarsi ogni volta che ne rompiano uno!

Come sappiamo, la collera è un linguaggio; un linguaggio un po' arcaico, ma sempre in uso in quest'epoca di computer e satelliti. Ha origine nella rabbia del neonato che urla per far scattare una risposta che non sente venire, la risposta a un'aspettativa che egli non sa ancora trasformare in richiesta, ma che esige immediata soddisfazione. Sentiamo la rabbia salirci dentro, dal profondo (il che significa, appunto, che essa viene da un tempo lontano) quando da un evento, un atteggiamento, un comportamento o una parola abbiamo l'impressione di non essere ascoltati riguardo a qualcosa che è ovvio, che è sotto gli occhi di tutti, oppure quando ci sentiamo incompresi o negati, mentre sappiamo (o crediamo) «di aver ragione».

La collera è il linguaggio preferito che usiamo per dire che siamo vittime di un'ingiustizia, di fronte al mancato ascolto o alla malafede che percepiamo nell'altro! Ma non è detto che questo linguaggio sia maggiormente ascoltato, perché spesso scatena reazioni aggressive o di fuga.

Personalmente penso che la collera sia una perdita di energia, essendo davvero minima la sua efficacia nel modificare una situazione o nell'invitare l'altro a cambiare; sono invece favorevole ad applicare una serie di passi di riferimento che favoriscano l'emergere dell'ambito *relazionale* senza farsi trascinare da quello "reazionale":

- *la conferma*: riformulo, trovo parole per dare un nome all'evento o alla situazione, così come li ho percepiti;
- *l'affermazione*: do un nome a ciò che sento quando sono davanti alle parole o ai comportamenti dell'altro;
- *il confronto*: non perdo tempo a tentare di convincerlo o ad

oppormi; riaffermo la mia posizione, le mie idee, il mio sentire, i miei sentimenti a fronte di quelli dell'altro;

- *la restituzione*: restituisco all'altro (in quanto gli appartiene) ciò che mi è venuto da lui, quando questo non è buono per me;
- *prendere le distanze*: cerco la distanza ottimale per smettere di inquinarmi con ciò che è accaduto.

Dunque, la tentazione della collera può diventare un punto di partenza per definire la mia posizione, per imparare a mantenere una valenza relazionale senza lasciarmi trascinare in comportamenti che mi allontanerebbero ancora di più da me stesso.

La tentazione della violenza

Credo che la tentazione della violenza ce l'abbiamo tutti quanti dentro, acquattata nel profondo di una ferita che risale all'infanzia, una ferita di umiliazione o di ingiustizia, che può all'improvviso esigere una riparazione alla luce del sole, passando all'azione! Alimentata dall'incomprensione o la negazione, nascosta nelle paludi dell'impotenza, tenuta in vita dall'acido dell'avarizia, dal demone della gelosia o da illusioni di rivincita, la violenza è una delle nostre tante possibili risorse.

Può anche liberarci dalla prigionia della paura, o perlomeno è quello che crediamo, e proiettarsi brutalmente su chi riteniamo responsabile delle nostre disgrazie.

Che si manifesti a parole (le parole possono ferire, addirittura uccidere) o con gesti e azioni, in ogni caso provoca un danno all'integrità fisica, morale o psicologica delle persone su cui si riversa. È una tentazione che naturalmente combattiamo attraverso l'educazione, i buoni sentimenti, l'idealizzazione di alcuni nostri comportamenti e una serie di atteggiamenti approvati in nome di valori rispettabili, fondandoci sulla volontà, sul controllo e, a volte, sulla sublimazione di questa tentazione in attività ludico-sportive.

Che queste attività siano praticate direttamente, con uno sforzo e una sfida personali, oppure indirettamente, come quando andiamo ad assistere a un incontro di boxe, di wrestling, di calcio, o partecipiamo a raduni diversi che comunque permettono alla violenza di esprimersi con l'adesione e la partecipazione di coloro che ci circondano, con il rischio, come a volte si vede allo stadio, di eccessi straripanti.

Nell'intimità, per esempio nella vita di coppia, la violenza è comunque in agguato, malgrado l'amore. È infatti proprio nell'intimità della relazione di scambio, nella possibilità della condivisione, che scopriamo come certi nostri desideri siano, per la loro realizzazione, dipendenti dalla risposta dell'altro. Questo ci rimanda, senza che ce ne rendiamo conto, alla nostra infanzia, al periodo in cui la risposta alle nostre richieste dipendeva dai genitori, il che può essere insopportabile per certi ex bambini, oggi adulti: questa è una delle origini della violenza coniugale, e paradossalmente anche della violenza genitoriale, quando vogliamo imporre il nostro punto di vista o i nostri desideri ai figli, ed essi oppongono resistenza oppure sfuggono alla nostra influenza. Quante volte, in passato, mi sono trovato ad alzarmi bruscamente, a lasciare una stanza sbattendo una porta, ad andarmene per non implodere ulteriormente, o per poter esplodere all'aria aperta, in modo da non ferire, da non fare del male ai miei cari!

La nostra quotidianità personale o professionale è un'incubatrice di eventi o situazioni che possono risvegliare questa nostra violenza, avendo noi avuto l'impressione d'essere stati danneggiati dall'altro (o dagli altri), che la nostra integrità psicologica o morale sia stata intaccata. È proprio quanto accade sempre più sovente nel mondo del lavoro, anche se i danni dalle nostre parti possono sembrare ridicoli se paragonati a ciò che accade in altre parti del mondo! Questo vuol dire, però, che nessuno è al riparo da un moto di violenza, il quale a volte va ben oltre le nostre intenzioni, e ci trascina molto al di là dei nostri comportamenti abituali. Che si tratti della nostra automobile bloccata in parcheggio da un'altra, o del vicino di posto che, in treno, continua ad alzarsi e a parlare ad alta voce, oppure del collega che, in ufficio, continua a fumare malgrado sia proibito e malgrado i nostri interventi... per non parlare di tutte le scaramucce con i vicini di casa, e queste possono essere davvero numerose, come quando il tizio del piano di sopra a mezzanotte lascia cadere le scarpe sul pavimento (che è, guarda caso, anche il soffitto di casa nostra!).

Tutto accade come se fra noi e le persone circostanti ci fosse talvolta una "zona" di estrema sensibilità, uno spazio di tolleranza non sempre capace di ammortizzare l'impatto proveniente

dall'esterno, sicché quest'ultimo, in alcune occasioni, può fungere da detonatore, e far esplodere una carica di frustrazioni o un cumulo di delusioni e costrizioni. L'unica raccomandazione è quella di invitare tutti noi alla massima vigilanza davanti al potenziale esplosivo e devastante che abbiamo dentro, e ad essere soprattutto più coscienti del detonatore, di quell'incidente che darà fuoco alle polveri della nostra violenza interiore. Perché le conseguenze si rivolgeranno contro di noi, con il rischio di allargare e di accrescere la violenza nei nostri confronti!