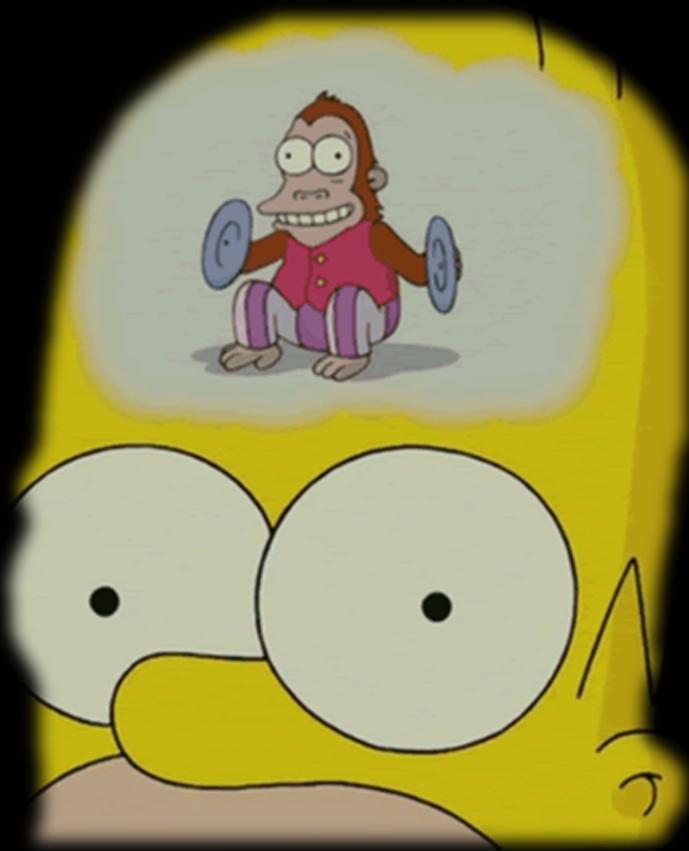


Saremo sempre vittime di
“Quelli” ?



Raffaele Antonio Musella

*Ho iniziato a lavorare nell'ambito delle risorse umane il lontano 15 febbraio 1980 ed in questi 39 anni ho vissuto prima il passaggio dall'era industriale a quella dei servizi e poi l'innovazione digitale, il tutto mentre noi italiani, culturalmente ancorati agli anni '80, siamo ancora alla ricerca di **"quelli"** che ne hanno la responsabilità.*

Raffaele Antonio Musella

In greco *ethos*, da cui deriva il termine *etica*, signifi-



fica "costume", "consuetudine" e lo stesso significato si ritrova nel latino *mos, moris*, da cui deriva invece il termine *morale*.

Quando parliamo di *etica* o di *morale* ci riferiamo al nostro modo di agire, di comportarci, alle scelte che quotidianamente compiamo, in modo più o meno consapevole. Con *etica* e con *morale* intendiamo quell'insieme di criteri, di valori e di norme, in base alle quali orientiamo il nostro agire.

Le attività lavorative hanno una ricaduta diretta sulla vita dell'uomo ed assumono quindi, inevitabilmente, un risvolto etico. Vi sono professioni che dal punto di vista etico presentano maggiori implicazioni poiché la responsabilità personale in chi svolge tali attività è maggiore o perché è molto ampio lo spazio di discrezionalità e di decisione, oppure perché, come avviene nella professione medica, i destinatari della prestazione in quel momento stanno vivendo situazioni e momenti decisivi della propria esistenza come la malattia, il dolore, la solitudine o la vecchiaia.

Normalmente la percezione di professionalità veniva messa in relazione con quella di libera professione

cioè di prestazioni professionali di lavoro non dipendente.



Libero professionista (l'avvocato, il medico, l'ingegnere, ...) è colui che svolge un'attività indipendente, di carattere intellettuale più che manuale, creativa e non esecutiva. Ma la dimensione etica caratterizza il lavoro in quanto tale e non solo per alcune professioni ed è sempre più difficile definire la professionalità in base al confine tra lavoro manuale-intellettuale, dipendente-indipendente, esecutivo-creativo.

Questo rimescolamento delle carte all'interno del mondo del lavoro determina la necessità di elaborare un'etica professionale, intesa in senso generale e non semplicemente come etica specialistica delle singole professioni.

Personalmente ritengo che l'etica non sia riducibile alla deontologia professionale e che anzi la mancata fondazione della deontologia sull'etica sia piena di confusioni e ambiguità. Questo non per sminuire la responsabilità personale del professionista e quella sua particolare sensibilità che gli deriva dalla propria esperienza; né per screditare le diverse deontologie anche se c'è da

dire che se queste venissero rispettate e soprattutto fatte rispettare dagli Ordini e dalle associazioni professionali, molte questioni morali verrebbero risolte alla radice.

L'etica però non può limitarsi a quanto previsto dalla deontologia professionale o a quanto prescrivono, spesso in termini inevitabilmente formali e generali, i codici deontologici. Se i principi morali, orientativi delle scelte professionali, sono principi particolari, specifici, allora solamente chi compie quella data esperienza professionale può cogliere appieno il significato di tali principi; solo chi si trova a fare i conti, concretamente, con le questioni pratiche, proprie di ciascuna attività lavorativa, è legittimato a formulare un giudizio compiuto. Si finisce così per demandare al singolo professionista o, ancor più, all'esperto il compito di determinare i criteri di scelta della vita professionale.

L'intervento dell'etica generale non può essere considerato come qualcosa di indebito, come moralismo di incompetenti che si intromettono in questioni non di loro pertinenza. Se è vero, come è stato detto con un esempio poco accattivante, anche se chiarificatore, che la guerra è una questione troppo seria perché di essa se ne occupino solo i militari, così è altrettanto vero che la

salute è una questione troppo seria perché di essa si preoccupino solo i medici. Ugualmente si potrebbe dire dell'informazione, la libertà non dipende solo dal comportamento dei giornalisti; o della sperimentazione, che va ad investire problematiche etiche sulle quali non possono essere deputati a decidere i soli ricercatori.

Accanto alle virtù proprie di ciascuna pratica ve ne sono altre che esulano dal riferimento ad una pratica concreta e che anzi sono richieste in ciascuna attività professionale. Mi riferisco a quelle che si potrebbero definire le virtù della saggezza, della competenza tecnico-scientifica, della responsabilità sociale, virtù che possono essere considerate delle condizioni indispensabili affinché possano esplicarsi le virtù caratteristiche di ciascuna professione.

Ma perché parlare di *etica o morale* oppure iniziare con questo argomento che potrebbe far trasparire l'intenzione di fare l'intellettuale! In realtà perché se si vuole parlare di lavoro, sviluppo, professionalità bisogna liberarsi di chi economicamente si accomoda nella sua personale morale barricandosi dietro la necessità di essere costretto a dedicarsi a soddisfare i bisogni economici basilari o superflui della propria famiglia o di pochi

altri - a proprio insindacabile giudizio meritevoli di essere difesi o peggio di essere nell'impossibilità di difendersi - da una diffusa mancanza di etica e morale voluta



da fantomatici controllori di una cabina di regia dell'umanità inattaccabili ed inarrivabili.

Parlo di quelli che determinano il destino economico e sociale di tutti, comunemente chiamati **“quelli”**.

Nel linguaggio comune, anche se in maniera diversa per livelli di professionalità o cultura, vengono imputate a **“quelli”** le disfunzioni di un sistema politico, le scelte dei farmaci o delle cure per noi e per i nostri figli, dei servizi pubblici non funzionanti e addirittura dei risultati delle partite di calcio. Quante volte abbiamo sentito dire parlando di politica:

*“Ma tanto **“quelli”** fanno quello che vogliono”*;

*“Non ci possiamo fare niente, **“quelli”** si fanno le leggi che vogliono loro”*;

Parlando poi di medicina, farmaci o alimenti:

*“**“Quelli”** non lo dicono quello che realmente succede”*;

*“Ma **“quelli”** se ne fottono che la gente muore, pensano solo al loro potere o alle loro ruberie e poi non dicono quello che succede veramente”*;

Addirittura, parlando di sport:

*“Vincono sempre loro perché **“quelli”** voglio far vincere solo loro per chi sa quale interesse che noi non potremo mai sapere”.*

Ma chi sono **“quelli”**?

Potrebbero per caso essere le persone come noi alle quali abbiamo dato il voto solo perché:

“è l'amico di mio cugino che potrebbe esserci sempre utile”;

“lo conosce un amico e tramite lui potrò avere una licenza che altrimenti non potrei avere”

“mi ha promesso il posto per mio figlio/cugino/ecc.”;

o semplicemente perché

“mi ha dato 15, 20 o 50 euro e io ci ho fatto i fatti miei”.

oppure lo abbiamo favorito/raccomandato, utilizzando i pochi o tanti privilegi che ci permette concedere il nostro lavoro, perché, a nostro giudizio, sono meritevoli di essere difese da **“quelli”**.

Potrebbero anche essere, per caso, gli stessi che giustificano il loro scorretto comportamento addossando la colpa a **“quelli”**:

*“Io la macchina la metto qui tanto **“quelli”** se ne fottono e invece di fare i parcheggi pensano a rubare i nostri soldi, che ci posso fare se gli altri poi non possono passare, non è mica colpa mia”;*

*“Io mi faccio raccomandare altrimenti non andrei da nessuna parte perché **“quelli”** si prendono i migliori posti”;*

*“**“Quelli”**, per poter rubare, ci tartassano di tasse, quindi, devo per forza cercare di non pagare le tasse o, meglio ancora, cercare di avere un sussidio anche se non mi spetta”;*

*“Con tutte quelle tasse che **“quelli”** si prendono per pagarsi gli stipendi, per forza il medico non può darmi la ricevuta o se me la dà deve aumentarla almeno del 50%”;*

*“E’ uno schifo negli ospedali e **“quelli”** non fanno niente, per fortuna che io conosco **“quello”** che mi fa passare avanti”.*



Ma alla fine si tratta di *“furbizia”*, cioè di quell’atteggiamento in cui **“quelli”** ci inducono, quindi necessario, per poter ottenere ciò che ci spetta oppure, visto che ci siamo, anche per ottenere qualcosa in più di ciò che ci spetta.

Un mondo di “*furbi*” necessita però dell’esistenza nello stesso mondo di un certo numero di “*fessi*” dai quali distinguerci e dai quali attingere.



Ma chi sono questi “*fessi*”?

- Quelli che non sono capaci come noi?
- Quelli che non hanno le nostre conoscenze (amicizie)?
- Quelli che non hanno ancora imparato come si fa?

Eppure, una logica riflessione ci porta a non essere capaci in tutto, a non avere conoscenze dappertutto e, ancora più ovvio, a non aver imparato come si fa tutto.

E da questa logica riflessione appare evidente che gli stessi “*furbi*” in altre occasione diventano “*fessi*”.....

“**Quelli**” sono quindi i “*furbi*” di quando noi siamo



“*fessi*”, e siamo invece noi stessi per altri “*fessi*” quando abbiamo noi l’opportu-

nità di essere “*furbi*”.

Etica e morale, nel livello più basico ed embrionale prima di essere poi giusto argomento di approfondimento e studio intellettuale, rappresentano la semplice opportunità/convenienza di evitare di fare i “*furbi*” per non dover poi essere i “*fessi*” di altri “*furbi*”.

Come detto prima di queste “*banali*” riflessioni le virtù della saggezza, della competenza tecnico-scientifica, della responsabilità sociale sono le virtù che possono essere considerate le condizioni indispensabili affinché possano esplicarsi le virtù caratteristiche di ciascuna professione o mestiere.

Nelle attività economiche finalizzate all’ottenimento del miglior risultato, inteso per tale il massimo rendimento garantito nel tempo, solo le risorse umane possono garantire il giusto equilibrio tra massimo rendimento e garanzia di durabilità.

La gestione delle risorse umane basata sulla banale condivisione di evitare “*quelli*” (i *furbi* e i *fessi*) ci permette di introdurre l’opportunità/convenienza di parlare di soft skill e welfare aziendale anche nelle PMI dove c’è la necessità di ridare slancio, produttività e soprattutto positività alle imprese italiane. Quindi, per far superare al piccolo imprenditore il sistema di guida d’istinto (dei *furbi*) e passare a quello da talento valutato sono necessarie una formazione di base, non necessariamente universitaria, ed una specialistica tipica della formazione dei manager. Bisogna, però, abbattere le barriere culturali dell’essere “*furbi*” che spesso sem-

brano insuperabili e tali da non consentire agli imprenditori di improntare la guida dell'azienda su metodologie e non su comportamenti istintivi ed innati.

Purtroppo, in Italia sono molto pochi i piccoli imprenditori che sono consapevoli di dover modificare la guida della propria azienda basandola su concezioni e contenuti manageriali, la maggior parte continua a guidare "d'istinto" ed è convinto, in quanto "furbo", di doverlo continuare a fare, perché al di fuori di quel comportamento è perso e cieco e non si fida di nessuno per poter chiedere aiuto.



Questi imprenditori si sentono quindi "padroni", per cui i collaboratori debbono essere dei puntuali esecutori, e non offrire considerazioni personali che vengono viste come critiche, e l'istinto dice che, non si critica il capo.

Anche la scelta dei collaboratori viene effettuata utilizzando i criteri di selezione dei "furbi", in particolare:

- Persone di famiglia o quantomeno conosciute in quanto "persona di fiducia", dove per fiducia si intende la sicurezza che non rubi e la possibilità di utilizzarlo per più ore di quanto lo si paga senza il rischio di una causa.

- Raccomandati da chi potrebbe esserci utile per avere scorciatoie negli uffici pubblici e, quindi, per tentare di essere quanto più “*furbi*” è possibile, fomentando in tal modo lo stesso sistema clientelare che rafforza “*quelli*” dai quali poi dobbiamo difenderci.

La competenza diventa, quindi, un requisito secondario poiché sarà direttamente il “*padrone*” o la “*persona di fiducia*” da lui stesso designata ad insegnargli come si fa.

Peccato che poi i risultati di produttività, qualità e marginalità risentano di tali scelte trasformando il padrone nel “*fesso*” che non riesce a guadagnare quanto potrebbe per colpa di “*quelli*” che mettono troppe tasse o di “*quei fetenti*” dei dipendenti.

I “*padroni*” hanno poi la caratteristica di affidare, delegare e spesso abdicare i conti sostanziali al commercialista, come se le attività del fare e le loro conseguenze numeriche si potessero, nel 2018, tenere ancora distinte, separate da un abisso culturale, che fa pensare che operare sul campo è una cosa, i numeri sono un’altra cosa e ci deve pensare qualcun altro, dimostrando, in questo caso, di fidarsi troppo proprio dove non dovrebbero farlo (ancora una volta *fessi*)!

Il problema di fondo è che il padrone, che si basa su istinto ed esperienza, in buona fede, fa quello che vuole, mentre il manager, che si basa su una preparazione ed una formazione che, non per nulla si definisce, manageriale, fa quello che serve. Inoltre, il manager, non potendo basarsi sull'esperienza, dovrà continuare la formazione per tutta la vita per evitare di diventare obsoleto.

L'imprenditore, quindi, come il manager necessita sempre più di una formazione basata su tecniche organizzative, information technology, impostazioni matematiche e contabili e sempre più orientata alla corretta gestione delle risorse umane.

Ma, prima di parlare di formazione credo sia indispensabile analizzare l'analfabetismo funzionale e l'analfabetismo strutturale in Italia. Premesso che questa classificazione non è il risultato di un'inchiesta giornalistica parziale, faziosa o infondata ma l'indagine sullo stato di conoscenza degli italiani fatta, da un organismo internazionale di indiscutibile affidabilità l'Ocse. Secondo l'Ocse, infatti, il 47% degli italiani ha una mera capacità di analisi elementare, il



il 47% degli italiani ha una mera capacità di analisi elementare, il

che vuol dire che non è in grado di rapportarsi alla complessità dei fenomeni sociali, politici, culturali, civili e religiosi ma che da essi riesce a tirar fuori soltanto una comprensione approssimativa. L'analfabeta funzionale secondo la definizione dell'Ocse non è una persona che non sa leggere, scrivere o fare calcoli ma è colui che pur sapendo leggere, scrivere e fare calcoli non è idoneo a “comprendere, valutare, usare e farsi coinvolgere con testi scritti per intervenire attivamente nella società, per raggiungere i propri obiettivi e per sviluppare le proprie conoscenze e potenzialità”. Insomma, riesce a fare cose banalissime, ma non a capire un articolo di giornale, a riassumere un testo, ancor meno ad appassionarsi a qualsivoglia forma artistica. Si limita, quindi, a rapportarsi a ciò che concerne ai bisogni e ai desideri suggeriti dagli impulsi primari.

L'analfabetismo strutturale, invece, ben più grave, risulta essere intorno al 33%, del quale il 5% è costituito da coloro che non riescono a distinguere il significato di una lettera dell'alfabeto dall'altra. Il 28% riesce a leggere parole semplici, ma non sempre è in grado di metterle insieme in una frase corretta.



In estrema sintesi, dall'inchiesta Ocse, viene fuori un'Italia estremamente ignorante dove solo un misero 3,3% degli adulti raggiunge livelli di competenza linguistica 4 o 5 – i più alti – contro l'11,8% della media dei ventiquattro paesi presi in esame ed il 22,6% del Giappone, il paese in testa alla classifica. Il 26,4% raggiunge il livello 3 di competenza linguistica, mentre il 27,7% degli adulti italiani possiede competenze linguistiche di livello 1 o inferiore, contro solo il 15,5% della media dei paesi considerati. Per quanto riguarda le competenze matematiche, solo il 4,5% degli adulti italiani ha competenze di livello 4 o 5; il 24,4% ottiene il livello 3, mentre il 32% degli italiani ha competenze di livello 1 o inferiore, contro solo il 19% della media dei 24 paesi.

Secondo l'indagine Ocse quindi è 'low skilled' più di un



italiano su quattro e, l'Italia ricopre una tra le posizioni peggiori in Europa (preceduta solo dalla Turchia) ed è quartultima

su scala mondiale rispetto ai 33 Paesi analizzati.

Ma quali sono le caratteristiche degli analfabeti funzionali?

Un analfabeta funzionale è incapace di comprendere testi anche semplici, quali bollette, corrispondenza bancaria, orari di mezzi pubblici, cartine stradali e dizionari. Ha scarsa abilità nell'eseguire elementari calcoli matematici e non riesce ad utilizzare apparecchiature digitali, quali sistemi operativi, uso della rete e dei software. Inoltre, ha una conoscenza dei fenomeni politici, storici e sociali molto superficiale, legata prevalentemente alle esperienze personali vissute o a quelle che ha sentito raccontare dalle persone a lui vicine, ed ha la tendenza a credere ciecamente a tutto ciò che legge o sente, con la conseguente incapacità di non saper distinguere le notizie vere da quelle false.

Gli analfabeti funzionali, infatti, vista la loro scarsa capacità di riconoscere le informazioni corrette da quelle false, spesso tendono a credere a bufale e a diffonderle. Nell'era dei social media, dove ognuno può pubblicare qualsiasi cosa e renderlo visibile a migliaia di persone, questo fenomeno ha assunto dimensioni impressionanti fino ad arrivare alla mitizzazione di *“quelli”*.

Ma i danni causati dall'analfabetismo funzionale non sono solo economici come quelli analizzati nello studio intitolato Literacy at Work (Alfabetismo sul lavoro),

pubblicato dal Northeast Institute nel 2001, dal quale è emerso che sono riconducibili all'analfabetismo funzionale le perdite economiche causate dalla bassa produttività, dagli errori e dagli incidenti, ma hanno notevoli ricadute sociali sia per la correlazione tra crimine ed analfabetismo funzionale sia per la loro scarsa capacità di riconoscere le informazioni corrette da quelle false o distorte. Spesso, infatti, tendono non solo a credere a notizie non vere senza verificarle ma anche a diffonderle fomentando superstizioni e diffondendo bufale scientifiche. Nel caso di disinformazione legata a temi medico-sanitari dove dalle più ridicole come quella delle scie chimiche si passa all'abuso di antibiotici per curare i raffreddori fino a quelle mortalmente pericolose dei vaccini, delle omeopatie o delle terapie alternative in genere, le conseguenze sociali possono essere addirittura drammatiche, in quanto possono mettere a repentaglio la salute o la vita di molte persone, e anche dei loro stessi figli minori. La diffusione poi di notizie false basate su pregiudizi verso alcune categorie di persone, diverse per etnia, religione, orientamento sessuale o altro possono portare a giustificare atteggiamenti discriminatori, emarginanti o addirittura violenti nei loro con-

fronti, aggravando ulteriormente la loro posizione minoritaria e rendendo sempre più difficile l'integrazione sociale e lavorativa.

Si è purtroppo destinati a rilevare che chi tende



all'ignoranza funzionale tenderà anche a mantenerla o addirittura ad aumentarla, poiché la cultura la vede come qualcosa di completamente

alieno, troppo articolato e intangibile per essere fruibile e soprattutto godibile. In questo scenario l'analfabeta funzionale, che non sa di doversi difendere dai sistemi manipolativi messi in atto dai politici per essere eletti, dai governi o da gruppi economici portatori di interessi e non è capace di pensare alle conseguenze indirette o agli scopi sottesi di una bufala elettorale, di una riforma legislativa o semplicemente di una pubblicità, può involontariamente agevolare la nascita di **“quelli”** veramente pericolosi.

In un sistema, fortunatamente, democratico come



quello italiano la prima conseguenza dell'analfabetismo funzionale è, come abbiamo oggi opportunità di riscontrare facilmente, il successo di partiti politici che

hanno improntato la propria identità, più che sulle competenze, sulle promesse di realizzare i più improbabili sogni dei “*furbi*” come il reddito di cittadinanza e di concretizzare un mondo, probabilmente anche molto bello (basse tasse e pensioni presto), ma sicuramente oggettivamente non realizzabile su questa terra.

Combattere questo fenomeno è quindi vitale ma per ottenere risultati è indispensabile che tutti quelli che sono, o meglio dovrebbero essere deputati, all'educazione/formazione dell'individuo, dalla famiglia alla scuola al mondo del lavoro fino alla politica, non rinuncino alle sfide della complessità. Il dogmatismo impedisce una crescita costruttiva, e quindi ci si trova ad assumere nozioni in eccesso, senza, però, saperle contestualizzare e senza poter imparare ad usare il filtro dell'analisi, della critica per arrivare finalmente e semplicemente a capire.



Per combattere l'analfabetismo funzionale bisogna dotarsi dei mezzi indispensabili per potersi muovere con piena coscienza nel quotidiano,

**per osservare e non solo vedere,
ascoltare e non solo sentire,
comprendere e non solo capire,
essere e non solo apparire.**