

# “L’Umano è una macchina non banale: dalle interazioni alle relazioni”

di Elisabetta Maier

Nasco come psicologa del lavoro e delle organizzazioni con un forte interesse su come migliorare la qualità della vita lavorativa. Correva l’anno 1998 quando decisi di approfondire la tematica del c.d. “mobbing” provando a rispondere a tre iniziali domande: (1) come l’esperienza di stress organizzativo può logorare l’anima umana, oltre al suo corpo e la sua mente? (2) quali idee orientano l’agire degli HR nella gestione delle relazioni al lavoro per prevenire condizioni di stress e di molestia psicologica? (3) come si proteggono le persone dai pericoli psicosociali al lavoro?

Quando l’ergonomia è arrivata nella mia vita ho potuto affinare le lenti con guardare l’esperienza umana al lavoro e da allora la sistemica non mi ha più abbandonata, aprendomi a nuove domande: cosa accade all’umano quando interagisce con i sistemi lavorativi? come si costruiscono interazioni positive tra l’umano e le macchine, tra l’umano e i processi organizzativi, tra l’umano e gli altri umani? E dal 2003 la mia mission è quella di diffondere una cultura *no blame* a tutto tondo nei contesti lavorativi e non solo. In questi ultimissimi anni ho potuto affinare ulteriormente lo sguardo sull’esperienza umana, diventando counselor e oggi formandomi come psicoterapeuta a indirizzo sistemico.

Con l’ergonomia è stato amore a prima vista: la prima idea che ho amato è quella di partire dall’umano al centro e progettare il lavoro a sua immagine e somiglianza. Le mie domande sono allora diventate: esiste una sola idea di umano? come si coglie l’esperienza dell’umano? l’esperienza è una interazione o una relazione? il metodo scientifico è l’unico metodo utile? quanto le informazioni che abbiamo sull’esperienza umana sono influenzate dallo sguardo di chi osserva?

In questo momento storico così difficile, dove le interazioni umane sono critiche, entrare in associazione SIE è per me anche un modo per tornare in contatto con la nuova normalità, per riflettere insieme anche su come quest’esperienza globale può cambiare il modo di fare ergonomia. Per questo entro con alcune idee a confronto.

## IDEA 1 – IL FINE DELL’ERGONOMIA

L’ergonomia ha come fine l’adattamento delle condizioni di lavoro alle esigenze dell’umano. Lo scopo che perseguo come professionista che indossa le lenti dell’ergonomia è quello di realizzare condizioni di benessere al lavoro, inteso non solo come condizione di benessere fisico, psichico e sociale, ma anche come condizione di “bellessere”. Il bellessere è un neologismo del Prof. Enzo Spaltro, scomparso da pochissimo lasciandoci una grande eredità. Bellessere è la speranza di un benessere futuro. Il bellessere di per sé non esiste: bisogna inventarlo! E non può essere inventato senza la partecipazione attiva delle Persone che realmente abitano le organizzazioni! Allora il fine dell’ergonomia può comprendere anche quell’azione di coinvolgimento attivo e motivazionale delle Persone nella co-costruzione delle condizioni di lavoro.

## IDEA 2 – L’UMANO

«Non esiste una foresta intesa come un ambiente oggettivamente fissato: esiste una *foresta-per-il-guardiano-del-parco*, una *foresta-per-il-cacciatore*,

una foresta-per-il-botanico,  
una foresta-per-il-viandante,  
una foresta-per-l'amante-della-natura, una foresta-per-il-  
carpentiere, e,

infine, esiste una favolosa foresta, in cui Cappuccetto Rosso  
perde la via»

[Agamben G. (2000) *L'aperto: l'uomo e l'animale*].

Ci sono tante idee sull'umano, a volte si ritiene che l'idea corrisponda alla realtà poiché maturata con un processo di analisi scientifica, altre volte si sviluppa il sentimento per cui le conoscenze sono il frutto dell'occhio di chi osserva, altre volte si arriva alla consapevolezza che non tutto è conoscibile in maniera oggettiva e questa indeterminatezza apre nuove possibilità.

Heinz von Foerster, fisico e filosofo viennese, vicino al Circolo di Vienna e alla lezione di Wittgenstein, contribuisce allo sviluppo del pensiero cibernetico considerando l'umano una "macchina-non-banale". L'idea per cui modificando il mondo intorno si può modificare l'esperienza dell'umano, magari nella direzione del benessere, rischia di equiparare l'umano a una "macchina banale", che stabilisce con gli altri elementi del sistema interazioni elementari del tipo *input-output*. Heinz von Foerster ci ricorda che l'umano è una macchina-non-banale e, in virtù della sua natura pensante ed autoriflessiva, assume nel tempo comportamenti non prevedibili a priori, poiché dipendono dal suo particolare "stato interno" del momento, stato che deriva, a sua volta, dalla stratificazione avvenuta nel tempo delle sue esperienze precedenti (la sua "storia" personale) e dalla situazione (fisica-psichica-emotiva) in cui egli si trova in quel particolare momento.

### IDEA 3 – INTERAZIONI, RELAZIONI, LAVORO DI SQUADRA

Il racconto della tradizione Sufi su come i 6 saggi costruiscono la loro conoscenza del mondo in interessante per ricordarci quanto il valore del lavoro di squadra sia fondamentale per aumentare la nostra conoscenza dell'esperienza umana. Mi viene da dire che un team di ergonomi prima di dare risposte si sarebbero consultati, confrontati, contaminati e mettendo a fattor comune le informazioni a loro disposizione avrebbero allargato la loro prospettiva di conoscenza. Ma perché non chiedere direttamente all'elefante "Chi sei? Come sei fatto? Come stai in interazione col mondo intorno a te? Come stai in relazione al mondo intorno a te? e dunque Di cosa hai bisogno per stare bene?"

### IDEA 4 – IL METODO O L'APPROCCIO

Nel linguaggio scientifico che divide l'oggetto di studio, scompone, si usano metodi e strumenti. Nell'approccio si trovano modi di avvicinarsi al soggetto di cui vogliamo fare conoscenza, per entrarci in contatto, per scoprire qualcosa di più sull'altro, e inevitabilmente scopriamo qualcosa su noi stessi, sul nostro sguardo, sul nostro agito.

Allora nel mio agire porto alcune premesse fondamentali: un costante atteggiamento di curiosità e meraviglia alla conoscenza umana; e utilizzo degli "oggetti fluttuanti" che mi permettono di creare situazioni in cui le Persone si raccontano e si fanno conoscere, e in questo si conoscono e riconoscono, aumentando così il senso di responsabilità in prima persona del loro benessere e creando possibilità di benessere.