

**Irene F., *Preferisco i bignè al cioccolato*, Davide Zedda Editore, Cagliari; Euro 16,00, pp. 214.**

Gianluca Cepollaro

La sofferenza è un'esperienza che sempre più caratterizza la vita organizzativa. Perché essa è vissuta spesso con un atteggiamento di rassegnazione invece di essere associata a un'ingiustizia? Perché nelle organizzazioni rispetto alla sofferenza, anche quando essa si origina da relazioni di lavoro palesemente non orientate alla reciprocità, all'equità o alla correttezza, si genera un blocco dell'indignazione?

È questo forse il tema centrale di *Preferisco i bignè al cioccolato*, primo romanzo autobiografico di Irene F. giovane segretaria di direzione alla Nimmer SpA che, come recita il fondatore e proprietario, è una “realità leader nel proprio settore, con margini di profitto in costante crescita, un modello esemplare di organizzazione interna e di impegno nell'innovazione e nella ricerca”. Ma dopo poco tempo, di un'esperienza durata complessivamente cinque anni che coprono il tempo della storia narrata, Irene inizia a rendersi conto che l'azienda, presso la quale sperava di poter realizzare le sue legittime aspettative professionali, non è quella decantata dalla comunicazione istituzionale e dai vuoti proclami del management. Nonostante un potente apparato retorico, che parte da un'attenzione esclusiva alla forma senza alcuna preoccupazione per la funzionalità dell'edificio e degli arredi per arrivare alla continua esibizione dello slogan dell'insostituibile e preziosa unicità di ogni “risorsa umana”, la Nimmer si rivela per la protagonista, ma anche per tanti altri, purtroppo un luogo di mortificazione e umiliazione.

La narrazione di Irene, piacevole per il suo stile ironico e per alcuni episodi paradossali, è densa di sofferenza. Sofferenza che nasce dal vedere disattese le aspettative, dalla negazione delle sue competenze, dall'essere oppressa da un esercizio indiscriminato di un potere non legittimato da alcuna professionalità, da uno scarto non sanabile tra retoriche e pratiche gestionali, dall'assenza di qualsiasi legame tra impegno, risultato e riconoscimento.

Questa sofferenza non è però solo di Irene ma sembra caratterizzare, con tonalità diverse, gran parte della Nimmer come se fosse “di un'anima unica.” È una sofferenza che il dispositivo organizzativo cerca di negare attraverso continui tentativi di razionalizzazione delle azioni compiute e la messa in scena di un apparato rituale complesso, quanto a volte assurdo, come nel caso dei festeggiamenti obbligati o della maniacale preparazione dei coffee break. Irene sembra chiedersi quali sono le condizioni che permettono la tolleranza nei confronti delle tante ingiustizie che ai suoi occhi accadono alla Nimmer e soprattutto come l'opportunismo e la collusione interagiscono nell'inibire qualsiasi possibilità di cambiamento della qualità della vita di lavoro. Su queste domande alcuni anni fa, Christophe Dejours (*L'ingranaggio siamo noi*, Il Saggiatore, Milano, 2000) aveva indagato, attraverso il richiamo alla “banalità del male” teorizzata da Hannah Arendt, i processi che favoriscono la tolleranza sociale dell'ingiustizia e l'attenuazione delle reazioni di indignazione e di mobilitazione collettiva. Alla Nimmer le ingiustizie sono seguite da atteggiamenti di indifferenza e rassegnazione come se fosse in atto un meccanismo capace di operare una desensibilizzazione verso ciò che fa soffrire. Ciò che più colpisce nel racconto di Irene è la totale assenza di qualsiasi reazione collettiva di fronte all'infelicità che caratterizza il lavoro alla Nimmer. Un'assenza che Irene prova a spiegare attraverso la mera ragione utilitaristica, il calcolo per mantenere lo status quo, i processi di distorsione comunicativa. Ma nessuna di queste spiegazioni da sola sembra essere esauriente. Il tentativo che la protagonista compie nel creare una discontinuità rispetto a uno stato di cose che sembra imm modificabile, nel ribellarsi ad un esteso stato di rassegnazione, avviene attraverso una lettera indirizzata al vertice contenente una proposta che ritiene essere migliorativa delle relazioni interne al suo ufficio. Il fare quella proposta però sembra ritorcersi contro ed aprirle le porte di un incarico di scarsa importanza che però segnerà la strada verso il convincimento di essere la “persona sbagliata al posto sbagliato” e praticare l'uscita da un contesto desolato e inospitale.

Il racconto è scandito da alcuni intermezzi nei quali l'autrice, astraendosi dal fluire della storia, ma mai staccandosi completamente da essa, propone delle pause attraverso una serie di riflessioni su alcune delle questioni più rilevanti del management e dell'organizzazione contemporanea. Tra queste la pervasività di una retorica manageriale che accanto ad una dichiarata ricerca delle condizioni di autonomia, di responsabilità, di possibilità di autorealizzazione delle persone attraverso il lavoro cerca di rendere lo stesso lavoro funzionale neanche tanto ai fini dell'efficienza e dell'efficacia dei processi produttivi quanto a un rafforzamento della capacità di controllo, a una standardizzazione dei comportamenti e alla cristallizzazione dei rapporti di potere. L'inutilità della formazione cosmetica e apparente, l'ideologia della misurazione della soddisfazione del personale, la diffusa crisi della leadership sono altri dei temi approfonditi negli intermezzi che rendono il testo un racconto dal campo interessante da un punto di vista dell'analisi organizzativa.

La narrazione, come scrive Giuseppe Varchetta nella prefazione, è un gesto terapeutico, può essere una sodale amica nel momento in cui la realtà esperienziale si rivela incontenibile e inesplicabile; dando ad essa un ordine narrativo si riesce a cogliere un significato, a collegarne uno accanto all'altro gli elementi peculiari e a rendere accettabili situazioni che invece ci appaiono intollerabili. Quella di Irene F. è una narrazione che ha il valore di una testimonianza e, in quanto tale, porta con sé una speranza di un'organizzazione migliore, almeno di un'un'organizzazione "sufficientemente buona".