Università
Ca'Foscari
Venezia

Corso di Laurea

in Lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità

ordinamento D.M. 270/04

Tesi di Laurea

La Banalità del Male oggi

Processi di disumanizzazione e risorse sociali per rimanere umani

Relatore
Ch. Prof. Paolo Benini

Laureando
Gaia Bernardinello
Matricola 860990

Anno Accademico
2016 / 2017

Indice

Introduzione

Premessa

Un uomo straordinariamente normale p. 9

Capitolo I Influenza sociale al comportamento individuale

1.1 Il fondamentale errore di attribuzione p. 13

1.2 Self-serving *bias* p. 16

1.3 Educare alla personalità altruistica p. 17

1.4 Mele marcie in un cesto integro p. 18

1.4.1 L'esperimento Carcerario di Stanford p. 19

1.4.2 Mele buone in un cesto danneggiato p. 21

1.5 "Scusologie" p. 22

Capitolo II Dinamiche sociali che spingono verso il male

2.1 L'Autorità p. 25

2.1.1 Variazioni sul tema dell'obbedienza p. 30

2.1.2 La difficile lezione di Stanley Milgram p. 33

2.2 Il potere del conformismo di gruppo p. 33

2.3 La Deindividualizzazione p. 35

2.3.1 Diario di un'auto abbandonata p. 36

2.3.2 L'effetto Carnevale p. 37

2.4 La Deumanizzazione p. 38

2.4.1 Il modello di Bandura p. 40

2.5 L'osservatore inerte p. 41

2.5.1 Diffusione di responsabilità e apatia dello spettatore p. 42

2.5.2 Il caso Le Chambon p. 43

2.5.3 Indifferenza delle nazioni; l'esempio della Danimarca p. 44

Capitolo III Modernità e Olocausto

3.1 L'Olocausto come prodotto della modernità p. 47

3.2 Dissociazione della valutazione morale dei fini nell'amministrazione burocratica p. 49

3.3 La disumanizzazione nell'attività burocratica p. 50

3.4 Sospensione e invisibilità dell'inibizione morale p. 51

3.5 Responsabilità e vicinanza p. 53

3.5.1 Produzione sociale della distanza psicologica e spaziale p. 55

3.5.2 Vittime e vicini: la cittadina solidale di Sonderburg p. 58

3.6 Il desiderio della "purificazione" p. 59

3.6.1 Il permesso di annientare vite indegne di essere vissute p. 61

3.6.2 Aktion-T4 p. 64

3.7 Il Bene può giustificare il Male? p. 66

3.8 Il diniego della realtà p. 68

3.8.1 L'illusione di un mondo giusto p. 69

Capitolo IV Educare l'anima a rimanere umani

4.1 Da una memoria cieca a una dinamica p. 73

4.1.1 Memoria e Europa p. 74

4.1.2 L'importanza della storia p. 75

4.1.3 Il ruolo educativo della Shoah p. 76

4.2 Il disagio post-moderno p. 79

4.2.1 Gli aspetti dell'insicurezza post-moderna p. 80

4.2.2 Agorà p. 81

4.3 Raggiungere l'idea di giustizia sociale grazie all'incontro con l'Altro p. 82

4.3.1 Il mondo morale di Emmanuel Lévinas p. 83

4.3.2 Praticare solidarietà contro la globalizzazione dell'indifferenza p. 85

4.4 La forza delle emozioni p. 87

4.4.1 La mancanza di emotività nell'età della tecnica p. 88

4.4.2L'appiattimento della vita emotiva porta al primato dell'oggettività p. 89

4.4.3 Quando nacque l'età della tecnica? p. 90

4.4.4 Il ripiegamento egoistico e l'impossibilità di uscire dall'orizzonte dell'Io p. 91

4.4.5 La vita emozionale è interiorità che si apre agli altri p. 92

4.4.6 Mr. Empathy p. 94

Capitolo V Il Servizio Sociale al bivio tra rigidità di bilancio e dovere etico

5.1 Liberalizzazione dei Servizi Sociali p. 97

5.2 La ragione etica del Welfare p. 98

5.2.1 Sono io il responsabile di mio fratello p. 100

5.2.2 Non fare agli altri ciò che non vorresti fosse fatto a te p. 103

5.3 Un Welfare più umano p. 104

5.3.1 Il concetto di crisi p. 105

5.3.2 Incontrare l'Altro nella relazione d'aiuto p. 106

5.3.3 Lavoro Sociale partecipato e relazionale p. 107

5.3.4 L'operatore sociale come facilitatore di relazioni umane p. 110

5.3.5 Il lavoro di comunità nel servizio sociale p. 112

5.3.6 L'Affiancamento Familiare p. 113

5.3.7 L'importanza del Lavoro Sociale come professione "unsettled" p. 115

5.4 Imparare a rispettare l'alterità attraverso l'empatia p. 118

5.4.1 "A Mile in My Shoes" p. 119

5.4.2 FEM: Fondazione Empatia Milano p. 120

5.4.3 Human Library p. 121

Conclusioni p. 123

Bibliografia p. 127

Sitografia p. 129

Introduzione

"L'Olocausto aveva fatto apparire insignificanti tutte le immagini del male ereditate dal passato. Con ciò esso portò a un rovesciamento di tutte le tradizionali argomentazioni fornite per spiegare le manifestazioni del male. All'improvviso risultò chiaro che il più grande degli orrori a memoria d'uomo non scaturiva dall'infrazione dell'ordine, ma da un impeccabile […] dominio dell'ordine. Non era opera di una folla tumultuosa […] ma di uomini in uniforme, obbedienti e disciplinati […]. Ben presto divenne evidente che questi uomini, una volta spogliatisi delle uniformi, non erano affatto malvagi. Essi si comportavano in buona misura come tutti noi. (Bauman Z., *Modernità e Olocausto, cit., p. 211)*

Sfogliando le pagine della storia del Novecento le nostre menti vengono scosse da una serie di atrocità collettive in completa contraddizione con l'idea di modernità e progresso civile.

Le commemorazioni e le retoriche volte alla memoria dell'Olocausto, affinché tali crudeltà non si verifichino più, appaiono spesso incoerenti date le successive brutalità e ingiustizie che hanno riguardato e continuano a riguardare la nostra società.

Nel tentativo di spiegare psicologicamente gli avvenimenti appena descritti si rintraccia l'aspettativa di scoprire che essi siano frutto di menti anomali e deviate, ben diverse da quelle "normali", ossia da noi, persone sane e moralmente integre, che mai potrebbero macchiarsi di simili crimini. Come sarebbe sereno e confortevole il mondo se si potessero dividere i cittadini normali dai mostri di natura; basterebbe isolare e incarcerare quest'ultimi per sentirci tutti al sicuro. In questo consiste il fondamentale errore di attribuzione: nell'indurci ad assegnare le cause di un cattivo comportamento esclusivamente all'indole di un individuo, anziché ricondurlo anche alla situazione contestuale in cui egli è inserito. Tuttavia, ci pensa Hannah Arendt, attraverso la figura di Eichmann, a dimostrarci che non occorre essere orchi sadici né psicopatici violenti per essere capaci di agire in modo crudele. Infatti, il male connota alcune situazioni sociali che

sono in grado di spingere i singoli ma soprattutto gruppi di persone a compiere crudeltà inimmaginabili. Quindi, le atrocità collettive non sorgono dalle menti di umani disumani, ma da situazioni disumanizzanti.

Le condizioni che hanno portato all'Olocausto sono ancora potenzialmente presenti nelle società democratiche che oggi abitiamo e, come dimostrato dagli esperimenti di due psicologi sociali – Stanley Milgram e Philip Zimbardo - ognuno di noi, inserito in un determinato contesto situazionale può essere a rischio di assumere comportamenti maligni nei confronti di altri esseri umani.

La disumanità connota le relazioni sociali, secondo Milgram (1974), contrariamente a quanto generalmente si pensa, più quest'ultime vengono razionalizzate e perfezionate tecnicamente più aumenta la possibilità che gli individui mettano in atto comportamenti disumani. Infatti, la Shoah scaturì da un progetto ad elevata precisione tecnica e burocratica, non dal libero sfogo di istinti primitivi.

Il sociologo Bauman (1992), si spinge a sostenere che l'Olocausto non sia un errore di percorso incontrato nella strada che porta al progresso moderno di civilizzazione, ma che sia intrinsecamente connesso alla crescita della modernità: infatti, lo sviluppo della tecnica, della burocrazia e il processo di razionalizzazione sono stati *condicio sine qua non* il genocidio nazista non avrebbe potuto verificarsi. L'organizzazione moderna facilita comportamenti disumani perché allontana l'azione dell'uomo dagli esiti negativi che essa comporta, occultando efficacemente il significato morale dell'agire e promuovendo indifferenza verso il destino dell'Altro.

Si potrebbe dire che la modernità contenga in sé dei pericolosi **fattori di rischio** che compromettono la possibilità di sviluppo di forme del vivere sociale volte a promuovere l'umanità di ognuno.

La tecnica è la forma di razionalità più alta raggiunta dall'uomo e consiste nel realizzare il massimo scopo attraverso il minimo impiego dei mezzi, Galimberti (2010) la definisce "*l'essenza dell'uomo moderno"*. La tecnica è nutrita di una razionalità calcolante che ci ha permesso di raggiungere importanti conquiste volte alla determinazione dell'innalzamento della qualità di vita dell'uomo – ad esempio la medicina moderna e la

tecnologia. Tuttavia, essa trascura un aspetto fondante la natura umana: la qualità emozionale che connota la solidarietà, l'affettività e l'empatia. Le emozioni hanno un'importanza fondamentale nello sviluppo della conoscenza perché ci consentono di cogliere il senso di ciò che l'altro prova e dice. *"Dobbiamo costruire le coordinate […] per vivere nel mondo della tecnica, nel tentativo disperato di salvare la nostra anima!"* sostiene Galimberti (2010). Quindi, è necessario ricercare quei **fattori di protezione** che ci permettano di beneficiare dei vantaggi della tecnica senza pagarne in termini di disumanizzazione.

I fattori protettivi individuati nel testo sono innanzitutto la memoria, una memoria dinamica che ci interroghi continuamente e tenga aperto il dibattito interdisciplinare sul significato degli avvenimenti che hanno scosso il Novecento. Ma soprattutto una memoria priva di retoriche vuote che mal si collegano all'indifferenza rivolta alle vittime delle malvagità e delle ingiustizie dei nostri giorni.

In secondo luogo – ma non per importanza – è indispensabile intervenire nelle relazioni sociali. È infatti solo partendo dalla relazione con l'altro come *Volto* (Lévinas, 2014) - individuo specifico con i suoi connotati unici – che si può estendere la responsabilità provata nei suoi riguardi. Solo quando ciascun individuo si sentirà responsabile di tutti gli altri, in particolare di coloro che si trovano in una condizione di svantaggio sociale, si potrà raggiungere una condizione di giustizia sociale.

Ricostruire i legami sociali è un compito tutt'altro che facile nel contesto contemporaneo in cui le politiche neoliberiste hanno compromesso fortemente le forme del legame comunitario a vantaggio degli interessi dei singoli. Le persone vivono una condizione di profonda instabilità e insicurezza, poiché tentano di risolvere problemi collettivi con gli esigui mezzi individuali. L'importanza del lavoro degli operatori sociali si trova nella consapevolezza che ogni singola relazione con l'Altro individuo - e il senso di responsabilità provato dal soggetto nei suoi confronti - è il primo passo per la presa di coscienza di una responsabilità molto più ampia: il mantenimento della dimensione umana del vivere dipende dalla qualità morale delle scelte che decidiamo di compiere ogni giorno.

Il lavoro sociale possiede due dimensioni d'intervento: uno a livello microscopico, riguardante l'aiuto concreto fornito all'individuo che si rivolge ai servizi attraverso la creazione di una rete di sostegno personale; e un aspetto macroscopico che riguarda, invece, il portare l'attenzione sulla relazionalità e sull'emotività dell'incontro con l'altro, allo scopo di ritrovare la nostra umanità perduta e di costruire comunità solidali e competenti.

La pratica del sociale appare oggi in una condizione di crisi a causa dei numerosi cambiamenti avvenuti all'interno della legislazione delle politiche sociali. Con l'avvento della concezione neoliberista, l'operato del professionista sociale viene direzionato da un insieme di procedure specifiche e molto dettagliate che, per quanto siano in grado di garantire il rispetto di standard minimi di qualità degli interventi, non permettono lo sviluppo di prestazioni d'eccellenza, oscurando la *mission* del servizio sociale. L'assistente sociale fonda la sua "missione", ovvero lo scopo ultimo delle sue attività professionali, *"sul valore, sulla dignità e sulla unicità di tutte le persone, sul rispetto dei loro diritti universalmente riconosciuti e delle loro qualità originarie, quali libertà, uguaglianza, solidarietà, partecipazione, nonché sulla affermazione dei principi di giustizia ed equità sociali"*[1]. Al contrario, gli assistenti sociali si stanno tramutando, al pari di molti altri professionisti, in esecutori di procedure burocratiche che forniscono pacchetti di prestazioni standardizzate. La professione sociale può, a questo punto, accettare passivamente questa condizione di marginalità e deriva morale, oppure ricercare prospettive volte al futuro per dare un nuovo significato alla propria missione. Per riportare la professione sul binario della correttezza etica, che vede l'Altro come irriducibilmente unico e degno di rispetto e autodeterminazione, è necessario valorizzare al massimo il coinvolgimento e la partecipazione dell'utenza. Nel testo vengono individuate due metodologie innovative, l'una riguarda la dimensione individuale dell'intervento sociale, l'altra la dimensione collettiva. La Metodologia Relazionale identifica l'aiuto come un processo che sorge da relazioni sociali ben-indirizzate.

[1] Art. 5, Titolo II, *Codice Deontologico dell'Assistente Sociale*, approvato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine il 17 luglio 2009.

Incontrare l'Altro, ascoltarlo autenticamente, rispettarlo nella sua condizione di essere umano unico e irriducibile, riflettere insieme su quali siano le strategie da intraprendere verso una condizione di miglior benessere. Su questo si fonda la professionalità dell'operatore sociale, che si pone al pari dell'utente assumendo una funzione di "facilitatore di relazioni umane"[2].

Il Lavoro Sociale di Comunità prevede, invece, che l'operatore esca dal proprio ufficio per incontrare le persone che abitano il territorio a cui il servizio afferisce e permettere che siano i cittadini a rendersi protagonisti degli interventi, sin dalla progettazione degli stessi. L'operatore accompagna la comunità a farsi competente rispetto ai propri problemi e le proprie risorse; unisce interessi e preoccupazioni dei singoli in una causa comune volta al benessere generale e al miglioramento della qualità di vita dei membri della propria comunità. L'Affiancamento Familiare è un esempio di cosa significhi attuare progetti che si inseriscano all'interno dell'ottica di Lavoro Sociale di Comunità.

Infine, prendo in considerazione una metodologia che corrisponde a una sorta di "programma etico" riguardante la costruzione del sé in relazione con gli altri: l'empatia. Questa capacità si basa sull'originale possibilità di uscire dal proprio ego, consentendo quindi di percepire l'esistenza dell'Altro - e non solo di sé stesso - come unica e di valore. La necessità di fare esperienza di incontri empatici è stata colta in Inghilterra, ma anche in Italia, attraverso progetti innovativi – sorti da iniziative private - che uniscono l'arte ai temi sociali e consentono di mettersi materialmente "nelle scarpe degli altri", ovvero "nei panni". La concretizzazione dell'esperienza d'incontro con l'altro scongiura il dilagare di pregiudizi e stereotipi su determinate categorie di individui, soprattutto nei confronti di coloro che si trovano in una condizione di fragilità sociale.

[2] Si fa qui riferimento alla Metodologia Relazionale di Lavoro sociale (Folgheraiter, 2013).

PARTE PRIMA

Fattori di Rischio

Premessa

Un uomo straordinariamente normale

L'11 aprile 1961 ci troviamo di fronte al primo processo svoltosi in Israele contro un gerarca nazista. L'imputato si chiama Otto Adolf Eichmann, figlio di Karl Adolf e Maria Schefferling. Eichmann, uno tra i principali esecutori materiali dell'Olocausto, siede di fronte al Tribunale distrettuale di Gerusalemme dovendo rispondere di quindici imputazioni, tra le quali: crimini di guerra sotto il regime nazista, crimini contro il popolo ebraico e crimini contro l'umanità. Eichmann è rinchiuso in una gabbia di vetro, come un leone feroce o un mostro pronto a tirare fuori i suoi artigli, ma appare invece un uomo di mezza età, curvo su sé stesso, il suo naso aquilino sostiene due occhiali spessi che nascondono i lineamenti alterati da numerosi tic. La reincarnazione del male appare così simile a un qualsiasi altro uomo presente in aula che persino una donna sopravvissuta agli orrori di Auschwitz, vedendo il processo in televisione, non può fare a meno di notare una spiacevole somiglianza tra Eichmann e il pubblico ministero israeliano[3]. Tale sgradevole impressione sollecitò a molte persone l'idea che, in determinate condizioni, numerosi individui comuni – tra i quali loro stessi - avrebbero potuto compiere azioni altrettanto terribili. Fra queste vi fu senz'altro la filosofa Hannah Arendt.

La Arendt fu, infatti, colei che consumò la distanza che avrebbe dovuto dividere il cittadino qualsiasi da un carnefice nazista, sostenendo la banalità del male. Il suo testo, intitolato appunto "La banalità del male", provocò un forte dissenso da parte dell'opinione pubblica, poiché l'idea di vedere Eichmann come un pazzo sanguinario fa comodo alla coscienza di tutti, asseconda il nostro bisogno di percepire il "cattivo" come un individuo segnato profondamente da una patologia antisociale, estremamente diverso da colui che, essendo normale, tende spontaneamente ad essere "buono" e, pertanto, del tutto dissimile alla maggioranza delle persone a cui noi sentiamo di appartenere. Se la linea di demarcazione

[3] R. J. Lifton (1998), *I medici Nazisti. Lo sterminio sotto l'egida della medicina e la psicologia del genocidio*, Rizzoli, Milano, in Zamperini A. (2003), *Obbedienza distruttiva e crisi dell'azione*, Einaudi, Torino.

che dovrebbe separare le persone buone dagli individui malvagi viene oscurata, cancellata e non se ne scorgono più i contorni il mondo appare un luogo cupo e spaventoso.

"Il guaio del caso Eichmann era che di uomini come lui ce n'erano tanti e che questi tanti non erano né perversi né sadici bensì erano, e sono tuttora, estremamente normali." (Arendt H., *La Banalità del Male*, cit., p.282)

Adolf Eichmann è l'incarnazione di un male banale, ma proprio per questo estremamente temibile, perché è un male compiuto, più o meno consapevolmente, da piccoli e insignificanti burocrati che appaiono simili a noi.

Certamente, tutti conosciamo cosa sia l'Olocausto. Tutti noi tendiamo a pensare, inoltre, che tale atrocità fu commessa da criminali spietati mossi da istinti psicopatici contro innocenti. Nell'immaginario collettivo, il mondo negli anni Quaranta del '900 era percepito all'interno dell'orizzonte di una netta suddivisione tra individui malvagi, nati per commettere violenze inaudite, e persone giuste e innocenti, vittime della loro furia assassina. Infine, in tale quadro, emergeva la figura rappresentata dagli spettatori indifesi che non avevano altra scelta se non quella di aspettare la fine della guerra, con la speranza che gli alleati antinazisti ponessero freno alla violenza del regime totalitario tedesco.

L'Olocausto rappresentato in questi termini appare come un'interruzione nel normale corso della storia, una formazione cancerosa cresciuta sul corpo della società civile moderna, momentanea espressione sociale di pazzia in un contesto di profonda saggezza (Bauman, 1992). Inoltre, nella coscienza sociale questo avvenimento storico viene relegato alla questione ebraica ed interpretato come una tragedia che ha colpito esclusivamente le persone che prendono parte a quel credo religioso, nell'idea difensivamente distanziante che solo coloro che fossero stati vittime delle atrocità naziste, o i loro discendenti, dovessero sentirsene coinvolti.

L'interpretazione dell'Olocausto come *tragedia ebraica* ci impedisce di comprendere il suo significato più profondo. La stessa Arendt (1964) sottolinea nel suo testo come quasi tutti in Israele pensassero che solo un tribunale ebraico avrebbe potuto rendere loro giustizia, poiché avrebbe processato Eichmann per "crimini contro il popolo ebraico", a differenza di quanto era accaduto a Norimberga, processo durante il quale gli imputati

erano stati giudicati per “crimini contro cittadini di varie nazionalità”. Per questo motivo l’11 maggio del 1960 Adolf Eichmann fu catturato a Buenos Aires e trasportato a Gerusalemme per affrontare il processo a suo carico, affinché, finalmente, gli ebrei potessero farsi giustizia. Per la prima volta, dopo il 70 d.C. quando i Romani distrussero Gerusalemme, gli ebrei potevano giudicare azioni criminali che erano state commesse contro di loro.

La filosofa evidenzia però che il *supremo crimine* che la Corte di Gerusalemme era chiamata a giudicare non era un crimine contro il popolo ebraico ma contro l’umanità, perpetrato ai danni della popolazione ebraica e volto allo sterminio della stessa (Arend H., *La Banalità del Male*, cit., p.275).

L’Olocausto non può assolutamente essere considerato solo un problema ebraico, che riguardi esclusivamente la storia di questo popolo, esso infatti *“fu pensato e messo in atto nell’ambito della nostra società razionale moderna, nello stadio avanzato della nostra civiltà e al culmine dello sviluppo culturale umano: ecco perché è un problema di tale società, di tale civiltà e di tale cultura”*. (Bauman Z., *Modernità e Olocausto*, cit., p.11)

L’Olocausto è un prodotto della società razionale moderna e come tale va studiato ed interpretato.

Le sollecitazioni nel cercare di comprendere “come possano essere successe cose simili” si concentrano molto spesso su descrizioni della crudeltà del Terzo Reich, della malvagità dei nazisti, e infine sull’odio profondo che gli stessi provavano nei confronti della popolazione ebraica. Per quanto riguarda quest’ultimo aspetto è importante sottolineare invece che Eichmann, e molti altri come lui, non nutriva alcun folle odio per gli ebrei, non era assolutamente guidato da un fanatico antisemitismo, come vorremmo credere. Egli stesso dichiarò di nutrire anche affetto e simpatia verso alcuni di essi.

Tutti questi elementi servono ad autoassolverci. Allontanano l’idea che l’Olocausto sia un fenomeno tipicamente moderno che non riguarda solo “loro”, in un altro tempo e in un altro luogo, ma soprattutto “noi” nel contesto culturale e sociale della modernità. In questo modo si evita di porsi dei quesiti sul nostro metodo di vita, sulle istituzioni e sulle nostre modalità di interazione sociale. Il grido di aiuto che viene lanciato in modo così

forte da parte degli avvenimenti che hanno caratterizzato l'evento storico dell'Olocausto non viene ascoltato nella sua crudezza, ma semplificato, banalizzato e dimenticato.

Immaginiamo una moneta con due facce, l'una rappresenta le caratteristiche della società moderna delle quali siamo orgogliosi, l'altra invece è la faccia che tendiamo ad oscurare e che è stata rappresentata massimamente dall'Olocausto; entrambe sono costitutive della società moderna contemporanea e non possono essere scisse.

È necessario parlare ancora di Olocausto? Le condizioni sociali che resero possibile l'Olocausto non sono mai venute pienamente a mancare; pertanto ciò che è potuto accadere da una parte del mondo potrebbe accadere ovunque, è un evento che va incluso nelle possibilità dell'uomo, soprattutto perché nessuna azione efficace è stata compiuta per poter impedire che condizioni analoghe possano nuovamente generare atrocità simili (Bauman, 1992).

È indispensabile proporre una diversa interpretazione dell'Olocausto, spogliata delle retoriche poco credibili riguardanti la cattiveria intrinseca dei nazisti o l'odio che la popolazione ebraica aveva attirato su di sé. Tale evento ha permesso a noi posteri di leggere nella storia l'estrema fragilità della condizione umana, perciò da esso dobbiamo cogliere gli elementi che permettano di prevenire simili ritorni di crudeltà.

Per tali ragioni intendo utilizzare – come fece Bauman (1992) – l'Olocausto come un *test* delle "facoltà" nascoste ed oscure di cui la società moderna è capace.

I. Influenza sociale al comportamento individuale

1.1 Il fondamentale errore di attribuzione

Lo psicologo Fritz Heider[4], nel testo "Psicologia delle relazioni interpersonali" (1958), si è occupato di attribuzione. Heider sostiene che nella vita quotidiana ricerchiamo le cause di ciò che avviene attorno a noi, compiendo quelle che lui definisce delle "attribuzioni di causalità". Tali attribuzioni vengono compiute quando tentiamo di spiegare il nostro o l'altrui comportamento, analizzando le cause che sono state determinanti nella formazione di quelle specifiche azioni. Tuttavia, nel ricercare queste cause, compiamo quotidianamente errori di attribuzione o "bias"[5], poiché non utilizziamo schemi scientifici di spiegazione ma ci affidiamo a modelli di azione lineari e circoscritti. Quindi, gli errori di attribuzione sono delle modalità di giudizio sistematicamente alterate che compiamo nel quotidiano per dare un senso alla realtà che ci circonda. L'errore di attribuzione "fondamentale", ovvero il più comune nel nostro contesto socioculturale, è descritto dalla tendenza a sopravvalutare la responsabilità dell'individuo, alla cui personalità e disposizione ontologica viene attribuita la causa di ogni suo comportamento, sottostimando invece l'influenza che il contesto ambientale può aver avuto nel costituirsi di tale condotta. Pertanto, se osserviamo una persona agire in un determinato modo – corretto o sbagliato che sia – siamo portati a pensare che quell'atteggiamento sia dato da una disposizione interna che riguarda il carattere personale e l'intenzionalità dell'individuo.

Quest'attribuzione interna, ovvero ricondotta alle caratteristiche intrapsichiche dell'individuo, è funzionale a sorreggere illusoriamente l'autostima del soggetto che può "raccontarsi" che i successi ottenuti dipendano da lui, mentre gli insuccessi dipendano da qualche fattore esterno che non ne ha permesso la realizzazione.

---

[4] Heider F. (1958) *The Psychology of Interpersonal Relations*, Lea, New Jersey, in Mecacci L. (2010), *Fondamenti di psicologia*, Editori Laterza, Bari.

[5] Il "bias" cognitivo è una forma di distorsione della valutazione causata dalla presenza di preconcetti e pregiudizi non connessi tra loro in un sistema logico.

Il pensiero corrente dell'agire criminale è fortemente legato all'idea che la violenza e le azioni malevole siano il prodotto di scelte personali perverse e deviate. Dunque, secondo questo comune punto di vista, il male viene commesso da individui malvagi che scelgono di comportarsi come tali. Questa attribuzione è assolutamente falsa e semplicistica però viene accolta di buon grado dalle persone, poiché le rassicura circa la presenza del male solo in determinati individui, che costituiscono un'eccezione alla normalità, e in determinati ambienti periferici e degradati.

L'idea che vi sia una grande distanza tra le persone buone e quelle cattive permette che si crei una logica dicotomica Bene-Male, una sorta di "metafisica del semplice" nella quale il Male è essenzializzato e costituisce una qualità ontologica scelta di alcuni individui. Inoltre, *"sostenere che esista una dicotomia Bene-Male assolve le persone buone dalla responsabilità. Le libera dal dover prendere anche soltanto in considerazione il loro possibile ruolo nel creare, difendere, perpetuare o ammettere le condizioni che contribuiscono alla delinquenza, al crimine, al vandalismo, alle molestie, al bullismo […]"*. Portando la maggior parte dei cittadini a nascondersi dietro frasi quali: *"Così va il mondo, non si può fare granché per cambiarlo, e certo non posso farlo io"*. (Zimbardo P.*, L'Effetto Lucifero. Cattivi si diventa?*, cit., p.6)

Dal 1944 Adorno e i suoi collaboratori Frenkel-Brunswik, Levinson e Sanford, appartenenti alla Scuola di Francoforte, condussero una serie di ricerche finalizzate alla descrizione e analisi della *personalità autoritaria*, poi confluite nel testo "La personalità autoritaria"[6] del 1950. In tale importantissimo studio di psicologia sociale gli autori sostengono che l'autoritarismo costituisca una "sindrome", ovvero un'associazione particolare di atteggiamenti presenti in una persona. A tale *sindrome* soggiace una *profonda* struttura di personalità denominata *personalità autoritaria* che ha origine nell'esperienza dell'infanzia. Le caratteristiche della personalità autoritaria hanno genesi in un particolare tipo di socializzazione nelle famiglie, ovvero con genitori autoritari e repressivi che

[6] Adorno T., Frenkel-Brunswick E., Levinson D. J., Sanford R. N. (1973) *La personalità autoritaria*, 4 Voll., Edizioni di Comunità, Milano, in Zamperini A. (2001) *Psicologia dell'inerzia e della solidarietà. Lo spettatore di fronte alle atrocità collettive*, Einaudi, Torino.

utilizzano punizioni per imporre ai figli la disciplina e il rigido conformismo alle convenzioni sociali. Questi bambini, secondo Adorno, vivono un conflitto interiore tra ammirazione e aggressività nei confronti dei propri genitori. Questi sentimenti negativi vengono fatti confluire verso dei "capri espiatori", cioè verso alcuni gruppi di minoranza sociale che si discostino dalle convenzioni prevalenti e perciò contro i quali tali aggressività sono tollerate o persino socialmente approvate.

Ma Adorno e i suoi collaboratori, come sottolineato da Zygmunt Bauman (1992), omettono un'attenta analisi di tutti gli elementi sovraindividuali, che riguardano il contesto ambientale nel quale si possa sviluppare la personalità autoritaria. O meglio, riferiscono siano determinanti i processi educativi che riguardano l'infanzia dell'individuo, sostenendo quindi che nei primi anni di vita vengano impresse tutte le possibilità di azione che riguardano il futuro adulto dell'uomo. Inoltre, non si domandano se possano esistere ulteriori elementi contestuali che siano in grado di provocare un comportamento autoritario in individui altrimenti privi di quella che loro considerano la *personalità autoritaria*. In questo modo vengono completamente oscurati quei fenomeni che influenzano l'agire delle persone nel corso della loro vita sociale. Allport definisce la psicologia sociale come "*l'indagine scientifica di come pensieri, sentimenti e comportamenti degli individui siano influenzati dalla presenza oggettiva, immaginata o implicita degli altri*" (Allport G., *La natura del pregiudizio,* 1954).

Il genocidio ed altri atti malvagi non possono essere spiegati facendo semplicemente riferimento a due categorie di individui ontologicamente determinate: da un lato le vittime indifese e dall'altro gli spietati carnefici, perché ciascuno di noi, in determinate condizioni situazionali, può trovarsi ad agire in modo crudele.

La tesi situazionale, sostenuta da Philip Zimbardo (2008), considera determinante la situazione sociale nella quale il soggetto dell'azione si trova immerso quando la compie, portandolo ad agire in modo del tutto difforme da quelli che sono i suoi valori etico-comportamentali e quindi i suoi modi di fare abituali.

Gli studi compiuti da Stanley Milgram (1974)[7] sull'obbedienza all'autorità danno dimostrazione di come sia importante andare a ricercare la causa della cieca obbedienza all'interno delle relazioni sociali piuttosto che soffermandosi sulle caratteristiche intrinseche dei singoli individui e la loro personalità.

1.2 Self-serving *bias*

Le società che promuovono l'individualismo, quelle occidentali in particolare, compiono sistematicamente il sopracitato "errore fondamentale di attribuzione", conferendo rilevanza sostanziale alla disposizione interna dell'individuo e sottovalutando l'importanza che le situazioni possono avere nel determinare il comportamento di una persona. Inoltre, esiste un ulteriore meccanismo di difesa personale che offusca la realtà delle cose. Gli individui che costituiscono la società occidentale producono dei *bias* cognitivi di auto-innalzamento, ovvero dei preconcetti egocentrici che impediscono loro di leggere la realtà in modo oggettivo (Zimbardo, 2008). Questi soggetti costruiscono dei *bias* centrati sul proprio ego che li fanno sentire speciali, migliori degli altri e che sono funzionali all'incremento dell'autostima, fungendo da protezione nei casi di fallimento personale. La maggior parte degli individui ritiene, pertanto, di compiere prestazioni al di sopra della media e di possedere un'integrità morale infrangibile. Questi *bias*, nonostante possano essere utili nell'affrontare le difficoltà personali, possono anche produrre una visione distorta della realtà, poiché ci impediscono di vedere le similitudini che accomunano noi alle altre persone, facendoci ingenuamente credere che noi non potremmo mai comportarci male, neppure trovandoci in determinate condizioni situazionali.

Tutti noi siamo portati a credere di essere "l'eccezione alla regola" (Zimbardo, 2008), gli eroi che si sarebbero opposti ad ogni genere di supplizio inflitto ad un altro essere umano, i ribelli, i coraggiosi. Questa convinzione oltre a non essere statisticamente realistica è anche un pericolo poiché può renderci ancora più vulnerabili alle forze situazionali:

[7] La data fa riferimento alla prima pubblicazione del testo "Obbedienza all'Autorità", nel quale vengono diffusi gli esiti delle sperimentazioni di psicologia sociale condotte da Milgram nel 1961.

sopravvalutiamo noi stessi e al contempo sottovalutiamo l'influenza delle situazioni sul nostro agire personale. Nonostante questi avvertimenti, tale convincimento è talmente radicato da farci incorrere in numerosi rischi, presupponendo di essere migliori, infatti, evitiamo di prendere precauzioni adeguate alle nostre azioni, poiché convinti che a noi non potrà succedere ciò che è accaduto ad altri individui.

Il primo passo per sconfiggere la cieca e banale adesione al male è costituito dal riconoscere che ciascuno di noi è ugualmente soggetto alle stesse dinamiche e costrizioni poiché riguardano la condizione umana, tutta. L'umiltà è, quindi, un'arma importantissima che ci permette di imparare dalla storia e dagli esperimenti sociali di cui parlerò in seguito, poiché elimina la distanza che tendiamo ad interporre tra i fautori di quelle azioni malvagie e noi stessi. Infine, ci consente di sentirci, finalmente, tutti coinvolti quando si parla di male e di atrocità collettive, poiché ciascuno di noi può riconoscersi non solo nelle vittime, ma soprattutto nel carnefice e la consapevolezza di essere esposti come esseri umani al rischio di interpretare la parte del carnefice è la difesa più efficace contro la possibilità di finire concretamente in tale ruolo.

1.3 Educare alla personalità altruistica

Gli studi di Adorno, volti all'analisi della personalità autoritaria, si concentrano sull'educazione del bambino come ambito psicologico peculiare per crescere individui altruisti, che assumano un comportamento opposto a coloro che possiedono una personalità di tipo egoistico. Ma gli studiosi che si concentrano su tale argomentazione tendono a considerare l'individuo in modo isolato, scisso dal contesto che lo circonda. L'attenzione, anche in questo caso, si concentra esclusivamente sulla soggettività del singolo, trascurando completamente il dinamismo delle forze sociali presenti nel contesto in cui l'individuo si trova ad agire. Purtroppo, però, educare individui all'altruismo, contrapponendo tale educazione a quella rigida e vessatoria che – secondo Adorno - veniva proposta dai tedeschi nei confronti dei propri figli durante il periodo nazista, non ci garantisce la certezza di vivere in un mondo migliore. Per meglio dire, l'educazione è un tassello fondamentale per la formazione di un futuro adulto moralmente integro, tuttavia

non è sufficiente soffermarsi sulla buona ed eticamente corretta istruzione del singolo come soluzione finale al determinarsi di comportamenti violenti e personalità autoritarie. Di seguito vedremo come persone cresciute in un ambiente educativo sano e culturalmente avanzato siano state capaci di perpetrare comportamenti vessatori nei confronti di propri colleghi e coetanei; tali elementi devono spingerci a ricercare le cause di condotte violente o antisociali anche e soprattutto nei sistemi e nei contesti in cui gli individui si trovano ad agire, in modo da prevenire le situazioni in cui gli individui potrebbero spingersi a compiere il male (Zimbardo, 2008).

1.4 Mele marcie in un cesto integro

Siamo portati ad attribuire alla natura umana proprietà altissime, razionalità e valori morali tali da renderci esseri giusti ed estremamente saggi. Ci piace credere che le persone possiedano dentro di esse il bene immutabile, capace di resistere a qualsiasi pressione di tipo situazionale. La nostra personalità, invece, non è stabile nello spazio e nel tempo. Essa muta in base alla situazione sociale in cui ci troviamo ad agire e a seconda del ruolo che ricopriamo all'interno di quel contesto.

In genere, qualora a macchiarsi di crimini e altri generi di atti immorali, siano professionisti del servizio pubblico (soldati, guardie penitenziarie, poliziotti etc.) siamo portati a pensare che si tratti delle cattive azioni di qualche "mela marcia" che talvolta lede la perfezione del sistema, ovvero del cesto nel quale sono state in precedenza inseriti questi metaforici frutti. Tali mele vanno pertanto separate da quelle buone affinché non venga compromessa la moralità di quest'ultime. Di solito questa falsa credenza viene promossa da coloro i quali detengono il potere, infatti, facendo ciò, distolgono la colpa da loro stessi, responsabili – ad esempio – di aver esercitato una forte pressione e controllo nei confronti dei propri funzionari, oppure di aver creato un ambiente lavorativo stressante, con condizioni insostenibili (Zimbardo, 2008).

Philip Zimbardo (2008) spostò il focus d'attenzione dalla singola mela al cesto che le contiene. Infatti, egli sostenne che per riuscire a comprendere schemi di comportamento altamente complessi non si possono prendere semplicemente in esame le disposizioni

individuali, ma le situazioni sociali e soprattutto i sistemi in cui gli individui agiscono. I cattivi sistemi creano le situazioni sbagliate che a loro volta determinano i comportamenti violenti delle cosiddette "mele marcie". Pertanto, la causa di tali comportamenti è da ricercare nelle dinamiche sistemiche che stanno all'origine di essi.

L'esperimento carcerario di Stanford, ideato e portato a compimento da Philip Zimbardo nel 1971, dimostra, appunto, che quando siamo immersi nella corrente delle forze sociali ciascuno di noi può subire mutazioni del proprio carattere e della propria personalità, fino ad arrivare a compiere azioni di cui mai ci saremmo pensati capaci.

1.4.1 L'esperimento Carcerario di Stanford

Immaginatevi una tranquilla domenica mattina del mese di agosto a Palo Alto, una serena cittadina della California. Un'auto della polizia corre per le strade della città per arrestare alcuni studenti, accusati di rapina a mano armata e furto con scasso. Gli studenti vengono prelevati dalle proprie case, informati dell'accusa mossagli e, una volta riportati i loro diritti, vengono perquisiti, ammanettati e condotti alla caserma. Tutto ciò accade alla presenza di familiari, amici e passanti.

Tuttavia, questi presunti colpevoli erano solo dei volontari che avevano risposto ad un annuncio sul giornale per uno studio sugli esiti della vita in prigione, per il quale sarebbero stati pagati 15 dollari al giorno. Erano stati selezionati per l'esperimento 24 studenti universitari che non presentassero alcun tipo di devianza o disagio. Lo studio aveva l'obiettivo di apprendere le conseguenze psicologiche derivate dall'attribuzione del ruolo di guardie o prigionieri. I ragazzi, sani, intelligenti e provenienti da famiglie di ceto sociale agiato, vennero divisi in due gruppi: la metà di essi dovettero interpretare il ruolo di guardie e gli altri dei prigionieri[8]. Tale suddivisione fu assolutamente casuale, ciascuno degli studenti poteva ritrovarsi a ricoprire un ruolo piuttosto che un altro. La prigione fu costruita presso il seminterrato del Dipartimento di Psicologia di Stanford.

[8] http://www.prisonexp.org/italian/ The official Stanford Prison Experiment website.

I prigionieri vennero poi condotti presso la prigione, spogliati e perquisiti nuovamente, lavati e sottoposti ad una pratica di disinfestazione. Gli vennero fornite delle casacche con un numero identificativo, una catena gli fu legata ad un piede e in testa vennero costretti ad indossare una calza di nylon da donna. Tutti questi elementi erano funzionali a rendere questi individui completamente anonimi.

Le guardie indossavano un'uniforme color cachi e un paio di occhiali da sole a specchio. Erano libere di fare tutto ciò che ritenevano fosse utile a far osservare la legge, a mantenere l'ordine e a farsi rispettare dai prigionieri.

Inizialmente vennero coinvolti solo diciotto ragazzi, nove guardie e nove prigionieri; i restanti sarebbero subentrati nel caso la situazione lo avesse richiesto.

Già dopo le prime 24 ore dall'inizio dell'esperimento accaddero avvenimenti inaspettati. La mattina del secondo giorno scoppiò, infatti, una rivolta da parte dei prigionieri. Le guardie agirono prontamente sedando la ribellione con la forza. Inoltre, escogitarono un modo per spezzare la solidarietà all'interno del gruppo dei prigionieri. Una cella fu allestita con i migliori comfort, destinata ad accogliere i prigionieri "modello", ovvero coloro che si fossero distinti per obbedienza e pacatezza. Di fronte alle celle c'era invece uno stanzino dedicato ai prigionieri dissidenti denominato "il buco" che divenne il luogo di isolamento. Le guardie crearono poi confusione trasferendo i prigionieri "cattivi" all'interno della cella privilegiata e quelli "buoni" nelle celle dei "cattivi"[9]. Da questo punto in poi iniziò un'escalation di violenza, le guardie avevano spezzato la solidarietà tra i prigionieri e aumentato la loro, inoltre, consideravano i prigionieri non più dei colleghi d'università, ma degli agitatori sempre pronti a creare disagi e problemi. Pertanto, inasprirono i controlli, le punizioni, e aumentò a dismisura la loro aggressività nei confronti dei prigionieri.

Dopo solo 36 ore gli sperimentatori furono costretti a rilasciare uno dei prigionieri, il quale dimostrò insistentemente il suo profondo disagio e la perdita della concezione della realtà. Le guardie aumentarono sempre più il loro livello di vessazioni, fino a costringere i prigionieri a compiere atti umilianti e degradanti. Un altro prigioniero, il numero 819,

[9] *Ibidem*.

crollò psicologicamente, e fu proprio il dottor Zimbardo ad assistere ad una sua crisi di pianto isterica, durante la quale lo stesso fu costretto a riportarlo alla realtà: *"Ascolta, tu non sei il numero 819. Tu sei [il suo nome], e io sono il dottor Zimbardo. Sono uno psicologo, non un responsabile di una prigione, e questa non è una vera prigione. È solo un esperimento, e quelli sono studenti, non prigionieri, proprio come te".* (Zimbardo P., *L'Effetto Lucifero. Cattivi si diventa?*, cit., p. 160)

Solo a seguito di queste parole il prigioniero si tranquillizzò e venne prontamente rilasciato. All'interno di quella prigione psicologica la percezione della realtà dei partecipanti era del tutto mutata, nessuno ricordava più che quello che stavano vivendo era solo un esperimento.

La sera del quinto giorno i genitori dei ragazzi, che poterono recarsi a far visita ai propri figli solo per pochi minuti, preoccupati dalle condizioni di salute degli stessi, chiesero al professor Zimbardo di rivolgersi ad un avvocato per far uscire di prigione i loro figli.

A questo punto gli sperimentatori furono costretti a porre fine all'esperimento. I prigionieri stavano dimostrando la loro esasperazione attraverso una serie di comportamenti patologici, le guardie invece stavano diventando sempre più sadiche. Nessuno studente a cui venne attribuito il ruolo di guardia decise di abbandonare l'esperimento, mai si presentò in ritardo, ne chiese un pagamento extra per le ore di straordinario. Gli abusi commessi da parte delle guardie, in particolare nelle ore notturne – quanto questi non credevano di essere ripresi dalle telecamere – avevano reso l'esperimento eticamente inaccettabile. Per tali ragioni la sperimentazione si concluse il sesto giorno, nonostante sarebbe dovuta durare due settimane.

1.4.2 Mele buone in un cesto danneggiato

Nell'Esperimento Carcerario di Stanford è chiaro che all'inizio dell'esperienza i ragazzi che interpretarono le guardie erano "mele buone" e che solo nel corso del tempo erano state danneggiate dalle forze presenti nel contesto situazionale. Il Sistema che aveva portato a quella situazione era stato creato ad hoc dagli sperimentatori e non prevedeva la disposizione di restrizioni gerarchiche che frenassero le violenze sui detenuti, ed inoltre

erano state costruite procedure atte a facilitare processi di de-individuazione e de-umanizzazione che ebbero un grosso peso nel determinare il comportamento sadico delle guardie.

I più saranno portati a pensare che coloro che hanno perpetrato tali abusi sui propri colleghi di università non fossero altro che crudeli delinquenti, ma tale spiegazione non può essere sufficiente. Infatti, i ragazzi che interpretarono le guardie furono scelti del tutto casualmente, e non per le loro perverse predisposizioni. Inoltre, vennero selezionati tra ragazzi appartenenti a famiglie di ceto sociale medio, studenti universitari, e non prelevati nei quartieri degradati di New York. Non si tratta di poche mele marcie ma di semplici e "normali" studenti.

L'approccio situazionista proposto da Philip Zimbardo (2008) dovrebbe spingerci a concepire gli atti di violenza – gli stupri, gli omicidi, il terrorismo, le torture – attraverso un profondo senso di umiltà. Anziché nascondere la nostra coscienza dietro la convinzione che noi, le brave persone, siamo divisi da loro, i cattivi, l'approccio situazionale ci insegna che ciascun atto - buono o cattivo che sia - quando viene compiuto da un essere umano, viene influenzato da forze situazionali che potrebbero portare anche noi a compierlo. Solo trovandosi nella medesima situazione è possibile valutare quale effetto trasformativo essa possa essa avere su sé stessi e sugli altri.

1.5 "Scusologie"

La formulazione di un'analisi situazionale e quindi lo spostamento del focus d'indagine dall'individuo al contesto, non giustifica in alcun modo i crimini e le violenze descritte, e nemmeno li rende eticamente più accettabili. È importante indagarli non per decolpevolizzare coloro che si sono macchiati di quei misfatti, ma piuttosto per capire il senso di quella brutalità. Solo analizzando approfonditamente le cause del male saremo in grado di identificarne i sintomi prima che esso invada le nostre esistenze.

Capire la motivazione non giustifica il male già compiuto, ma vuole indagarlo affinché non si ripeta. Le persone ed i gruppi che hanno compiuto azioni deplorevoli devono essere riconosciuti come responsabili di tali reati, e per questo condannati sia dal punto di vista

morale che giuridico. Però, nella condanna, anche dal punto di vista mediatico, dovranno essere considerati gli elementi situazionali e sistemici che possono avere condizionato il comportamento di questi individui.

II. Dinamiche sociali che spingono verso il male

Ognuno di noi è un potenziale eroe o demone, prigioniero o gendarme, perpetratore di violenza o vittima di essa. Le circostanze sociali sono determinanti nello sviluppo delle nostre azioni e delle nostre idee. La nostra persona è composta sia dai macrosistemi che dominano la nostra esistenza – quali ad esempio il periodo storico, la cultura, il sistema politico etc. – sia dalle situazioni sociali specifiche nelle quali agiamo quotidianamente. Inoltre, siamo il risultato della biologia che ci caratterizza e della personalità che ci appartiene.

Il cambiamento comportamentale che spinge individui buoni a comportarsi in modo crudele è frutto di una manipolazione sistematica di banali aspetti della natura umana in contesti di costrizione (Zimbardo, 2008).

2.1 L'Autorità

Numerosi studi sull'autorità e sul ruolo che essa può avere nell'imporre agli individui di compiere azioni malvagie si sono sviluppati a seguito dell'Olocausto, scaturendo dagli interrogativi morali che questo avvenimento storico pone. Abbiamo in precedenza citato gli studi di Adorno e della Scuola di Francoforte, ma molti furono i teorici che affrontarono simili argomentazioni. Le scienze sociali e psicologiche cercarono per molti anni di comprendere le crudeltà naziste volgendo lo sguardo esclusivamente "dentro" i singoli, ricercandone l'origine nella loro personalità. Tra questi Eric Fromm (1941) aveva descritto l'*individuo autoritario* caratterizzandolo come composto da un lato da un *Io debole*, che viene però bilanciato da un *Super-Io* influenzato dalle autorità esterne. Oppure Abraham Maslow (1943) che descrisse la personalità autoritaria come caratteristica di coloro che si sentono sicuri solo grazie alla disciplina e all'ordine, tale personalità è inoltre incline a pensare sulla base di stereotipi. Erik Erikson (1942) cercò di analizzare gli elementi psicologici responsabili dell'adesione dei tedeschi nei confronti delle réclame politiche di Hitler. Egli sostenne pertanto che i tedeschi non possedessero una solida autorità interna, a causa delle loro origini storico-culturali, e che perciò cercassero di bilanciarla assumendo

un comportamento estremamente duro con i propri figli, ai quali imponevano un'obbedienza assoluta (Zamperini, 2001).

Secondo queste teorie, a causa degli avvenimenti storici che colpirono la Germania dopo la Prima guerra mondiale, i tedeschi si trasformarono da una massa di individui potenzialmente autoritari in seguaci di un'ideologia distorta e demolitrice. In questo modo venne sancita la "germanicità" dell'avvenimento storico genocidario, che permise al resto del mondo di "tirare un sospiro di sollievo", poiché tale evento non li riguardava.

La riflessione profonda sul tema dell'autorità nasce dalla tesi difensiva disputata in tribunale da Adolf Eichmann, e da molti altri giustizieri nazisti che dovettero rispondere davanti ad un tribunale dei crimini commessi durante la Seconda guerra mondiale. Questi riferivano infatti di essere stati semplicemente una delle centinaia di migliaia di rotelle che componevano un ingranaggio di cui non erano riusciti a comprendere l'atroce portata. Erano stati costretti a oscurare temporaneamente la loro coscienza morale per poter rivestire il ruolo che gli era stato affidato dall'alto. Argomentò così Franz Stangl, capo dei campi di Treblinka e Sobibor, sostenendo di non aver potuto agire secondo la propria volontà, ma di avere esclusivamente obbedito agli ordini impartitigli. Egli aveva il compito di uccidere tremila persone al giorno, poiché durante la giornata seguente sarebbero giunte al campo di sterminio altri tremila deportati, questo metodo – a suo dire - funzionava, ed egli aveva l'obbligo di applicarlo alla perfezione. Allo stesso modo il pilota americano Claude Eatherly che aveva lanciato la bomba atomica su Hiroshima il mattino del 6 agosto 1945, causando una distruzione senza precedenti e la morte di migliaia di civili; "Che cosa provavo? Niente era il mio lavoro!" rispose alla domanda di Gunter Anders[10].

Stanley Milgram, lo psicologo che "turbò le coscienze"[11], sperimentò che comuni cittadini nordamericani, analogamente a quanto avevano fatto dei tedeschi ordinari, erano in

[10] G. Anders, "L'ultima vittima di Hiroshima", Mimesis Edizioni, Milano, in Galimberti U. (2008), *Cattivi,* La Repubblica, 12-03-2008.

[11] Zamperini A. (2003) *Obbedienza distruttiva e crisi dell'azione*, saggio introduttivo in Milgram S. (2003*) Obbedienza all'autorità*, Einaudi, Torino.

grado di compiere crudeltà obbedendo ad ordini che offendevano il loro stesso senso morale.

Egli reclutò una serie di soggetti con un'inserzione pubblicitaria apparsa su un giornale, i quali presero parte – a loro insaputa - agli esperimenti sull'obbedienza all'autorità. Ciò che i ricercatori intendevano comprendere era fino a che punto tali individui potessero obbedire agli ordini impartitigli, e quando o come sarebbero riusciti a ribellarsi ad essi. Per questo motivo venne organizzato un esperimento fittizio che attribuiva a due individui il ruolo di insegnante e di allievo, il cui scopo doveva essere quello di testare l'effetto delle punizioni nell'apprendimento. Il soggetto sperimentale era in realtà solo l'*insegnante,* che dopo aver visto sistemare l'*allievo* in una stanza con le mani legate ed un elettrodo applicatogli sul polso, veniva condotto in una stanza adiacente davanti ad un finto generatore di corrente. Il congegno era composto da una serie di modulatori di intensità che andavano dai 15 ai 450 volt (graduati in modo crescente di 15 volt, con trenta interruttori complessivi). L'insegnante sottoponeva il test di memoria all'allievo e, qualora quest'ultimo avesse risposto correttamente, l'insegnante gli proponeva il quesito successivo, altrimenti gli veniva imposto di somministrare all'allievo fittizio una scossa di intensità crescente, da quella più bassa fino a raggiungere i 450 volt. La falsa cavia non subiva alcun supplizio, era in realtà un attore che simulava lamenti di dolore al crescere delle scosse, e che infine riferiva la volontà di abbandonare l'esperimento. L'obiettivo era chiaramente quello di capire fino a che punto il soggetto avrebbe accettato di fare violenza su un individuo che manifestava chiaramente il suo dolore e la volontà di interrompere l'esperimento, azione che gli veniva impedita dal fatto che era stato precedentemente legato. Si innescava a questo punto nei soggetti che presero parte all'esperimento un forte conflitto tra la loro coscienza morale e l'obbedienza agli ordini che avevano ricevuto dagli sperimentatori (Milgram, 1974).

Che comportamento hanno adottato i partecipanti? I risultati sconvolgono qualsiasi previsione, infatti, nonostante molti abbiano dimostrato una forte tensione e spesso abbiano protestato fortemente, due terzi delle persone che hanno preso parte alla sperimentazione hanno proseguito le punizioni sino ad infliggere all'allievo la scossa

massima di 450 volt, scossa ipoteticamente mortale. Ciò è avvenuto senza alcuna costrizione fisica né minaccia; le urla e i lamenti della vittima non sono bastati a dissuadere i soggetti dalla prosecuzione della sperimentazione.

Questi esperimenti sull'obbedienza all'autorità ci dimostrano che nella realtà delle situazioni sociali possono esserci costrizioni che vincolano le nostre azioni oscurando il senso morale.

Milgram (1974), come Adorno ed i suoi collaboratori, descrive l'autorità come un pericolo; tuttavia essa è indispensabile per organizzare la vita sociale della comunità. Ogni configurazione della vita nella collettività si basa su un sistema di autorità, solo coloro che vivono in completo isolamento non sono assoggettati ad ordini altrui. Ma l'autorità acquista significato solo quando viene inserita all'interno di una relazione. Infatti, l'obbedienza, come insegnatoci già da bambini, viene considerata una virtù qualora la gerarchia - che impone l'ordine - sia legittimata, ad esempio a scuola. Essa appare, invece, un pericolo qualora venga associata ad un'unione criminale, ad esempio un'associazione mafiosa. L'obbedienza non può essere scissa dalla natura del comando e dalla figura che lo emana.

Durante l'Olocausto milioni di persone furono mandate a morte con sistematicità ed estrema razionalità da persone che obbedivano agli ordini di un'autorità costituita. Il loro comportamento non si discostò di molto dalla meccanicità e organizzazione che connota i criteri di una qualsiasi fabbrica moderna di automobili o elettrodomestici, in questo caso però la produzione giornaliera riguardava i cadaveri che uscivano dai forni crematori. Sebbene tali riflessioni derivino dalla storia moderna sono del tutto applicabili nel quotidiano: l'obbedienza è intimamente radicata nel comportamento degli individui ed è tale da sovrastare completamente ogni precetto etico, morale e ogni azione solidaristica verso il nostro prossimo.

L'insegnamento principale che connota le sperimentazioni di Milgram, a suo dire, è che *"gente normale, che si occupa soltanto del suo lavoro e che non è motivata da nessuna particolare aggressività, può – da un momento all'altro - rendersi complice di un processo di distruzione".* (Milgram S., *Obbedienza all'Autorità*, cit., pag. 7)

Un individuo che viene introdotto in un contesto nel quale è presente un'autorità si trova in una situazione in cui sussiste il forte rischio di perdere la propria autonomia d'azione e di conseguenza di limitarsi a soddisfare le disposizioni altrui. Tale stato viene denominato *eteronomico* e si oppone a quello indipendente o *autonomo*. Un soggetto che si trova in uno stato di eteronomia regola la propria azione secondo le direttive impostegli dal superiore. La persona perde in questo modo la responsabilità che connoterebbe la sua azione autonoma, percependosi come mero strumento delle volontà altrui. La responsabilità si divide: da un lato il soggetto esegue il compito che gli viene attribuito dal superiore e cerca di farlo nel miglior modo possibile; dall'altro però, nel fare questo, acceca completamente la propria coscienza morale che si nasconde dietro numerosi meccanismi psicologici, tra i quali l'attribuzione di colpa alla vittima stessa. La responsabilità individuale viene oscurata dall'obbedienza ad un'autorità.

Sempre secondo Milgram (1974), l'obbedienza non può essere considerata esclusivamente un problema psicologico, ma è invece una questione strettamente legata all'organizzazione della società nella quale l'autorità si sviluppa. In epoca moderna, a causa della frammentazione del lavoro in compiti altamente specializzati e limitati, l'individuo non riesce più a scorgere la sua attività nell'insieme, ma si concentra esclusivamente sul breve compito a lui affidatogli. Pertanto, egli agisce seguendo le direttive esterne e, sottomettendosi all'autorità, si percepisce estraneo alle sue stesse azioni. L'esistenza dell'uomo è mortificata poiché le persone si ritrovano incapaci di agire esprimendo pienamente le proprie individualità, e viene a deteriorarsi anche la qualità del loro lavoro.

George Orwell esprime lucidamente questi concetti grazie alle seguenti parole:

"Mentre sto scrivendo, esseri umani altamente civilizzati volano sopra di me, cercando di uccidermi. Essi non provano alcuna ostilità particolare nei miei confronti, come non la provo io nei loro, compiono soltanto il loro dovere come si suol dire. Non ho alcun dubbio che la maggior parte di loro siano persone gentili, rispettose della legge, che mai si sognerebbero, nella loro vita privata, di compiere un omicidio. D'altra parte, se uno di loro

riesce a farmi saltare in aria con una bomba ben diretta, non soffrirà mai di insonnia per questo"[12].

È necessario distogliere lo sguardo dalla soggettività, pur senza oscurarla completamente, per volgerlo verso il contesto delle relazioni sociali. Il "male" non è confinato nella personalità del singolo, ma abita i rapporti e le relazioni sociali.

2.1.1 Variazioni sul tema dell'obbedienza:

Milgram effettuò in un anno diciannove esperimenti diversi, ciascuno dei quali era una lieve variazione del paradigma-base sopradescritto. In ogni prova lo psicologo ha mutato una delle variabili sociopsicologiche sperimentali, osservando come queste variazioni incidessero sull'obbedienza all'autorità.

1) <u>Rapporto numerico tra i soggetti sperimentali</u>

Il rapporto numerico tra gli individui dell'esperimento è un elemento essenziale per la determinazione del comportamento degli stessi. Infatti, quando il rapporto tra le parti in gioco è di uno a uno non è presente alcuna forma di conformismo sociale. Se invece sperimentiamo una situazione nella quale il rapporto numerico è di uno (soggetto sperimentale) contro tre (complici/attori), cresce in modo esponenziale la conformità al comportamento della maggioranza. Milgram fu allievo di dottorato di Asch, il quale portò a compimento degli esperimenti riguardanti il conformismo. Egli, infatti, riteneva che qualora gli individui sperimentali fossero stati messi di fronte ad una realtà oggettiva e indiscutibile, in questo caso la lunghezza di alcune linee, non avrebbero avuto bisogno dell'opinione degli altri soggetti per farsi un'idea propria. Così non fu. Un'alta percentuale di individui, infatti, cedette alla conformazione al parere palesemente errato della maggioranza (composta da attori), riferendo di percepire qualcosa che non avrebbero mai potuto effettivamente vedere. Qualora invece inserissimo nel contesto della

[12] Orwell G. (1957), *Selected Essays*, Penguin Books, London, citato da Milgram S. (1974) in *Obbedienza all'autorità*, Einaudi, Torino.

sperimentazione una persona che si ponesse dalla parte dell'individuo sperimentale, il conformismo subirebbe un grosso abbassamento[13].

Ciò accade perché tutti noi percepiamo un estremo bisogno di appartenenza, quindi, conformandoci all'opinione degli altri, sappiamo che avremo più possibilità di venire accettati. Tentiamo, allora, di sostituire le differenze con le somiglianze, cedendo all'opinione altrui.

2) La vicinanza alla vittima

Un ulteriore elemento che ha avuto grossa importanza nell'influenzare il comportamento dei soggetti sperimentali è stata la vicinanza alla vittima. La disponibilità ad esercitare violenza attraverso la somministrazione di una scossa elettrica fu inversamente proporzionale alla vicinanza tra il soggetto sperimentale e la vittima fittizia. Negli esperimenti in cui la vittima era lontana e non si potevano udire le sue lamentele, più della metà degli individui ha portato a compimento l'esperimento, arrivando alla scossa di 450 volt. Quanto più, invece, la vittima venisse avvicinata al soggetto sperimentale, tanto più quest'ultimo dimostrò la propria indignazione e si rifiutò di proseguire con l'esperimento. Venne verificato infine anche il contatto fisico con la vittima, che avrebbe ricevuto la scossa solo qualora l'individuo sperimentale avesse spinto il suo braccio sopra una piastra di metallo; in tal caso la percentuale di coloro che continuarono l'esperimento si abbassò al 30%. È molto più difficile fare del male a una persona così vicina da poterla vedere e addirittura toccare. Tali esiti ci fanno ritenere che i meccanismi di negazione sono agiti con più difficoltà quando vengono messi in discussione dagli stimoli visivi associati alla sofferenza della vittima, infatti, qualora la vittima gli sia vicina, il soggetto sperimentale partecipa maggiormente alla sua sofferenza rispondendo empaticamente a ciò che vede (Milgram, 1974). Nell'esperimento a distanza uno dei soggetti che presero parte alla sperimentazione riferì ai ricercatori: *"È strano come si finisca col dimenticare che dall'altra parte c'è qualcuno. Pur sentendolo, per molto tempo sono stato concentrato*

[13] Le sperimentazioni di Asch (1956) vengono descritte nel testo: Zamperini A. (2003) *Obbedienza distruttiva e crisi dell'azione,* Einaudi, Torino.

esclusivamente nella manipolazione dei pulsanti e nella lettura del test". (Milgram S., *Obbedienza all'Autorità*, cit., p.37)

Il soggetto sperimentale, pertanto, qualora non venga messo direttamente a contatto con la vittima, dimentica che dall'altra parte del muro è presente un essere umano, come lui, che soffre. Si concentra esclusivamente sul compito che gli è stato affidato, poiché la sua unica preoccupazione è quella di fare bella figura con lo sperimentatore, svolgendo al meglio le sue mansioni.

Infine, la separazione fisica della vittima permette un avvicinamento relazionale tra coloro che la seviziano, ovvero lo sperimentatore e il soggetto sperimentale. Questi due soggetti si trovano a cooperare contro l'allievo e sviluppano una solidarietà reciproca volta ad un'azione condivisa; l'esperimento unisce il soggetto allo sperimentatore e contemporaneamente divide entrambi dalla vittima che si trova completamente sola. Qualora invece la vittima venga avvicinata è più difficile venga esclusa dalla relazione con il soggetto sperimentale.

3) Attribuzione casuale del ruolo d'insegnante

Un altro elemento, non sufficientemente sottolineato, è che l'attribuzione del ruolo di allievo e insegnante fu assolutamente casuale. Venne infatti inscenato un sorteggio per decidere chi dei due soggetti sarebbe stato l'insegnate e chi l'allievo. Tale sorteggio fu chiaramente truccato in modo tale che al soggetto sperimentale toccasse sempre il ruolo di insegnante e al complice/attore sempre il ruolo di allievo. Pertanto, agli occhi del soggetto sperimentale, quel ruolo gli era stato assegnato per una pura casualità, non per meriti o altre caratteristiche riguardanti la sua persona e nemmeno per una scelta volontaria. Egli avrebbe potuto trovarsi, con il 50% di possibilità, dall'altra parte del muro e subire, quindi, le vessazioni di cui si stava facendo strumento. Questo elemento però non ha avuto alcuna influenza nel comportamento di queste persone, la maggior parte delle quali fu capace di somministrare una scossa mortale a un uomo che avrebbe potuto essere lui stesso.

2.1.2 La difficile lezione di Stanley Milgram

Sono passati molti anni da quando Milgram mise in atto questi esperimenti e ne pubblicò gli esiti, eppure, ad oggi, a questi risultati viene data pochissima importanza. Gli studi sull'autorità vengono spesso citati come una curiosità durante i corsi di psicologia e sociologia all'Università e talvolta sembrano agli studenti così assurdi e lontani da sé stessi, da provocare in loro un sorriso. Non viene colta, pertanto, la lezione profonda che Milgram desiderava trasmettere. La ricerca, troppo difficile da assimilare, viene relegata ai margini della cultura sociologica. L'ipotesi che il male non venga commesso da persone intrinsecamente crudeli ma da uomini e donne estremamente normali che cercano quotidianamente di svolgere le proprie mansioni, non riesce ad avere accesso al corpus teorico sociologico e ancor meno alla concezione comune (Bauman, 1992).

La cattiveria risulta essere di rado correlata alle caratteristiche individuali della personalità del soggetto, ma appare legata in modo inscindibile alla quotidiana struttura di autorità e gerarchia di potere che connota la nostra società. Il male pervade i rapporti sociali e non la mente deviata di alcuni individui folli.

I più crudeli generali nazisti, una volta tornati a casa, spogliatisi della propria divisa, si comportavano in modo del tutto analogo a ciascuno di noi. Erano padri di famiglia, mariti amorevoli o amici caritatevoli, eppure, rindossata l'uniforme, si macchiavano di crimini terribili, uccidendo i figli, le mogli e gli amici di altri.

"La novità più terribile rivelata dall'Olocausto e da ciò che si era appreso dai suoi esecutori non era costituita dalla probabilità che qualcosa di simile potesse essere fatto a noi, ma dall'idea che fossimo noi a poterlo fare". (Bauman Z., *Modernità e Olocausto*, cit., p. 212)

2.2 Il potere del conformismo di gruppo

Un'altra forza capace di deviare il comportamento umano, e pertanto di far sì che alcune persone si spingano a compiere azioni deplorevoli, è costituita dal desiderio fondamentale di essere accettati. Conformarsi significa accettare passivamente opinioni, regole e

comportamenti già definiti e socialmente prevalenti. Tutti noi, come spiega C.S. Lewis[14], vogliamo fare parte dell'*ingroup*, ovvero essere "dentro" e non "fuori" dal gruppo. Per tale ragione, l'estremo desiderio di appartenenza ci muove nel compiere azioni in contrasto con la nostra personalità, qualsiasi cosa viene fatta pur di essere ben accolti dagli altri.

La paura di essere respinti è fortissima, non solo in adolescenza, ma durante tutto il corso della vita. Anche le autorità si servono della minaccia di un allontanamento per indurre i propri sottoposti a fare praticamente qualsiasi cosa per evitare quel tremendo rifiuto. Ne sono un esempio le sette spiritiche e le confraternite che impongono ai propri proseliti di superare prove pericolose o umilianti per entrare a far parte della loro ristretta cerchia.

Il gruppo esercita, pertanto, una forte pressione verso la conformità, spingendo le persone ad adottare comportamenti conformi alle norme del gruppo d'appartenenza (Zimbardo, 2008).

A seguito della Seconda Guerra Mondiale molti studiosi iniziarono ad interessarsi al tema del conformismo interrogandosi sugli effetti che la propaganda nazista aveva avuto in Germania. La maggioranza dei cittadini tedeschi si era adeguata acriticamente ai precetti nazional-socialisti del partito di Hitler, anche se questi andavano contro i loro principi etici.

Nel 1952 Solomon Asch condusse un esperimento che gli permettesse di valutare l'influenza di un piccolo gruppo di pari durante un semplice compito di percezione. Lo psicologo sociale chiedeva ad alcune persone di confrontare una linea con altre tre di lunghezza palesemente differente, così da individuare quale di queste tre fosse uguale alla matrice di riferimento. Otto persone del gruppo erano complici dello sperimentatore, una sola era invece la persona sulla quale era condotto l'esperimento. I complici erano stati invitati a riferire una risposta sbagliata in modo tale da studiare il comportamento del nono individuo. Ripetendo l'esperimento con numerosi soggetti si evidenziò che le persone tendevano a modificare la propria opinione esatta per conformarsi all'opinione

[14] Lewis C. S. (1944), "The Inner Ring", conferenza commemorativa tenuta agli studenti del King's College dell'Università di Londra, in Zimbardo P. (2008), *L'Effetto Lucifero. Cattivi si diventa?*, Raffaello Cortina Editore, Milano.

errata della maggioranza e che, anche coloro che continuarono a ripetere la loro opinione corretta, si mostrarono estremamente a disagio e disorientate. Asch, grazie a quest'esperimento, rilevò che il 75% dei partecipanti si è adeguato almeno una volta all'ideologia prevalente del gruppo, pur ritenendo che fosse la risposta sbagliata. La maggior parte degli appartenenti ad un gruppo tendono, dunque, ad assumere un comportamento simile a quello degli altri; ciò accade non solo per il timore sopradescritto di non venire accettati, ma anche perché l'appartenenza ad un gruppo sviluppa nei membri un forte sentimento di lealtà nei confronti dello stesso[15].

2.3 La Deindividualizzazione

L'obbedienza all'autorità e il conformismo sociale possono avere un ruolo importante nel far sì che un individuo normale compia il male, tuttavia spesso non bastano. Infatti, vi sono dei processi che tendono a mutare la costituzione di carnefice e vittima. Per quanto riguarda il primo, il processo di deindividuazione rende il giustiziere anonimo, oscurando i limiti dati dalla coscienza morale e riducendo la responsabilità individuale. L'anonimato del soggetto e del luogo in cui agisce può creare una condizione mentale alterata che, qualora venga accompagnata con la diffusione della responsabilità personale, produce una condizione di deindividuazione. Nell'Esperimento Carcerario di Stanford, ad esempio, le guardie indossavano occhiali a specchio che impedivano di incontrare il loro sguardo e una divisa militare dall'identica foggia, questi elementi deindividuano le persone e le rendono incredibilmente somiglianti le une alle altre. Qualsiasi situazione od oggetto che permetta alle persone di sentirsi anonime ed irriconoscibili agli occhi altrui, riduce drasticamente il senso di responsabilità individuale, e favorisce la messa in atto di comportamenti crudeli o atti vandalici. Questa teoria è particolarmente valida se oltre alla deindividuazione viene anche dato all'individuo il permesso di compiere un'azione violenta contro altri da parte di un'autorità o di una determinata situazione (Zimbardo, 2008).

[15] La ricerca di Asch sul conformismo viene riportata nel testo di Zimbardo P. (2008) *L'effetto Lucifero. Cattivi si diventa?*, Raffaello Cortina Editore, Milano.

Inoltre, gli individui possono essere deindividualizzati non solo attraverso capi d'abbigliamento o maschere ma anche attraverso le modalità con le quali vengono accolte in una particolare condizione. Quando un soggetto viene trattato come un semplice numero, una minuscola rotella di un sistema che nemmeno conosce a fondo, oppure non viene riconosciuto in quanto individuo, si percepirà come anonimo, e ciò potrà indurlo ad assumere un comportamento antisociale. La deindividuazione produce una modalità di pensiero e un comportamento controllati unicamente dalla situazione esterna, il soggetto perde ogni genere di restrizione interiore, agisce senza pensare e perde il proprio orientamento etico (Zimbardo, 2008).

2.3.1 Diario di un'auto abbandonata

Il dottor Zimbardo, prima di effettuare l'Esperimento Carcerario di Stanford, incuriosito dagli effetti antisociali che l'anonimato poteva causare negli individui, ideò un semplice esperimento che aveva come protagonista una macchina. Egli, infatti, assieme ai propri collaboratori, posizionò un'automobile evidentemente abbandonata (con il cofano aperto e priva della targa) a Palo Alto, vicino l'Università di Stanford, ed un'altra, come raffronto, nel Bronx, vicino il campus della New York University. Lo scopo era quello di confrontare il comportamento dei cittadini di Palo Alto con quello degli abitanti di New York di fronte alla tentazione costituita da un esplicito invito al vandalismo. New York, città enorme e caotica, è composta da una serie di individui anonimi e slegati tra loro, la città di Palo Alto, al contrario, è abitata da persone che percepiscono un profondo senso di appartenenza ad una comunità e che si sentono riconosciute nella loro identità personale. Nel Bronx, dopo pochi minuti, alcuni "vandali" stavano già tendando di depredare la macchina. Numerosi passanti e automobilisti si fermarono per spogliare la vettura di ogni genere di valore. Da questo punto in poi iniziò la vera e propria demolizione dell'automobile situata nel Bronx. I vandali erano in realtà normalissimi cittadini americani, gli stessi che, in un altro contesto, a gran voce avrebbero sostenuto di volere maggior sicurezza nella propria città. Inoltre, questi atti vennero compiuti sotto la luce del giorno, poiché queste persone

avevano interiorizzato in modo così profondo il proprio anonimato sociale da non ritenere necessario agire durante la notte.

A più di cinquemila chilometri di distanza, trascorso più di un fine settimana, l'auto di Palo Alto non era invece stata colpita da alcun atto di vandalismo. Numerose persone la videro, e gli unici interventi che questi individui misero in atto nei confronti dell'automobile furono la chiusura del cofano in un giorno di pioggia e infine la chiamata che tre vicini fecero alla polizia per denunciare il presunto furto di un'auto che si trovava abbandonata nei pressi delle loro case. I cittadini di Palo Alto hanno, quindi, mantenuto un comportamento volto al bene della comunità, poiché in essa si sentono accettati nella loro individualità e riconosciuti. Il significato di questo esperimento avvalora ancor più la teoria della de-individuazione, infatti le condizioni che ci fanno sentire completamente anonimi possono favorire atteggiamenti antisociali volti al vandalismo, al male, alla violenza (Zimbardo, 2008).

2.3.2 L'effetto Carnevale

Il Carnevale è una cerimonia pagana che ha origine prima dell'avvento del Cristianesimo. Questa festività celebra l'abbandono alla libidine e al puro piacere, permettendo agli individui di dimenticare per qualche giorno le restrizioni abituali e l'uso esclusivo di comportamenti determinati dalla ratio. Quello che viene definito "effetto Carnevale" (Zimbardo, 2008) significa il totale abbandono al vizio e al piacere effimero, dimenticando i precetti morali e razionali dell'agire quotidiano. Per tale ragione, durante il Carnevale, si indossano delle maschere che servono a nascondere la propria identità e dare libero sfogo alle proprie pulsioni più nascoste.

Allo stesso modo, come quando a Carnevale ci si traveste, possono esserci situazioni nelle quali ci percepiamo "mascherati" o anonimi e, quindi, liberi di agire avulsi da ogni genere di limitazione.

2.4 La Deumanizzazione

Il processo di deumanizzazione è volto invece all'eliminazione dell'umanità della vittima, trasformandola da essere umano ad essere privo delle caratteristiche dell'umanità.

La deumanizzazione si verifica qualora alcuni uomini ritengano che altri esseri appartenenti alla loro stessa specie, pertanto esseri umani, debbano essere esclusi dall'ordine morale di essere persone. In questo modo, non ritengono più di agire contro loro simili ma contro esseri inferiori che hanno perduto la loro umanità.

È molto più facile fare violenza, torturare, o persino uccidere degli *oggetti* privati della loro anima, degli insetti fastidiosi che devono essere schiacciati, piuttosto che i nostri vicini, i nostri fratelli.

La propaganda nazionale, supportata dai governi, crea un'immagine del nemico pubblico per preparare i soldati, ma anche i cittadini, ad odiarlo profondamente. Seminare nella mente dei propri cittadini la paura di quel nemico, data dalla possibilità di essere oltraggiati da quest'ultimo, è uno strumento potentissimo per la fomentazione di odio e rancore nei suoi confronti, che si può trasformare nella volontà di agire per ridurre la minaccia da esso incarnata. Solo in questo modo i governi ottengono l'appoggio dei propri cittadini alla guerra, le madri sono pronte a mandare i loro figli in battaglia per una causa onorevole e i giovani sono pronti a partire imbracciando un fucile che servirà ad uccidere ragazzi come loro, dagli stessi sogni infranti.

La deumanizzazione si serve di strategie esplicite, che negano in modo aperto l'altrui umanità, e di strategie sottili, che in modo invisibile consumano l'umanità di alcuni soggetti. Le sue forme sono estremamente vaste e differenti in base al contesto sociale in cui viene prodotta[16].

Le strategie esplicite di deumanizzazione comportano la negazione dell'identità della vittima, che non viene più percepita come persona umana (Kelman, 1973). In questo modo l'empatia verso il nostro prossimo viene oscurata e la solidarietà umana nei

[16] Volpato C. (2013) *Negare l'altro. La deumanizzazione e le sue forme*, in Burgio A., Zamperini A. (a cura di) *Identità del male. La costruzione della violenza perfetta,* FrancoAngeli, Milano, pp. 139-156.

confronti della sofferenza altrui viene completamente annientata. La deumanizzazione è un'antecedente necessario alla produzione di violenza nei confronti di un gruppo marginalizzato.

La deumanizzazione esplicita può avvenire attraverso varie tipologie di metafore: l'animalizzazione assimila gli individui agli animali, pertanto, essi vengono rappresentati come esseri irrazionali, istintivi ed incapaci di auto-controllo; la demonizzazione trasforma gli individui in diavoli e streghe, accrescendo la percezione della loro pericolosità ed imprevedibilità, rendendo lecita la loro distruzione; la biologizzazione riguarda le metafore legate ai batteri, ai germi e alle malattie, e richiama i cittadini alla protezione dell'igiene nazionale e alla sua purezza; la meccanizzazione considera l'altro un automa, un robot privo di sentimenti umani, che non merita compassione; l'oggettivazione interpreta l'altro come un oggetto, al pari di uno strumento. Infine, la deumanizzazione per invisibilità si attua attraverso la totale noncuranza nei confronti di un individuo[17].

Le strategie sottili di deumanizzazione riguardano le forme più subdole di tale fenomeno che portano a percepire l'altro, non come completamente deumanizzato, ma un po' meno degno di appartenere alla categoria dell'umano. In particolare, si fa riferimento alla infra-umanizzazione, concetto elaborato da Jaques-Philippe Leyens (2000) che rappresenta un processo nel quale gli individui percepiscono i soggetti appartenenti ad un altro gruppo come meno degni di appartenere alla categoria umana rispetto ai membri del proprio. Queste sottili infra-umanizzazioni, ovvero piccole sottrazioni di umanità, sono estremamente implicite e accompagnano la nostra vita sociale senza nemmeno darci la possibilità di accorgercene.

[17] *Ibidem*

2.4.1 Il modello di Bandura

Nel 1975 gli psicologi Bandura, Underwood e Fromson[18] portarono a compimento un importante esperimento sulla deumanizzazione. La sperimentazione ha messo a confronto il trattamento subito da individui presentati in modo deumanizzato e quello ricevuto da individui proposti in modo umanizzato; i primi vennero trattati dai soggetti sperimentali in modo estremamente più discriminatorio rispetto ai secondi. Lo psicologo dell'Università di Stanford, Albert Bandura, a seguito di tale esperimento, ha creato un modello concettuale dei "meccanismi di disimpegno morale"[19]. Il modello spiega nello specifico i meccanismi che una persona produce allo scopo di giustificare le proprie azioni malvagie trasformandole in gesti moralmente accettabili. Quando attiviamo questi meccanismi cognitivi siamo in grado di disimpegnarci moralmente da ogni genere di condotta distruttiva.

a) In primo luogo, possiamo creare confronti vantaggiosi che vedono le nostre azioni come eroiche e volte al bene comune, mentre le azioni dei nemici come esclusivamente malvagie. La nostra violenza è, in questo modo, giustificata mentre la loro è moralmente inaccettabile.

b) Secondo, possiamo diffondere il senso di responsabilità individuale per una determinata azione, separando il nesso causale tra i nostri gesti e gli esiti negativi che hanno provocato.

c) Terzo, possiamo minimizzare o negare le conseguenze violente della nostra condotta immorale.

d) Infine, è possibile deumanizzare la vittima, sostenendo che meritasse di ottenere le conseguenze negative che ha ricevuto. Oppure addirittura colpevolizzare la vittima stessa attribuendole la causa delle proprie sfortune.

---

[18] Bandura A., Underwood B., Fromson M. E. (1975) *Disinhibition of aggression through diffusion of responsibility and dehumanization of victims*, in "Journal of Research in Personality" n. 9, pp. 253-269.

[19] Bandura A. (1999) *Moral disengagement in the perpetration of inhumanities*, in "Personality and Social Psychology Review" n. 3 (3), pp. 193-209.

Dati i sopracitati meccanismi che consentono il disimpegno del controllo morale, secondo Bandura (1999), la vita civile richiede, oltre agli standard morali personali dell'uomo, ulteriori salvaguardie incorporate nei sistemi sociali che sostengano il comportamento solidale e si oppongano alla possibilità che si sviluppino nuove crudeltà.

2.5 L'osservatore inerte

"Nel corso della storia, a rendere possibile il trionfo del male è stata l'inerzia di quanti avrebbero potuto agire, l'indifferenza di quanti avrebbero dovuto sapere, il silenzio della voce della giustizia quando avrebbe contato di più." (H. SELASSIE', ex imperatore dell'Etiopia)

Sin qui ci siamo concentrati sulle figure di vittima e carnefice, tuttavia esiste un'altra personalità sulla scena del male: l'osservatore inerte. Costui vede ma non guarda e rimane in silenzio davanti al perpetrarsi delle più terribili atrocità. La presenza di queste ombre silenziose rende ancor più invisibile la linea di demarcazione che separa il bene dal male. Infatti, anche il non agire può essere considerato agire per il male, ad esempio quando non si presta soccorso a una persona in difficoltà, non si denuncia una situazione di abuso, oppure non si dissente a ordini eticamente ingiusti. L'azione degli spettatori potrebbe avere un peso importante nel determinarsi degli eventi successivi, in alcuni casi, infatti, persino i nazisti dovettero rivedere le proprie pianificazioni quando incontrarono forte ostilità da parte dei cittadini di alcuni paesi occupati. Un semplice rifiuto alla cooperazione o un ammonimento morale potrebbe portare i carnefici ad interrogarsi sul loro operato; ma, nonostante gli spettatori posseggano una concreta capacità di influire sugli eventi futuri, spesso non agiscono, affogando nella loro passività.

Questi individui appiattiti dall'inerzia, aprono la porta al male e gli consentono di agire indisturbato, poiché, nonostante siano perfettamente a conoscenza di quanto accade, non intervengono in alcun modo.

Numerosi sono gli episodi che testimoniano la difficoltà degli individui nel prestare soccorso a coloro che si trovano in una situazione di pericolo o di difficoltà;

quotidianamente ci capita di assistere a scene di totale indifferenza da parte di alcune persone nei confronti della sofferenza altrui (Zamperini, 2001). Un caso emblematico è rappresentato dalla vicenda del piccolo James, un bambino di due anni che, durante un giro al centro commerciale con la mamma, viene rapito da due bambini di soli 10 anni. Trascinato fuori dal supermercato, per James ebbe inizio l'inferno. I due bambini torturarono il piccolo per ore, e, nonostante nel loro cammino incontrarono più di sessanta persone, nessuna intervenne a soccorrere James. Il pianto disperato del bambino e lo strano atteggiamento dei due giovanissimi accompagnatori aveva insospettito più di qualcuno, ma nonostante ciò, nessuno agì in suo aiuto. James venne poi ucciso e il suo corpo fu abbandonato sui binari del treno. Tale tragico epilogo si sarebbe certamente potuto evitare se solo una tra le sessanta persone che avevano avvistato lo strano terzetto non si fosse voltata dall'altra parte (Zamperini, 2001).

2.5.1 Diffusione di responsabilità e apatia dello spettatore

In un contesto collettivo, in cui sono presenti numerose persone, il senso di responsabilità individuale che solitamente connota le relazioni sociali tra le persone si diffonde tra i vari soggetti, diminuendo il coinvolgimento personale di ogni singolo individuo. Pertanto, se una persona assiste ad una situazione di emergenza assieme ad altri è probabile che non agisca o che agisca in modo limitato; invece, se la persona si trovasse da sola di fronte ad una condizione di bisogno la probabilità che agisca in suo soccorso aumenta notevolmente. In altre parole, più persone assistono ad una circostanza di necessità e possono potenzialmente aiutare una vittima, meno sono le possibilità che quest'ultima possa effettivamente ricevere soccorso (Zamperini, 2001).

Oltre alla diffusione di responsabilità gli psicologi sociali hanno individuato altri due processi che possono partecipare all'inibizione dello spettatore. Il primo riguarda il timore del giudizio altrui e viene denominato "inibizione da pubblico": infatti, agire alla presenza di altri individui può porre il soggetto in una condizione di imbarazzo perché vi è il timore di una valutazione negativa del proprio operato. Tale disagio aumenta qualora il soggetto ritenga di non possedere capacità adeguate ad agire in quella situazione. Si fa invece

riferimento all'inerzia da "influenza sociale" quando l'indifferenza di uno spettatore nei confronti della difficoltà di un altro individuo si estende a tutti gli altri, poiché il messaggio che viene veicolato da tale atteggiamento è che non vi sia nulla di cui preoccuparsi. Pertanto, l'inazione di ogni soggetto diventa per gli altri un modello di passività al quale le persone si adeguano (Zamperini, 2001).

Nei paesi a regime totalitario un altro elemento che può frenare l'agire altruistico degli spettatori è la paura, il pericolo è infatti un importante inibitore in situazioni di bisogno. Chi negli anni Quaranta prendeva la coraggiosa decisione di voler aiutare una persona di religione ebraica sapeva che avrebbe potuto incorrere nella propria esecuzione, mettendo in pericolo la sua vita e quella dei propri familiari. Inoltre, le persone tendono ad accettare la versione fornita dalle autorità, quindi, anche in regimi democratici possono svilupparsi meccanismi di tolleranza delle atrocità (Zamperini, 2001).

Infine, quando si è a contatto con violenze, abusi e crimini può attivarsi un istinto di autoprotezione che consente agli individui di razionalizzare gli eventi modificando le informazioni attraverso dei processi di distorsione della realtà, uno di questi è – ad esempio – la colpevolizzazione della vittima stessa.

2.5.2 Il caso Le Chambon: quando un gruppo di cittadini altruisti si è opposto ai nazisti

Gli abitanti del villaggio di Le Chambon, durante la Seconda guerra mondiale, salvarono più di cinquemila persone, tra cui tremilacinquecento ebrei, contrapponendosi apertamente ai soldati nazisti che li minacciavano costantemente di morte e deportazione. La resistenza di questi cittadini durò più di quattro anni.

Il governo collaborazionista di Vichy prevedeva un accordo tra Francia e Germania sulla deportazione degli ebrei e degli altri oppositori al regime nazista. Gli abitanti di Le Chambon decisero invece di opporsi a tale accordo prestando aiuto alle vittime, che ben presto iniziarono ad arrivare presso il villaggio in cerca di rifugio dalla ferocia nazista. Iniziò poi un fervido scontro con le autorità tedesche che, anche a seguito di alcune retate alla ricerca dei rifugiati, riuscirono a trovarne solo un numero estremamente esiguo.

Nonostante alcuni abitanti di Le Chambon vennero arrestati, non rivelarono mai il nascondiglio degli ebrei e continuarono a soccorrerli e a nasconderli.
Gli studiosi che analizzarono il comportamento di queste persone rilevarono che si trattò di un soccorso spontaneo, che si realizzò progressivamente nel tempo, e che di rado venne premeditato. Inizialmente, infatti, le azioni d'aiuto rivolte alle vittime del nazismo furono modeste, ma in seguito, gradualmente, crebbe il livello di coinvolgimento dei cittadini alla sofferenza di queste persone e conseguentemente aumentò anche la loro organizzazione e contrapposizione alle imposizioni naziste (Zamperini, 2001). Il modo in cui agirono non fu assolutamente percepito come qualcosa di eroico, essi non sapevano che il loro comportamento si sarebbe distinto in modo straordinario da tutti gli spettatori passivi che non agirono in Francia, in Italia e in Germania. L'esito fu la salvezza di numerosissimi individui che sarebbero andati incontro a morte certa. Questa vicenda testimonia come gli spettatori possano avere un ruolo cruciale nel determinarsi di eventi delittuosi o addirittura atrocità collettive.

2.5.3 Indifferenza delle Nazioni; l'esempio della Danimarca

Le Nazioni, al pari dei singoli individui, spesso non intervengono per impedire il dilagare di stragi e genocidi. Gli Stati preferiscono l'inerzia all'azione; così successe durante la Seconda guerra mondiale, ma anche in Bosnia, in Ruanda e in Darfur, territori nei quali negli ultimi anni si sono perpetrate violenze gravissime alle quali nessuno ha voluto porre freno. Anche in questo caso, la storia corre in nostro aiuto e ci mostra quanto e come la posizione che viene assunta dagli stati possa essere essenziale nel determinarsi degli avvenimenti successivi.
A partire dal 9 aprile del 1940 le truppe tedesche invasero e occuparono la Danimarca. Tale occupazione si può definire "pacifica" poiché il Reich tedesco non aveva dichiarato lo stato di guerra, né si era assunto la responsabilità degli affari interni della Nazione; il re Cristiano X era rimasto sul trono e non erano state sciolte le istituzioni democratiche danesi. Tuttavia, dopo tre anni di velato collaborazionismo, nacque uno spontaneo movimento di resistenza civile allo scopo di opporsi all'operazione antiebraica che aveva

nel mirino i sette-ottomila ebrei presenti nel territorio danese. Agli occhi dei cittadini "l'altro", il "diverso" non era da considerarsi incarnato nella figura dell'ebreo, ma del tedesco che stava occupando la loro terra. Anche il governo si oppose alle leggi antiebraiche e nel 1942 minacciò di dimettersi, dichiarando che un attacco agli ebrei danesi equivaleva a un attacco alla costituzione, la quale aveva sancito l'uguaglianza di tutti i cittadini. Nel 1943 il governo si auto-sciolse, dando piena legittimazione ai movimenti di resistenza civile. Quando i tedeschi cominciarono la deportazione di massa degli ebrei, la popolazione danese cooperò per metterli in salvo. I cittadini nascosero i ricercati e collaborarono per trovare il denaro necessario ad affittare delle barche grazie alle quali mettere in salvo migliaia di ebrei. Infine, quest'ultimi vennero traghettati in Svezia, dove poterono dirsi finalmente al sicuro. Più del 90% degli ebrei danesi si salvò.
H. Arendt (1964) sostenne che tale esempio dovesse essere esposto agli studenti di scienze politiche, affinché comprendessero quanto il riconoscimento sociale delle istituzioni, una buona coesione e senso di comunità tra i cittadini e infine l'impegno attraverso la lotta non-violenta, potessero modificare il corso della storia.

"A quel che si sa, fu questa l'unica volta che i nazisti incontrarono una resistenza aperta, e il risultato fu a quanto pare che quelli di loro che vi si trovarono coinvolti cambiarono mentalità. Non vedevano più lo sterminio di un intero popolo come una cosa ovvia. Avevano urtato in una resistenza basata su saldi principi, e la loro "durezza" si era sciolta come ghiaccio al sole permettendo il riaffiorare, sia pur timido, di un po' di vero coraggio."
(Arendt H., *La Banalità del Male*, cit., p.181)

III. Modernità e Olocausto

3.1 L'Olocausto come prodotto della modernità

La storia può contare molteplici omicidi di massa, numerosi casi di inimicizie che sono poi sfociati in violenza aperta e talvolta hanno provocato lo sterminio di intere popolazioni. Tali dati oggettivi potrebbero mettere in discussione l'idea – che fu di Bauman (1992) – che l'Olocausto sia un evento unico, smentendo anche lo stretto legame che lega questo avvenimento alla modernità. Potremmo semplicemente assodare che l'uomo ha in sé una componente violenta che non scompare nel corso della storia e che nemmeno la modernità ha potuto frenare, nonostante le sue promesse di sicurezza e solidarietà tra gli esseri umani. La modernità non ha colpe, sebbene non sia riuscita ad arginare questa archetipa brutalità umana. Se ci limitassimo ad interpretare l'Olocausto in questo modo, non dovremmo far altro che inserirlo nella lunga lista di atti crudeli che gli uomini hanno commesso nei confronti di altri uomini. Eppure, l'Olocausto contiene in sé caratteristiche uniche e strettamente correlate allo sviluppo della modernità. Questi elementi ci portano a credere che l'Olocausto non fu semplicemente un fallimento della società moderna, in quanto venne meno alle sue iniziali promesse, ma soprattutto un suo prodotto, in quanto solo le caratteristiche di quest'epoca ne hanno permesso la realizzazione. L'Olocausto è intrinsecamente connesso allo sviluppo della civiltà moderna occidentale; la burocratizzazione e la razionalizzazione, elementi essenziali della nostra società, sono stati fondamentali nel perpetrare le violenze genocidarie naziste (Bauman, 1992). I campi di sterminio sono generati dalle moderne istituzioni, dalla razionalità politica, dalle forme di economia e dalle idee di tecnologia e scienza tipiche della concezione moderna occidentale. Auschwitz è un prodotto della civiltà moderna poiché, nonostante non fosse un suo esito inevitabile, si è potuto concepire solo all'interno di questo contesto.

La violenza appare ai più come qualcosa di estremamente spontaneo, fulmineo e irrazionale; solitamente facciamo riferimento ad un "raptus violento", ovvero un momento di perdita della capacità di intendere e volere che sfocia in un impulso aggressivo. La violenza nazista fu invece una violenza estremamente razionale,

organizzata da un progetto moderno, calcolata nei minimi dettagli. Senza queste competenze moderne di razionalità, tecnologia e organizzazione non sarebbe stato possibile uccidere un numero così elevato di persone in tempi molto brevi.

L'Olocausto, il più grande degli orrori commessi dall'uomo nella storia moderna, non scaturì da un sovvertimento dell'ordine, da una ribellione ad esso, ma dall'egemonia incontestabile dell'ordine stesso. A macchiarsi di tali crimini non fu una folla inferocita o una massa di individui senza meta, ma uomini in divisa, estremamente obbedienti e piuttosto meticolosi nel portare a termine le mansioni loro affidate.

Lo stesso Bauman, nell'introduzione al testo "Modernità e Olocausto" (1992), confida al lettore di come lui stesso avesse distrattamente interpretato lo sterminio degli ebrei come un evento straordinario e assolutamente lontano dal quotidiano. Fu la moglie, attraverso la storia della propria persecuzione[20], a invitarlo a reinterpretare questo fenomeno ridefinendolo non esclusivamente come una tragedia ebraica, appartenente ad un lontano passato, ma come un evento che riguarda tutti, il nostro passato ma soprattutto il nostro presente. Fu la cecità che caratterizza la moderna burocrazia a rendere possibile lo sterminio di milioni di persone; infatti, la consapevolezza della relazione tra l'azione del soggetto ed i suoi esiti viene completamente oscurata dalla procedura burocratica, annientando la responsabilità individuale di ciascuno. Questa mancanza di vista contagia l'impianto della società contemporanea, per tale ragione è indispensabile cogliere il monito di Bauman (1992) quando sostiene sia *"[…] sempre più necessario studiare la lezione dell'Olocausto […]"* poiché *"[…] è in gioco molto di più che il tributo alla memoria di milioni di vittime".*

Inoltre, il genocidio moderno mira ad uno scopo preciso, tale scopo si riconosce nella visione utopica di una società migliore, e quindi nella realizzazione di un ordine sociale perfetto che si conformi a una società perfetta. La cultura moderna è infatti caratterizzata da una continua ricerca di una condizione umana perfettamente ordinata e dal sogno di una vita ideale.

[20] Bauman J. (1994) *Inverno nel mattino. Una ragazza nel ghetto di Varsavia*, il Mulino, Bologna.

Le vittime dell'Olocausto e degli altri genocidi moderni non furono uccise, come in passato, per occuparne il territorio; la meta non fu rappresentata dalla conquista di un suolo, tramite l'uccisone dell'avversario. La finalità ultima del genocidio moderno è l'eliminazione di quei soggetti che non possono essere inseriti nel progetto di una società migliore. Le persone furono assassinate perché, per vari motivi, non rientravano nella concezione di un ordine sociale perfetto; unicamente senza questi soggetti la fondazione di una società ideale avrebbe potuto proseguire (Bauman, 1992).

3.2 Dissociazione dalla valutazione morale dei fini nell'amministrazione burocratica

Lo sviluppo della moderna amministrazione burocratica ha massimizzato la razionalità e l'efficienza dell'azione, riducendo al minimo i costi, attraverso la dissociazione tra le persone impiegate nel processo produttivo e la valutazione morale dei fini della loro azione. Questa dissociazione è prodotta da due processi indispensabili al modello burocratico di attività: il primo processo riguarda la divisione funzionale del lavoro; il secondo è dato dalla sostituzione della responsabilità tecnica a quella morale (Bauman, 1992).

La divisione funzionale del lavoro produce una distanza tra coloro che contribuiscono al processo produttivo e il risultato finale di tale processo. Infatti, contrariamente a quanto accadeva in un'unità di lavoro premoderna, in cui tutti possedevano le stesse capacità professionali e conoscevano il processo di produzione nel suo insieme, in un'organizzazione burocratica moderna le persone differiscono radicalmente per il tipo di professionalità e competenze in base al ruolo che occupano nella gerarchia organizzativa, e inoltre non conoscono gli esiti ai quali il proprio lavoro porterà. La mansione immediata e ridotta della quale l'operaio si fa strumento non è necessariamente analoga al compito generale della struttura organizzativa nel suo complesso. Tale dissociazione psicologica ha un impatto importante per quanto concerne la possibilità di compiere scelte eticamente corrette. La suddivisione del processo produttivo in una serie di limitati compiti funzionali e la separazione di essi hanno reso difficile da raggiungere la consapevolezza etica dell'azione.

Il secondo processo, la sostituzione della responsabilità tecnica a quella morale, è strettamente interconnesso al primo. Infatti, sostituire la responsabilità morale con quella tecnica sarebbe difficile senza la frammentazione funzionale e la separazione dei compiti. Sebbene l'inserimento in una gerarchia di autorità comporti per l'individuo il dovere di essere responsabile delle sue azioni di fronte al proprio superiore, permane la possibilità che il membro della gerarchia decida di non obbedire ad un ordine moralmente inaccettabile. Tale eventualità teorica scompare frequentemente qualora alla gerarchia di autorità venga accostata la divisione funzionale e la separazione dei compiti; a questo punto si compie la completa sostituzione della responsabilità morale con quella tecnica.
La responsabilità tecnica, a differenza di quella morale, perde la consapevolezza che l'azione è un mezzo che porta a qualcosa di diverso da essa. L'attività abbandona i suoi effetti globali, diventando un fine in sé stessa e, pertanto, moralmente neutra. L'atto viene così completamente sciolto dalle sue valenze morali e ancorato saldamente solo al suo significato razionale. La valutazione dell'azione si traduce in calcoli dei costi e avanguardia tecnologica. Il singolo individuo si concentra sulla buona riuscita del proprio compito, nel quale vuole eccellere; in questo modo la valutazione morale dell'azione viene sostituita dal desiderio di essere un buon lavoratore, diligente e preparato.

3.3 La disumanizzazione nell'attività burocratica

Nel capitolo precedente è stato precisato il significato del processo di deumanizzazione o disumanizzazione. Bauman (1992) evidenzia che questo processo può raramente assumere forma esplicita e brutale, ad esempio dei corpi martoriati e irriconoscibili delle persone internate nei campi di concentramento, infatti, più frequentemente questa tendenza disumanizzante connota universalmente e implicitamente l'azione burocratica. La burocratizzazione comporta la disumanizzazione degli oggetti impiegati nella sua attività; ovvero trasforma le persone in oggetti gestibili in termini tecnici e moralmente neutri. Grazie alla dissociazione di cui sopra, gli esseri umani diventano banali oggetti dell'attività burocratica, ridotti a una semplice valutazione quantitativa. In questo modo, essendo stati trasformati in quantità misurabili, gli esseri umani risultano disumanizzati

poiché hanno perduto la loro specificità, e su di loro viene impedita la formulazione di valutazioni morali e giudizi etici. Quindi, secondo Bauman, la burocrazia moderna, attraverso la razionalizzazione, è legata in modo intrinseco alla disumanizzazione. Perciò, questo processo risulta estremamente comune e pervasivo la società moderna, anziché legato esclusivamente agli effetti di esso in termini di atrocità o genocidi.

La burocrazia è funzionale alla produzione della soluzione ottimale, e per raggiungere questo scopo non differenzia tra un essere umano e un oggetto inumano, ma si concentra sull'efficacia e sulla riduzione dei costi.

3.4 Sospensione e invisibilità dell'inibizione morale

Lo psicologo Herbert C. Kelman (1973), domandandosi come fosse possibile aver trasformato dei normali cittadini tedeschi in perfetti esecutori materiali di uno sterminio di massa, ipotizzò la presenza di tre condizioni che possono oscurare le normali inibizioni morali che impediscono il determinarsi di comportamenti violenti. La prima è rappresentata dall'autorizzazione alla violenza da parte di ordini ufficiali che provengono da istanze investite di autorità legali; in secondo luogo quando le azioni violente sono routinizzate da pratiche che rispondono a norme e da una definizione precisa dei ruoli; infine quando le persone vittime di violenza vengono disumanizzate a causa di un indottrinamento di carattere ideologico (Kelman, 1973).

Bauman (1992) sostiene che le prime due condizioni appena descritte trovino espressione nei principi di azione razionale a cui le istituzioni della società moderna hanno dato universale applicazione.

Il superamento della pietà umana verso l'afflizione altrui non è stato raggiunto attraverso la totale liberazione degli istinti primitivi insiti nell'uomo; ma, al contrario, era stata determinante la burocrazia estremamente organizzata affinché si compisse il genocidio ebraico. Una massa di animali guidati da un istinto omicida non avrebbe potuto avere la stessa efficacia nel portare a termine un compito così ingrato come lo sterminio di migliaia di persone. I delitti che venivano attuati in nome di un istinto violento o accompagnati da piacere sadico, senza che l'azione violenta scaturisse dall'obbedienza ad un ordine preciso

e organizzato, poteva portare davanti al tribunale o in carcere (Bauman, 1992); i militari con questo tipo d'inclinazione venivano allontanati poiché potevano costituire un problema, non una risorsa.

La disciplina organizzativa prevede la totale identificazione con l'organizzazione: i sottoposti devono obbedire ai superiori annullando la propria identità personale e la libertà d'azione. Quindi, la responsabilità morale viene completamente sostituita dall'obbedienza alla disciplina.

Inoltre, in alcuni casi, Bauman (1992) sostiene che non sia sufficiente parlare di sospensione dell'inibizione della morale, ma vi è la presenza di una "produzione sociale dell'invisibilità morale", in cui il carattere morale dell'azione diventa completamente invisibile. Ciò avviene qualora la connessione di causa tra l'azione di un individuo e le sue conseguenze violente è difficile da individuare. Lo stesso Eichmann non si trovava al fronte, non imbracciava un fucile pronto a far fuoco sui civili, non massacrava donne e bambini. Molti altri burocrati come lui, potremmo dire la maggior parte delle persone che collaborarono alla realizzazione dell'Olocausto, si limitarono a parlare al telefono, fornire comunicazioni, stilare promemoria, scrivere lettere e via dicendo. Azioni che potremmo fare quotidianamente anche noi seduti alle nostre scrivanie.

John Lachs[21] sostiene che la *mediazione dell'azione* sia uno degli aspetti più intrinsecamente determinanti la società moderna. Secondo il fenomeno individuato da Lachs l'azione di un soggetto viene svolta da un altro, un mediatore che si interpone tra l'azione e colui che la compie, impedendogli di sperimentare direttamente le conseguenze di essa. In questo modo nessuno si ritiene responsabile dell'azione: infatti, la persona in funzione della quale l'azione viene svolta non la avverte come propria, non avendola sperimentata direttamente; e d'altra parte, il soggetto che ha materialmente compiuto l'azione si percepirà come semplice strumento della volontà di altri e, pertanto, assolutamente innocente rispetto le conseguenze della stessa.

[21] Lachs J. (1981) *Responsability of the Individual in Modern Society*, Brighton, Harvester, in Bauman Z. (1992) *Modernità e Olocausto*, Il Mulino, Bologna.

Nella società moderna la maggior parte delle azioni vengono mediate da una lunga serie di multiformi relazioni di dipendenza funzionale e di causa, che rendono difficile l'attuazione di scelte morali consapevoli. Con l'aumento della distanza – fisica e psicologica - tra l'azione e le sue conseguenze non viene soltanto sospesa l'inibizione morale, ma, piuttosto, viene del tutto annullato il conflitto interiore tra la nostra personale concezione di accettabilità morale e le conseguenze immorali dell'azione (Bauman, 1992).

Le guerre contemporanee si combattono "a distanza" attraverso tecnologie sempre più sofisticate; i missili possono essere lanciati da enormi lontananze, le bombe vengono comodamente sganciate attraverso un pulsante predisposto presso il proprio ufficio. Premere il tasto di un computer o accendere un interruttore possono apparire gesti del tutto innocenti ma, talvolta, essi danno vita a violenti massacri.

Il pericolo determinato dall'indifferenza morale si acutizza nella società moderna razionale, industrializzata e tecnologicamente avanzata, poiché solo grazie ad essa l'azione umana può essere determinata anche a distanza; tale lontananza può crescere attraverso il costante sviluppo di scienza e tecnologia. Quindi, nella nostra società, le conseguenze dell'azione arrivano oltre la visibilità morale, diventando invisibili.

3.5 Responsabilità e vicinanza

Secondo il sociologo Zygmunt Bauman (1992), uno degli esiti più sorprendenti della sopracitata ricerca sull'obbedienza all'autorità di Milgram deriva dalla sperimentazione riguardante il rapporto tra la disponibilità ad esercitare violenza sulla vittima e la vicinanza ad essa. Il concetto di prossimità è quindi legato alla responsabilità verso l'altrui sofferenza. Una vittima che viene allontanata sia moralmente (disumanizzata) che fisicamente da noi, subirà più facilmente comportamenti immorali e violenti.

La condotta morale dipende quindi dalla vicinanza, sia fisica che emotiva, che si interpone tra noi e la vittima delle nostre azioni. Qualora si consumi la prossimità, la responsabilità viene completamente messa a tacere.

La prossimità psicologica può avere maggior importanza rispetto a quella fisica, nonostante anche quest'ultima possa risultare decisiva. Infatti, le grida di dolore di un fratello, di un parente o di un amico basterebbero a fare intervenire l'individuo in suo soccorso o a determinare la sua opposizione ad ogni azione che potrebbe causargli ulteriore sofferenza. Le urla di una persona sconosciuta possono invece non suscitare alcun genere di pietà. Ma qualora il soggetto estraneo venga fisicamente avvicinato all'individuo sopracitato sarà più difficile mettere in atto meccanismi di disimpegno morale e diventerà per lui impossibile evitare di interagire empaticamente con la vittima. Quanto maggiore è la distanza fisica ed emotiva dalla vittima, tanto più facile sarà per il soggetto compiere azioni crudeli contro di lei. La considerazione finale di Milgram fu la seguente: *"Ogni forza o ogni avvenimento che s'interpone fra soggetto e conseguenze delle scosse da lui inviate alla vittima […] determinerà una diminuzione della tensione del partecipante* (alla sperimentazione) *riducendo in tal modo la disobbedienza. Nella società moderna tra noi e un atto offensivo a cui direttamente partecipiamo si trovano spesso altre persone interposte."* (Milgram S., *Obbedienza all'autorità*, cit., p.159)

Infatti, una tra le principali caratteristiche della società moderna, ampiamente riconosciuta e orgogliosamente decantata, è proprio la mediazione dell'azione, ovvero la suddivisione dell'attività in piccole fasi stabilite dalla gerarchia del sistema di autorità e il frazionamento di essa grazie a specifiche specializzazioni funzionali. Pertanto, l'importanza dell'esperimento di Milgram – secondo Bauman (1992) – sta nella scoperta che la razionalizzazione moderna ha facilitato e facilita per sua caratteristica intrinseca quei comportamenti che portano a conseguenze crudeli e violente, anche senza la presenza di cattive intenzioni. Quanto più l'organizzazione funziona in modo razionale, tanto più sarà possibile il determinarsi di conseguenze negative, senza che nessuno se ne senta responsabile. Agli esecutori viene infatti risparmiata la vista degli esiti della propria attività e pertanto l'angoscia e lo struggimento che ne potrebbero derivare.

Mommsen[22] sostiene che "la dimensione antropologica" dell'Olocausto si individua nel pericolo, presente nella società moderna industriale, che si sviluppi un processo di progressiva abitudine all'indifferenza morale, nato dalla possibilità di compiere azioni non immediatamente legate all'esperienza individuale. Questo pericolo deve essere fatto risalire – secondo Bauman (1992) – alla capacità che la società moderna possiede di estendere la distanza tra gli esseri umani, fino a che la responsabilità e la coscienza morale scompaiano completamente.

3.5.1 Produzione sociale della distanza psicologica e spaziale

Il termine "prossimità" trasmette un'idea di vicinanza spaziale; tuttavia, con tale termine viene intesa anche una contiguità di tipo psicologico. A. J. Vetlesen[23] sostiene la dimensione non spaziale della prossimità morale, infatti, quando percepiamo qualcuno come "vicino" a noi non intendiamo una vicinanza di carattere fisico ma piuttosto la presenza di una componente emotiva. La variabile psicologica può eliminare quella fisica; conoscere e ri-conoscere qualcuno vuol dire essenzialmente essere legati emotivamente l'un l'altro.

In piccoli contesti l'altro ci è vicino, ne sperimentiamo la fisicità, l'aspetto, lo sguardo; non è un altro che fa parte di una categoria generica, ma è uno specifico individuo che vediamo e sentiamo, perciò egli assume per noi significato e percepiamo un interesse morale nei suoi confronti. Invece, nei contesti estesi - ad esempio nei moderni sistemi razionali, tecnologici e burocratici - domina l'assenza fisica e la neutralità della morale; le relazioni non sono dirette ma mediate da ruoli, attribuzioni e mansioni sociali (Zamperini, 2001). L'altro che ho di fronte a me è un estraneo generalizzato, non lo riconosco nella sua individualità, mi è indifferente e la mia responsabilità morale individuale si concentra

[22] Mommsen H., *"Anti-Jewish Politics and the Interpretation of the Holocaust"*, in Bauman Z. (1992) *Modernità e Olocausto,* Il Mulino, Bologna.

[23] Vetlesen A. J. (1993), *Why does proximity make a moral difference? Coming to terms with a lesson learned from the Holocaust*, in "Praxis International" n. 12, pp. 371-386, citato da Zamperini A. (2001) *Psicologia dell'inerzia e della solidarietà. Lo spettatore di fronte alle atrocità collettive*, Einaudi, Torino.

esclusivamente sugli interessi privati. Possiamo, quindi, descrivere la prima come una "responsabilità relazionale" retta da solidarietà e vicinanza tra le persone, invece la seconda come una "responsabilità di ruolo", che si concentra cioè sulle mansioni e le norme procedurali, escludendo il riconoscimento dell'altro. Inoltre, in quest'ultima tipologia di responsabilità il soggetto si identifica con una singola parte di sé stesso, il suo ruolo sociale, mentre nella responsabilità relazionale si percepisce come "tutto", ovvero come la totalità delle caratteristiche della sua persona (Zamperini, 2001).

La presenza fisica, il corpo, e soprattutto i tratti del viso di una persona la identificano e la rendono riconoscibile agli altri. Questo rapporto diretto di vedere ed esser visto è indispensabile per ciascuno di noi affinché si giunga a definire sé stessi attraverso l'incontro con l'altro. Il contatto con la vittima può, dunque, indurci a immedesimarci nella sofferenza altrui e a voler intervenire in suo soccorso, d'altro canto alcuni contesti moderni possono impedire questo incrocio di sguardi, permettendo allo spettatore di voltare le spalle alle richieste d'aiuto della vittima. La frammentazione dei compiti e la successiva rottura tra la moralità individuale e le conseguenze prodotte dall'impresa genera una distanza tra esecutori di violenza e le vittime di essa, tale da ridurre o eliminare completamente le pressioni causate dalla morale. Tuttavia, tale distanza fisica, data dalla disposizione funzionale dell'individuo, non può essere presente in tutta la scala gerarchica dell'organizzazione; vi dovranno essere necessariamente persone che entrano in contatto con le vittime e con le conseguenze negative delle proprie azioni. È necessario, allora, assicurare un'adeguata distanza psicologica che agisca qualora non sia possibile ottenere quella fisica. Bauman (1992) sostiene che il metodo per assicurare questa distanza è dato dalla competenza, ovvero un'autorità, a suo dire, ontologicamente moderna. Infatti, citando nuovamente l'esperimento di Milgram, esso dimostra che il potere degli "esperti", ovvero coloro che sanno cose che agli altri sono completamente ignote, possa vincere sulle motivazioni morali dell'azione. Persone moralmente sane possono essere spinte a compiere azioni contrarie alla propria morale, purché siano persuasi a farlo da esperti che definiscono quelle attività come necessarie.

La preparazione delle atrocità collettive è un processo che inizia proprio dall'allontanamento fisico e psicologico delle vittime, affinché si spezzino i legami di coesione sociale e solidarietà che risiedono nelle relazioni individualizzate. L'empatia è un'arma pericolosa per coloro che programmano la distruzione di un gruppo sociale poiché attraverso essa le persone si riconoscono eticamente e si sentono responsabili le une verso le altre. L'empatia riduce la distanza che separa gli individui, tanto che la sofferenza di uno può andare a colpire un altro individuo attraverso un profondo disagio personale.

Le dinamiche emotive che scaturiscono da rapporti empatici possono innescare comportamenti dissidenti e disobbedienza agli ordini impartiti, pertanto la potenzialità di questi meccanismi deve essere contenuta attraverso lo scioglimento dei legami interpersonali. I rapporti con l'altro vengono limitati e si impedisce lo scambio sociale tra gruppi diversi, inoltre i contatti personali vengono ricondotti alla razionalità facendo calcoli matematici tra costi e benefici che la solidarietà verso un determinato gruppo sociale può determinare. La passione emotiva dell'incontro tra esseri umani si riduce a un mero calcolo delle necessità biologiche di specifiche categorie di individui. La responsabilità può trasformarsi in ostilità aperta qualora gli esseri umani a noi vicini siano stati trasformati nei generici "altri" (Zamperini, 2001).

Fu così che i nazisti cancellarono l'immagine dell'ebreo "della porta accanto", il vicino, il collega, la cui conoscenza avrebbe potuto minare l'indottrinamento riguardante gli stereotipi negativi attribuiti alla categoria "ebreo". Il rapporto personale può, infatti, determinare il crollo degli stereotipi intellettuali perché *l'altro* come categoria astratta non combacia con l'idea dell'*altro* che conosciamo, le argomentazioni astratte e stereotipate non corrispondono alla realtà del rapporto che abbiamo con l'individuo appartenente a quella categoria immaginaria.

3.5.2 Vittime e vicini: la cittadina solidale di Sonderburg

Attraverso il testo *"Victims and Neighbors: A Small Town in Nazi Germany Remembered"*[24], Frances Henry (1984) analizza i comportamenti altruistici assunti dai membri di una cittadina tedesca durante il nazismo. Queste persone non furono protagoniste di atti eroici, ma misero in atto azioni quotidiane di solidarietà e vicinanza verso i propri concittadini, opponendosi alla stigmatizzazione e alla disumanizzazione imposta dal nazismo attraverso la relazione interpersonale con i conterranei di religione ebraica. La piccola cittadina a cui Henry si riferisce è Sonderburg, nella Germania centrale, che negli anni Trenta ospitava un numero assai esiguo di ebrei, circa 150, suddivisi in una trentina di famiglie. Queste persone erano perfettamente integrate nella comunità, tanto che non erano rari i matrimoni misti tra tedeschi ed ebrei, quest'ultimi vivevano insieme agli altri cittadini, godendo, inoltre, di una posizione sociale di spicco.

Nonostante l'armonia e la quieta convivenza appena descritta, a partire dalla metà degli anni Trenta, i cittadini ebrei di Sonderburg, percependo l'imminente pericolo per la propria vita, decisero di emigrare. Nel 1939 – a seguito della cosiddetta "notte dei cristalli"[25] – la cittadina tedesca dava alloggio soltanto a dodici ebrei, troppo anziani per riuscire a fuggire. Nel 1942 quest'ultimi vennero deportati nei campi di sterminio. Tuttavia, dal 1939 all'estate del 1942, i cittadini di Sonderburg sostennero questi dodici individui attraverso una serie di atti di solidarietà, apparentemente insignificanti, ma incredibilmente rischiosi. Infatti, le minacce per coloro che soccorrevano o intrattenevano relazioni con gli ebrei prevedevano dalla perdita del posto di lavoro sino alla deportazione nei campi di concentramento dell'intera famiglia "solidale". La pratica di aiuto più comune era costituita dal procacciamento del cibo, poiché in quegli anni agli ebrei era interdetta la possibilità di avere accesso ai negozi. Nel mercato principale della cittadina era stata

[24] Henry F. (1984) *Victims and Neighbors. A Small Town in Nazi-Germany Remembered*, Bergin and Garvey, South Hadley, in Zamperini A. (2001) *Psicologia dell'inerzia e della solidarietà. Lo spettatore di fronte alle atrocità collettive*, Einaudi, Torino.

[25] La notte tra l'8 ed il 9 novembre 1938 i nazisti scatenarono una sanguinosa sommossa antisemita in tutto il territorio tedesco. Vennero distrutte numerose sinagoghe, decine di ebrei furono uccisi e moltissimi arrestati, inoltre, furono rase al suolo le vetrine dei loro negozi.

collocata una bacheca per annotare i nomi di coloro che si fossero "macchiati" di atti di solidarietà nei confronti degli ebrei; nessun nome fu mai scritto, si sviluppò un tacito accordo tra i cittadini affinché nessuno denunciasse questi gesti alle autorità. Le dimensioni ridotte di Sorderburg impedirono la realizzazione di un ghetto ebraico, e favorirono la creazione di legami di vicinanza e solidarietà interpersonale tra individui ebrei e tedeschi.

Le relazioni interpersonali possono quindi potenzialmente contenere le qualità empatiche che consentono di abbattere i meccanismi di indifferenza morale che allontano la vittima dal nostro sentire emotivo.

3.6 Il desiderio della "purificazione"

Come ha osservato Cynthia Ozick *"la Endloesung tedesca era una soluzione estetica […], un ritocco dell'artista per correggere un difetto: l'eliminazione di un qualcosa che guastava l'armonia del quadro"*[26].

Bauman (2002) definisce la cultura moderna una cultura del giardinaggio, poiché mira al perfetto ordinamento della condizione umana. Ogni erbaccia deve essere estirpata e non può crescere nell'aiuola coltivata ordinatamente, poiché ne guasterebbe l'ideale conformazione.

Anche lo psicologo tedesco Klaus Dorner[27] riferisce che il governo nazista va interpretato al pari della borghesia che tenta di *risolvere il problema sociale*, ovvero cerca di disfarsi della "sporcizia" rappresentata dalla vicinanza di individui estranei, non appartenenti al loro mondo e per questo causa dello sconvolgimento di ordine, pulizia e armonia sociale. Pertanto, i nazisti prima della soluzione finale avrebbero formulato la soluzione della questione sociale inseguendo il sogno utopico, creato dall'Illuminismo, di una società

[26] Ozick C. (1984) *Art and Ardor*, Dutton, New York, in Bauman Z. (2002) *Il Disagio della Postmodernità,* Mondadori, Milano.

[27] Dorner K. (1993) *Todliches Mitleid: Zur Frage der Unertraglichkeit des Lebens*, Verlag Jakob non Hoddis, Gutersloh, in Bauman Z. (2002*) Il Disagio della Postmodenità*, Mondadori, Milano.

libera dalle sofferenze, sollevata dal carico in eccesso di persone indesiderabili e per questo potenza indiscussa sia militarmente che economicamente.

Il linguaggio di Hitler era pieno di riferimenti e immagini riguardanti infezioni, virus, infestazioni. Egli definiva gli ebrei dei parassiti, germi, batteri infestanti; *"sterminando i parassiti, renderemo un servizio all'umanità"* sentenziò nell'ottobre del 1942. Lo sterminio degli ebrei veniva considerato come una guarigione, l'epurazione del virus ebraico dal corpo sano dell'Europa (Bauman, 1992). Questo linguaggio, sebbene ebbe un potere propagandistico molto efficace, veniva usato da Hitler poiché egli considerava veramente la "questione ebraica" come un problema analogo all'igiene, alla salute e alla pulizia.

L'idea della pulizia è pervasiva la società moderna e rappresenta la perfezione dello stato delle cose, tale stato va ricercato e protetto da qualsiasi minaccia esterna.

Nei primi anni dell'era moderna, come scrisse Foucault, le autorità prendevano i malati di mente per farli imbarcare su alcune navi, chiamate *Narrenshiffen*, a loro dedicate che venivano fatte salpare con l'obbligo di non attraccare più in alcun porto. Il mare doveva rappresentare la pulizia, la purificazione di quegli individui pazzi raffiguranti il caos inquieto che minacciava la stabilità e la saggezza della razionalità.

"Accadeva spesso che venissero affidati a battellieri: a Francoforte, nel 1399, alcuni marinai vengono incaricati di sbarazzare la città di un folle che passeggiava nudo; nei primi anni del XV secolo un pazzo criminale è spedito nello stesso modo a Magonza. Talvolta i marinai gettano a terra questi passeggeri scomodi ancor prima di quanto avevano promesso […]. Le città europee hanno spesso dovuto veder approdare queste navi di folli."[28]

A partire dall'Illuminismo si iniziò ad utilizzare la scienza come uno strumento di manipolazione attiva del mondo e della natura. Lo sviluppo della scienza non era più fine a sé stesso ma doveva consentire a coloro che la mettessero in atto di migliorare la realtà circostante e di riadattarla secondo il progetto umano di perfezionamento della propria condizione. Anche l'esistenza umana e le relazioni tra gli individui divennero oggetto di

[28] Foucault M. (1980) *Storia della follia,* Rizzoli, Milano, citato da Bauman Z. (2002) *Il Disagio della Postmodernità*, Mondadori, Milano.

progettazione e organizzazione, affinché si impedisse che parassiti ed erbacce potessero crescere spontaneamente e riuscissero a intaccare la perfezione del sistema sociale. Perciò, gli elementi nocivi della società andavano separati ed eliminati da quelli buoni, ai quali veniva concesso di crescere e vivere.

Sulla scia di tale sogno di purezza e di un mondo libero e migliore, i nazisti, prima di costruire i campi di concentramento, tentarono di sterminare i propri connazionali con patologie psichiatriche o gravemente disabili attraverso *un'eutanasia benevola* atta a liberare questi individui dalle sofferenze alle quali erano stati costretti dal destino. Tentarono inoltre di selezionare donne e uomini considerati superiori – dal punto di vista razziale – per organizzare una fecondazione che permettesse al popolo tedesco la supremazia genetica.

3.6.1 Il permesso di annientare vite indegne di essere vissute

"Ogni contadino sa che se uccidesse i migliori esemplari dei propri animali domestici senza lasciarli procreare e continuasse invece a far riprodurre gli esemplari più scadenti, le sue razze da allevamento andrebbero incontro ad una irrimediabile degenerazione. Questo errore, che nessun contadino commetterebbe con i propri animali e le proprie coltivazioni, viene da noi consentito su larga scala in seno alla società. A titolo di risarcimento per la nostra umanità di oggi, noi dobbiamo fare in modo che questi individui inferiori non possano procreare. Una semplice operazione eseguibile in pochi minuti rende tale possibilità praticabile senza ulteriore ritardo… Nessuno approva più di noi le nuove leggi sulla sterilizzazione, ma dobbiamo ripetere ancora una volta che si tratta solo dell'inizio…"
(Bauman Z., *Modernità e Olocausto*, cit., pp. 107-108)

Furono queste le parole di un biologo Erwin Baur e di un antropologo Martin Stammler, due scienziati tedeschi famosi in tutto il mondo, concordi non solo con la sterilizzazione di massa dei malati psichiatrici e disabili tedeschi ma, come si può dedurre dalle ultime parole della citazione, anche a favore della soluzione finale, ovvero l'uccisione di coloro che, malati, non avevano speranza di essere educati o guariti.

Le idee sulla sterilizzazione coatta di centinaia di persone disabili o socialmente emarginate (es. criminali, malati psichiatrici, alcolisti) non nacquero dal movimento nazionalsocialista, sebbene solo quest'ultimo ne mise in atto in maniera sistematica lo sterminio.

Molto prima del nazionalsocialismo negli Stati Uniti si praticava la sterilizzazione forzata dei malati di mente e dei portatori di handicap. Già negli anni Venti del Novecento più di 250 000 persone erano state "trattate", ovvero sottoposte alla sterilizzazione forzata, in America. Nel 1922, un caporale austriaco della Prima guerra mondiale rinchiuso in prigione, Adolf Hitler, scrisse *Mein Kampf*, nel quale elogiò gli Stati Uniti D'America, faro di razionalità, a suo dire, a differenza della Repubblica tedesca. L'Unione Americana rifiutava, infatti, i cattivi elementi dell'immigrazione, escludeva certe razze dall'ottenimento della cittadinanza ed attuava la sterilizzazione di coloro che conducevano "vite indegne di essere vissute" e, facendo ciò, imponeva una mentalità nazionale superiore (Paolini, 2012). L'idea di sterilizzare coloro che soffrivano di disabilità ereditarie era ampiamente condivisa non solo negli Stati Uniti, ma anche in Svezia, in Svizzera e in diversi altri paesi. Ad esempio, solo in Svezia, tra il 1935 e il 1976 vennero sterilizzate circa 62.000 persone.

Già nel 1935 il partito nazista, al potere da soli due anni, diede avvio ad una fervida propaganda per promuovere la difesa della razza. Propongo di seguito una parte del testo originale del documentario di propaganda "Vittime del passato"[29]:

"Tutto ciò che è troppo debole per sopravvivere verrà inevitabilmente distrutto dalla natura. Negli ultimi decenni l'umanità ha peccato orribilmente contro la legge della selezione naturale. Non solo abbiamo risparmiato vite indegne della vita, ma abbiamo anche loro permesso di moltiplicarsi. Ecco i discendenti di questa generazione tarata. Grazie ai farmaci nei manicomi sopravvivono intere famiglie; i costi necessari per curare i

[29] "*L'antropologia degli orrori. Eugenetica e malattia mentale."* Documentario di Rai Storia in cui vengono proposti i filmati di propaganda nazista originali come "Malato di mente" o "Vittime del passato". http://www.raistoria.rai.it/articoli/eugenetica-e-malattia-mentale-lantropologia-degli-orrori/5829/default.aspx

figli malati di questo solo gruppo sono stati finora 154 000 marchi. Quante case per gente sana si sarebbero potute costruire con questa somma?"[30]

Il documentario si conclude invocando la sterilizzazione forzata: *"La sterilizzazione è un'operazione chirurgica molto semplice. Negli ultimi settant'anni la nostra popolazione è aumentata del 50% mentre il numero dei malati ereditari è cresciuto del 450%, se ciò dovesse continuare tra 50 anni ci sarebbe un malato ereditario ogni quattro persone sane"*[31].

Tra il 1933 e il 1939 vennero sterilizzati, contro la loro volontà, circa 350 000 cittadini tedeschi ritenuti dannosi per l'integrità della razza ariana.

Non era inoltre raro in quel periodo imbattersi in problemi di matematica, proposti nelle classi elementari, che facevano riferimento al costo economico che gli individui pazzi, i disabili o i criminali comportavano per la società. Il malato pesa come un macigno sulle spalle degli uomini produttivi. Un milione di persone improduttive sono in carico alla società civile; ciò è di difficile accettazione quando la popolazione viene colpita da una crisi di portata mondiale come quella che ebbe inizio nel 1929 in America e che echeggiò in tutta Europa. L'inflazione aumentò senza sosta, il salario non era più sufficiente a sfamare i componenti della propria famiglia. In una condizione di simile disperazione venire a conoscenza che lo Stato ha in carico una quantità notevole di persone che non lavora, non produce, ma deve mangiare, fa arrabbiare le persone che soffrono la fame. Grande rilevanza avevano, quindi, le considerazioni di carattere economico in un periodo di pesante impoverimento e incertezza. Le spese che lo Stato doveva sostenere per il mantenimento di questi "esseri inutili" erano molto alte, mentre d'altro canto le persone sane non riuscivano a guadagnare soldi a sufficienza per sfamarsi. Molte furono le illazioni che facevano riferimento alla differenza tra le case dei poveri cittadini produttivi affiancate ai "palazzi" dei malati psichiatrici. Nessuno di tali giudizi riguardava invece il

[30] *Ibidem.*

[31] *Ibidem.*

fatto che gran parte degli ospedali psichiatrici poteva contare sulla manodopera fornita dai pazienti meno gravi, che davano vita ad una fiorente attività agricola.

3.6.2 Aktion-T4

Sotto il Terzo Reich circa 300.000 persone mentalmente o fisicamente disabili furono eliminate con i gas, con trattamenti medici letali o lasciate morire di fame. T4 è l'abbreviazione di *"Tiergartenstrasse 4"*, ovvero l'indirizzo ed il numero della via di Berlino nel quale era situato il *quartier generale dell'ente pubblico per la salute e l'assistenza sociale*. All'epoca i nazisti utilizzavano il nome in codice EU-Aktion per denominare tale operazione, ovvero "Azione Eutanasia".

L'operazione T4 venne finanziata dallo Stato che pagava alcune persone affinché permettessero di mettere in atto un notevole risparmio della spesa sanitaria e, al tempo stesso, venne loro affidato il più alto compito di purificazione del sangue nazionale tedesco. Tali individui dovevano essere, secondo la concezione nazista, *eliminati dal corpo sacro della popolazione*[32].

Dal 1939 si passa quindi dalla sterilizzazione obbligatoria all'eliminazione forzata di centinaia di migliaia di persone. Fu Hitler stesso a scrivere il "decreto" che diede avvio all'organizzazione tecnico-burocratica dello sterminio dei malati psichiatrici. Inizialmente il Ministero degli Interni ordinò al personale sanitario che operava negli ospedali tedeschi, alle ostetriche ed ai medici di famiglia di riferire ogni caso in cui un bambino fosse nato con gravi malformazioni o altre patologie. Tale ordine riguardava dapprima i bambini più piccoli ma poi l'età crebbe fino a quella adulta. Alle famiglie veniva riferito che loro figlio sarebbe stato trasferito in centri pediatrici innovativi, dove avrebbe potuto ricevere le migliori cure. Non veniva loro concessa alcuna possibilità di comunicare con i propri figli o di andare a visitarli. I bambini venivano, infatti, uccisi dopo pochi giorni dall'arrivo presso questi centri. Ai genitori veniva spedito un certificato di morte nel quale i medici

[32] Paolini M. (2012) *Ausmerzen. Vite indegne di esser vissute*, Einaudi, Torino.

adducevano le cause di decesso più disparate, che fecero spesso insospettire i familiari riguardo la sorte dei propri cari.

Dalla fine del 1939 venne richiesto ai direttori degli ospedali psichiatrici di inviare al Ministero le liste di tutti coloro che, nei loro istituti, fossero improduttivi ed inguaribili. Queste persone venivano poi avviate al "trattamento", ovvero uccise presso istituti dismessi o ex-carceri[33].

Prima che le camere a gas fossero utilizzate per mandare a morire centinaia di migliaia di ebrei e rom, tali camere vennero sperimentate sulla pelle di cittadini tedeschi con patologie psichiatriche o disabilità. Un'uccisione "misericordiosa", che li doveva liberare dalle sofferenze alle quali erano condannati dalla loro stessa vita, purificando così il sangue tedesco.

Il fumo che usciva dal camino del manicomio di Hadamar, immortalato dalla foto di un cittadino, è quello proveniente da un forno crematorio. Il cittadino comune di Hadamar lo vedeva quel fumo, ne percepiva l'odore, però si era abituato ed evitava di chiedersi cosa fosse o da dove provenisse[34].

Le operazioni dovevano essere mantenute segrete, però qualche indiscrezione al riguardo trapelò, soprattutto nelle zone limitrofe agli ospedali nei quali venivano effettuate le uccisioni. Anche alcuni familiari dei pazienti esplicitarono i loro sospetti. Crebbe pertanto un sentimento di indignazione da parte della popolazione. Le manifestazioni di sdegno da parte della cittadinanza allarmarono Himmler, che prontamente fece ordinare da Hitler la cessazione momentanea delle procedure di uccisione.

Ma un uomo fu colui che alzò la voce in modo più deciso, il Vescovo Von Galen, che denunciò gli omicidi dei propri concittadini, lo sterminio dei malati psichiatrici. Il 3 agosto 1941 nell'Omelia presso la Chiesa di San Lamberto pronunciò queste parole:

"Hai tu, o io, il diritto alla vita soltanto finché noi siamo produttivi, finché siamo ritenuti produttivi da altri? Se si ammette il principio, ora applicato, che l'uomo improduttivo possa

[33] Paolini M. (2012) Ausmerzen: spettacolo teatrale sullo sterminio di massa Aktion T4.

[34] *Ibidem*

essere ucciso, allora guai a tutti noi, quando saremo vecchi e decrepiti. Se si possono uccidere esseri improduttivi, allora guai agli invalidi, che nel processo produttivo hanno impegnato le loro forze, le loro ossa sane, le hanno sacrificate e perdute. Guai ai nostri soldati, che tornano in patria gravemente mutilati, invalidi. Nessuno è più sicuro della propria vita.[35]"

Sebbene furono molte le manifestazioni di sdegno pubblico da parte della popolazione, furono numerosi i genitori che, subita la fervida propaganda nazista, si convinsero a consegnare i propri figli, destinandoli all'eutanasia. I principi di igiene della razza avevano catturato l'opinione di gran parte della cittadinanza.

Ufficialmente T4 trova la sua fine dopo le parole del Vescovo Von Galen, poiché la crescente ostilità dell'opinione pubblica non diede la possibilità di procedere con le azioni volte allo sterminio. Le uccisioni però non terminarono, la mortalità negli ospedali psichiatrici aumentò a dismisura poiché in periodo di guerra non si potevano sfamare *Nutzlose Esser*, mangiatori inutili. I malati psichiatrici ricoverati nei manicomi morirono allora a causa di iniezioni letali, o più frequentemente di fame. Venne infatti applicata in questi luoghi la "dieta E", assolutamente priva di grassi, che portò le persone alla morte in poche settimane per edema da fame[36].

3.7 Il Bene può giustificare il Male?

Il Bene ed il Male, quando vengono essenzializzati, sono percepiti come due entità fisse, chiuse, piuttosto che come elementi dinamici che prendono forma nella relazione e nel rapporto tra gli esseri umani. Essendo entità stabili esse o si possiedono o no, non ci sono alternative. Pertanto, si deduce che alcuni esseri umani siano malvagi ed altri buoni per natura. Il compito che le persone si prefiggono a questo punto è quello di "sconfiggere" il Male, che deve essere sovrastato dal Bene a qualunque costo. Capita quindi che per illuminare il mondo con la luce della bontà, gli individui "buoni" si macchino di atrocità,

[35] *Ibidem.*

[36] *Ibidem.*

crimini e violenze, ma che tutto ciò venga messo in atto per una giusta causa. Infatti, occorre fare ai cattivi ciò che loro hanno fatto alle loro vittime, ma stavolta per una motivazione legittima, alta, ovvero la necessità che il Bene venga preservato ed il Male estirpato.

Adolf Eichmann mandava a morte migliaia di persone quotidianamente, egli, seduto comodamente nel suo ufficio, orchestrava burocraticamente la soluzione finale nazista. Ma queste azioni erano da lui commesse per un'ottima causa, la purificazione del sangue tedesco, la creazione di un mondo migliore. Le uccisioni fisiche degli ebrei non erano che il prezzo da pagare per raggiungere questo alto scopo, volto al Bene assoluto. *"Queste sono battaglie che le generazioni future non dovranno mai più combattere"* sosteneva Himmler nella sua propaganda. Compiere il Male – quale ad esempio torturare e umiliare un uomo - era legittimato dal raggiungimento del Bene.

La modernità ha accolto forme di ciò che viene definito "gigantismo del bene", sostenute dall'idea che il mondo avesse un senso oggettivo e che esistesse una direzione dell'evoluzione storica in grado di permettere la realizzazione di un progetto politico e sociale perfetto (Badii, D'Andrea, 2013). Secondo Bauman[37], gli esempi più estremi di questo delirio di onnipotenza sono rappresentati dal nazionalsocialismo e dal comunismo; questi regimi erano accomunati dal gigantismo del bene, ovvero dall'idea che fosse possibile realizzare un ordine sociale e politico che contenesse l'idea del Bene assoluto.

Il paradosso della ricerca del sommo Bene è rappresentato dalla legittimità di servirsi di ogni mezzo per raggiungerlo, anche qualora esso comporti la morte di migliaia di persone. Il gigantismo del bene e il tentativo di raggiungere la perfezione non ci permettono di metterci al riparo dalla produzione del male. Infatti, l'accettazione della logica di giustificazione dei mezzi a partire dall'importanza delle finalità apre la porta all'eventualità del male e alla produzione di violenza su larga scala.

"Se i mezzi rimangono soltanto una variabile dei fini, niente impedisce che fini anche mediocri – magari la tutela del nostro benessere materiale – vengano assolutizzati al

[37] Bauman Z. (2013) *Male e Modernità: tre paradigmi*, in Badii R., D'Andrea D. (a cura di) *Shoah, modernità e male politico*, 2013 Mimesis Edizioni, Milano, pp. 141-158.

punto di consentire pratiche che conducono alla morte per annegamento di migliaia di innocenti. Anche gli 'ultimi uomini' possono fare cose terribili". (Badii R., D'Andrea D., *Shoah, Modernità e Male Politico*, cit., p. 29)

Per arginare tali legittimazioni è indispensabile intervenire sulla disponibilità dei mezzi, impedendo il ricorso ad alcuni strumenti o attività, indipendentemente dalle finalità che essi potrebbero avere. Non conta esclusivamente la valutazione della nobiltà dei fini, è necessario il rifiuto di mezzi terribili per il conseguimento di tali scopi.

3.8 Il diniego della realtà

Il diniego caratterizzò la vita psichica della popolazione tedesca durante il regime nazista. Alla paura crescente insinuatasi in tutta la Nazione a seguito del 1940 i tedeschi reagirono attraverso una diffusa apatia e indifferenza morale; lo scopo era quello di ridurre al minimo la sofferenza e il disagio provocato dalla conoscenza del nefasto destino che spettava alle vittime del regime. La necessità di difendersi da una realtà crudele, fonte di sentimenti di rimorso e auto-condanna morale, rese importante il ricorso al diniego irrazionale grazie alla messa in atto di dinamiche di derealizzazione.

Spesso i tedeschi sommersero la realtà dello sterminio ebraico sotto un'importante produzione di narrazioni vittimistiche incentrate sulle proprie sfortune. Si tentò di razionalizzare gli avvenimenti volti al genocidio nei termini di una semplice risposta difensiva da parte della Germania nei confronti delle minacce incombenti sulla popolazione, una misura dolorosa ma irrinunciabile a seguito degli eventi dell'epoca. La legalità dei comandi rendeva le misure antisemite e le violenze naziste più accettabili.

Solitamente l'analisi psicologica considera questi meccanismi di difesa come reazioni automatizzate e non volontarie, essi sono valutati, pertanto, come processi inconsci che si sviluppano qualora l'esperienza ci metta di fronte a una realtà inaccettabile. Tuttavia, per quanto riguarda la popolazione tedesca durante il nazismo, è probabile che si verificò una mescolanza tra consapevolezza e incoscienza: si cercava di non sapere, si evitava di indagare, nonostante la maggior parte delle persone avesse la possibilità di disporre di

sufficienti elementi per comprendere la realtà dei fatti. Tentavano di non crederci[38], chiudevano gli occhi, voltavano lo sguardo, e infine evitavano di parlare di ciò che nessuno poteva tollerare. È difficile ritenere che i tedeschi avessero la piena consapevolezza di ciò che stava accadendo e delle conseguenze delle proprie azioni o inazioni. Hannah Arendt (1964) parla di "libera scelta", sostenendo quindi, come molti altri, che la maggior parte dei tedeschi avrebbe agito scelte coscienti che miravano a nascondere sé stessi e la propria partecipazione allo sterminio. Ciò può essere senz'altro vero per molti individui, tuttavia, per molti altri – probabilmente la maggioranza – le dinamiche psicologiche dissociative ed il diniego della realtà non furono così limpide ma essenzialmente contraddittorie[39].

3.8.1 L'illusione di un mondo giusto

"L'Ipotesi del Mondo Giusto" di Melvin Lerner[40] sostiene che nella società moderna gli individui sviluppino l'idea di un mondo giusto in cui le persone ottengono sempre quello che si meritano. Ciò che accade nel mondo è guidato, quindi, da razionalità e meritocrazia. Tale credenza, però, può essere messa in dubbio dai numerosi avvenimenti di cui facciamo esperienza quotidianamente e che non rispondono ad un'idea di profonda giustizia universale. Le persone sono portate allora ad auto-ingannarsi, tentando di modificare la realtà di un mondo ingiusto mettendola al servizio delle proprie credenze rassicuranti di merito e ragionevolezza. Quindi, le persone rinunciano ad un'efficace comprensione del mondo in favore della propria tranquillità interna, rincuorati da una falsa idea di giustizia. Questa modalità di pensiero conduce ad un'interpretazione ottimistica della realtà, dando sicurezza e riducendo la percezione del male e della sofferenza.

---

[38] Burgio A. (2013) *Il conflitto tra morali nella Germania nazista*, in Badii R., D'Andrea D. (a cura di) *Shoah, modernità e male politico*, 2013 Mimesis Edizioni, Milano, pp. 263-283.

[39] *Ibidem.*

[40] Lerner M. J. (1980) *The Belief in a Just World: A Fundamental Delusion*, Plenum Press, New York, in Zamperini A. (2001) *Psicologia dell'inerzia e della solidarietà. Lo spettatore di fronte alle atrocità collettive*, Einaudi, Torino.

Secondo tale teoria, gli individui che assistono a violenze o atrocità sviluppano dei meccanismi di distorsione percettiva grazie ai quali riescono a mantenere inalterate le proprie credenze e a difendere la propria idea di un mondo giusto (Zamperini, 2001).
I cittadini tedeschi durante il Nazismo addormentarono le loro coscienze, evitando – ad esempio - di percorrere le strade vuote durante le retate contro gli ebrei, interpretando la sofferenza di quest'ultimi come motivata e un'eventualità intrinsecamente giusta. La conseguenza di tale atteggiamento è che le vittime, in precedenza svalutate e connotate negativamente, meritino la violenza loro inflitta:
"The sight of an innocent person suffering without possibility of reward or compensation motivated people to devalue the attractiveness of the victim in order to bring about a more appropriate fit between her fate and her character" (La visione di una persona che soffre, senza che vi sia alcuna possibilità di riscatto o compensazione, provoca nelle persone la tendenza a svalutare la vittima, allo scopo di creare una relazione più appropriata fra il suo carattere e il suo destino)[41].

In conclusione, la convinzione di vivere in un mondo giusto porta la maggior parte degli individui ad attribuire agli emarginati, ai poveri e alle vittime in genere la responsabilità della propria condizione di svantaggio sociale.

[41] *Ibidem.*

PARTE SECONDA

Fattori di Protezione

IV. Educare l'anima a rimanere umani

4.1 Da una memoria cieca a una dinamica

"Tutti coloro che dimenticano il loro passato sono condannati a riviverlo" (Primo Levi).

Nel dibattito pubblico relativo al tema della Shoah si possono riscontrare alcune tendenze riduzionistiche che riguardano la costruzione del significato che questo fenomeno storico ha assunto nelle commemorazioni e nella costruzione dell'identità politica europea e internazionale. La prima riguarda il paradosso per il quale nel momento in cui vi fu un universale riconoscimento dell'importanza della memoria, anche attraverso iniziative istituzionali (Forum di Stoccolma, Assemblea Nazionale delle Nazioni Unite, etc.), il significato delle cerimonie commemorative iniziò a corrispondere a una sempre minore consapevolezza storica ed etica di quell'avvenimento. Da un lato l'onnipresenza della Shoah negli eventi pubblici, nel lessico e nell'immaginario collettivo, dall'altro però una riduzione assolutamente semplicistica del fenomeno.

La seconda tendenza riguarda la falsa credenza secondo cui la conoscenza dell'evento esaurisca di per sé l'argomento della Shoah nel contesto moderno. Abbiamo pertanto, nel primo caso una memoria priva di conoscenza storica che rischia di sacralizzare l'evento dell'Olocausto, e al contrario, nel secondo, un eccesso di conoscenza storica, che tende a rendere superflue le domande sulla contemporaneità della Shoah e l'interpretazione di essa come un avvenimento che parla ancora di noi, nonostante la crescente distanza temporale dai fatti (Badii, D'Andrea, 2013).

Il rischio è quello di "naturalizzare" Auschwitz agli occhi delle generazioni future, trasformando la discussione sull'Olocausto in qualcosa di statico, normale ed ovvio. Vi è la necessità invece che questo argomento continui a riproporsi in modo dinamico attraverso una congiunzione di riflessioni interdisciplinari che mantengano viva la profonda domanda sul significato della Shoah per i giovani e per i futuri cittadini del mondo (Badii, D'Andrea, 2013).

4.1.1 Memoria e Europa

Il ricordo della Shoah e le politiche della memoria adottate dall'Unione Europea negli ultimi decenni hanno avuto un'importante funzione nella costruzione di una "coscienza europea" che accomunasse tutte le società dei diversi stati membri.

Prendendo in esame i documenti che riguardano il tema della memoria, soprattutto quelli promossi dal Parlamento Europeo, è possibile notare come le istituzioni europee si riferiscano all'Olocausto non come a un evento che appartiene a un passato comune, ma piuttosto la memoria di tale avvenimento assume una funzione prospettica, orientata al futuro delle società europee. Pertanto, il focus è puntato non su chi siamo stati, ma su chi vorremo essere in futuro, scongiurando i pericoli che minacciano la pacifica convivenza tra gli individui.

Attraverso lo slogan "Mai più Auschwitz!" l'Unione Europea ha posto le fondamenta alla nascita della morale politica comunitaria, sorretta dalla lotta al razzismo e dal contrasto a qualsiasi forma di intolleranza all'interno del territorio dell'Europa (Badii, D'Andrea, 2013).

Il Parlamento Europeo, in particolare, si è fatto promotore di un processo di sensibilizzazione della Comunità Europea iniziato negli anni Ottanta, avente lo scopo di contrastare l'ascesa di nuovi movimenti fascisti e la diffusione di atteggiamenti xenofobi che hanno interessato e interessano l'Europa, in particolare dal 1991.

Il 1° novembre 2005 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite istituzionalizzò la data del 27 gennaio come Giorno Europeo e Internazionale designato alla Memoria delle vittime della crudeltà nazi-fascista; alla resistenza a qualsiasi forma di odio razziale e discriminazione presente; e infine, a impedire la possibilità che in futuro si ripresentino nuove forme di fanatismo che potrebbero portare ad altre violenze genocidarie. Promuovere la conoscenza e la memoria dell'Olocausto rappresenta, quindi, un tentativo di contrastare il male da parte dell'Unione Europea.

Tuttavia, alla retorica del 27 gennaio, quando in tutto il mondo viene celebrato il Giorno della Memoria per tener vivo il ricordo degli orrori del genocidio contro Ebrei e Rom, corrispondono fatti quali l'innalzamento di muri e la fortificazione delle frontiere da

entrambi i lati dell'Oceano. Alle vuote commemorazioni storiche coincide l'attuale tentativo di dividere la popolazione mondiale tra un "Noi" e un "Loro". Noi siamo europei e statunitensi, il cui quieto vivere è disturbato da uno sciame fastidioso di insetti che infettano le nostre strade; loro sono messicani, marocchini, siriani, afghani, eritrei e tentano di penetrare le nostre sicure fortezze per rubarci il lavoro, succhiare ogni risorsa del nostro welfare, rapinare e disseminare disordine.

Dunque, l'imperativo morale è chiederci a cosa serva la memoria, se non per evitare di commettere gli stessi errori del passato (Stahnke, 2017).

4.1.2 L'importanza della storia

Prometeo: *"Il tempo che invecchia finisce per insegnare ogni cosa"*

Eschilo: *"Eppure tu ancora non sai essere saggio"*. (Eschilo, *Prometeo incatenato*, vv. 981-982)

Prometeo ha appena strappato alla divinità il segreto del fuoco e della tecnica per donarlo agli uomini, trasformandoli *"da infanti quali erano,* [a] *razionali e padroni della loro mente"*. Infatti, *"con la tecnica gli uomini possono ottenere da sé quello che un tempo chiedevano agli dei"*.[42] Tuttavia, tali doni dovevano essere preceduti dall'offerta di un'altra temporalità, opposta a quella ciclica della natura, senza la quale né fuoco né tecnica avrebbero avuto senso. Il carattere temporale cui Prometeo diede avvio è volto al futuro, Eschilo lo definisce il tempo "che invecchia", poiché non fa riferimento al ritorno di un tempo che si ripete negli anni, ma si prefigge uno scopo da raggiungere in futuro. Dunque, se il tempo ciclico è proprio della natura, quello progettuale si riferisce alla tecnica.

Prometeo principiò quella che Galimberti (1999) definisce l'età *storica*, caratterizzata dalla progettualità e dall'utilizzo della scienza. La memoria in quest'età risulta fondamentale, poiché dal passato vengono colte le esperienze che consentono di migliorare il presente e il futuro. Con l'avvento della tecnica la vita dell'uomo assume un significato progettuale

[42] Eschilo, *Prometeo Incatenato,* citato da Galimberti U. (1999) *Psiche e techne. L'uomo nell'età della tecnica*, Feltrinelli, Milano.

che innalza ogni singola esistenza poiché è volta a un disegno futuro di crescita e miglioramento della condizione umana (Galimberti; 1999).
Eppure, l'uomo, usando le parole di Eschilo, ancora oggi non sa esser saggio, poiché non sempre riesce ad imparare dagli errori compiuti nel passato per evitare di ripeterli in futuro.

4.1.3 Il ruolo educativo della Shoah

Nonostante il Giorno della Memoria sia stato istituito da poco più di un decennio si può percepire che le commemorazioni dedicate a questo avvenimento sono svuotate di senso, poiché la sovraesposizione al tema ha avuto un effetto contro-intenzionale, producendo disinteresse e stanchezza verso l'evento ed il suo portato educativo. È importante impegnarci in un nuovo confronto su questo tema, partendo proprio da oggi, dalla somiglianza che lega il populismo e la demagogia degli anni Trenta con le retoriche odierne volte alla disumanizzazione delle persone che provengono dai luoghi sottosviluppati del pianeta. I loro diritti vengono giudicati meno importanti dei nostri, le loro sofferenze più lievi, le ingiustizie che perpetriamo sulla loro pelle più giuste in funzione della minaccia che queste persone rappresentano per la nostra "sicurezza".
Il presidente degli Stati Uniti, Donald Trump, nell'immediatezza delle sue elezioni, ha firmato un ordine esecutivo per interrompere l'accoglienza dei rifugiati siriani, limitare al minimo l'ingresso di cittadini provenienti da stati a prevalenza islamica, ed ha infine annunciato la costruzione del muro che impedirà a coloro siano sprovvisti di un valido visto, di attraversare la frontiera meridionale con il Messico. L'Unione Europea ha stipulato un accordo da 200 milioni di euro con la guardia costiera libica affinché quest'ultima tenti di ridurre il numero di partenze via mare verso l'Europa. Numerosi immigrati e rifugiati con le proprie famiglie si trovano bloccati in improvvisati "campi profughi" sparsi in Europa, dormono dentro tende e capannoni, in condizioni igienico-sanitarie precarie, eppure nessuno sembra curarsi delle loro sofferenze, essi continuano a fluttuare nei nostri confini come anime erranti.

La profonda riflessione sul tema dell'Olocausto ha lo scopo di farci meditare sulla *facilità del male* (Badii, D'Andrea; 2013)*:* determinata innanzitutto dalla semplicità con la quale persone che potremmo definire "normali", a seguito di adeguate sollecitudini, mettono in atto comportamenti spietati, trasformandosi in tremendi carnefici. Inoltre, la facilità con cui ci sottomettiamo a ordini moralmente sbagliati imposti da un'autorità che riteniamo legittima, perdendo completamente il senso della responsabilità individuale delle nostre azioni e scoprendoci moralmente deboli. Infine, la fattibilità con cui ci poniamo indifferenti di fronte alle ingiustizie e le crudeltà che avvengono non solo in continenti lontani a persone sconosciute, ma anche nel nostro ambiente di vita quotidiano, ai nostri vicini, colleghi e conoscenti. Lo studio sulla Shoah può risultare indispensabile solo qualora questo fenomeno venga posto in relazione agli studi di psicologia sociale citati in precedenza – Milgram, Zimbardo, Asch – che hanno saputo mostrarci come le nostre società democratiche non possano definirsi immuni dall'effetto lucifero e dalla cieca obbedienza all'autorità.

Come sottolineato dallo storico Enzo Traverso[43], il pericolo che la società occidentale contemporanea corre in questi anni non è quello di "dimenticare" l'Olocausto, ma piuttosto quello di fare un cattivo uso del significato e della memoria di questo evento. L'enfasi che viene posta sul ricordo della Shoah da parte delle istituzioni europee si sta tramutando in un'auto-assoluzione morale; il potenziale critico dell'avvenimento viene completamente neutralizzato in modo da evitare di confrontarci con il nostro passato e, soprattutto, con il presente. Vi è la necessità invece di aprire gli occhi e vedere che a un Occidente che si indigna per le crudeltà del passato corrisponde un Occidente che ignora completamente le vittime della contemporaneità o addirittura che si rende complice delle violenze dei nostri giorni.

La memoria e lo studio della più grande violenza di massa del Novecento non può da sola garantire lo sviluppo di una maggiore sensibilità della popolazione verso le discriminazioni

[43] Traverso E. (2006) *Il passato: istruzioni per l'uso. Storia, memoria, politica,* Ombre Corte, Verona, in Badii R., D'Andrea D. (a cura di) *Shoah, modernità e male politico*, 2013 Mimesis Edizioni, Milano.

e i soprusi odierni; tuttavia può costituire uno strumento educativo importante. L'interesse e l'apprendimento del passato può risultare del tutto privo di significato o addirittura un esercizio di ipocrisia qualora non riesca ad attivare nelle persone un interesse profondo per il presente e un'ammonizione efficace contro i pericoli che minacciano la civile convivenza degli esseri umani.

Omar Bartov[44] parlando del "ripensamento dell'Olocausto" sottolinea come la violenza militare sia tuttora onnipresente e con lei il pericolo che si accresca e venga legittimata la possibilità che si verifichino nuovi massacri. Sintetizzando, nella nostra società sembra siano presenti condizioni tali per cui, attraverso la produzione di una serie di stereotipi e pregiudizi a carattere populista, possano verificarsi nuovi episodi di violenza collettiva oppure di completa apatia nei confronti dell'attivazione di pratiche e/o norme volte alla discriminazione delle diversità[45]. Pertanto, la Shoah può aiutarci a riconoscere i pericoli che connotano la contemporaneità e minacciano noi stessi e i nostri concittadini.

"E voi imparate che occorre vedere
e non [solo] guardare in aria,
occorre agire e non [solo] parlare.
Questo mostro stava, una volta, per governare il mondo!
I popoli lo spensero ma ora
non cantiamo vittoria troppo presto:
il grembo da cui nacque è ancor fecondo." (Brecht B., *La resistibile ascesa di Arturo Ui*, cit., Epilogo)

[44] Bartov O. (2013) *Ripensare l'Olocausto*, in Badii R., D'Andrea D. (a cura di) *Shoah, modernità e male politico*, 2013 Mimesis Edizioni, Milano, pp. 69-118.

[45] Seppilli T. (2013) *Razzismo e "costruzione sociale del male": una riflessione antropologica*, in Badii R., D'Andrea D. (a cura di) *Shoah, modernità e male politico*, 2013 Mimesis Edizioni, Milano, pp. 285-292.

4.2 Il disagio post-moderno

La situazione di gran parte della popolazione mondiale – in particolare, sia di coloro che abitano territori estremamente poveri, sia di coloro che risiedono in paesi benestanti ma internamente fortemente polarizzati[46] - è solo relativamente peggiorata ma decade velocemente la qualità di vita di queste persone; chi subisce questa condizione percepisce dolore e instabilità.

Le più angoscianti preoccupazioni che tormentano i cittadini contemporanei possono essere efficacemente riassunte nel termine tedesco *Unsicherheit,* poiché in esso sono racchiuse le tre esperienze vitali che connotano il disagio della post-modernità: l'*insecurity*, ovvero l'insicurezza esistenziale; *uncertainty*, l'incertezza; ed infine *unsefety*, cioè la precarietà della sicurezza verso la propria persona. Il paradosso che tali afflizioni comportano è costituito dall'allontanamento dell'idea di trovare rimedi collettivi alle difficoltà individuali sopradescritte, infatti, le persone, immerse nelle proprie incombenze quotidiane, smettono di pensare alle azioni contro l'insicurezza che possono essere svolte solo collettivamente.

Quindi, secondo Bauman (2002), è possibile che l'aumento della libertà individuale coincida con la crescita di un'impotenza collettiva, perché, nel mondo contemporaneo, i ponti tra vita pubblica e privata sono stati completamente rasi al suolo. In questo modo è difficile ricondurre a questioni pubbliche i problemi privati e, viceversa, non si riescono a decifrare le problematicità collettive nelle difficoltà individuali. In assenza di comunicazione tra privato e pubblico la socialità va disperdendosi; le pene dei singoli non si sommano tra loro andando a determinare una causa comune, pertanto, le persone si impegnano a risolvere individualmente problemi collettivi.

In questo contesto, le uniche occasioni di socialità che si scorgono scaturiscono da spinte aggressive e d'intolleranza nei confronti di un nemico comune - solitamente coloro che appartengono agli strati marginali della popolazione - oppure da ondate di compassione e carità. Tuttavia, tali momenti di vicinanza collettiva finiscono presto e, appena tornati

[46] Per polarizzazione si fa qui riferimento alla polarizzazione economica, ovvero all'estrema disuguaglianza nella distribuzione del reddito all'interno di un determinato territorio.

alla gestione delle proprie difficoltà quotidiane, gli individui assopiscono nuovamente lo spirito di socialità che, per pochi istanti, li aveva fatti sentire parte di una stessa comunità. Le istituzioni politiche esistenti non sono certo d'aiuto in questa lotta all'Unsicherheit, anzi, il loro operato porta a un'enfatizzazione del senso di insicurezza esistenziale e alla creazione di ulteriori divisioni tra le persone. Ciò che le istituzioni stanno cercando di fare è di direzionare tutte le ansie dei cittadini verso una sola delle tre componenti della Unsicherheit, ovvero quella che fa riferimento alla sicurezza personale, producendo diffidenza e un ulteriore allontanamento tra gli individui che si trincerano dietro la propria solitudine. In questo modo ottengono un efficace deterrente alle proteste di massa, in quanto, pur non andando ad incidere sulle fonti della profonda ansia percepita dai cittadini contemporanei, convogliano la loro energia verso problematiche fittizie, le uniche sulle quali le istituzioni riescano ad intervenire (Bauman, 2002). Il sentimento di ingiustizia subita non spinge gli individui all'organizzazione di un'azione collettiva in grado di sovvertire l'ordine di cose presente, provocando un radicale cambiamento, perché le inquietudini sono fortemente privatizzate. Le preoccupazioni collettive vengono interpretate come il risultato di errori individuali, di mancanze nella personalità del singolo oppure come frutto del destino infausto, pertanto, vengono fronteggiate autonomamente dai singoli soggetti, seppur abbiano carattere collettivo.

4.2.1 Gli aspetti dell'insicurezza post-moderna

Molti sono gli elementi che contribuiscono all'accrescimento della sensazione d'insicurezza percepita dal cittadino moderno. Bauman nel testo *"Il disagio della postmodernità"* (2002) evidenzia tre dimensioni dell'incertezza: innanzitutto sostiene vi sia un nuovo disordine mondiale ovvero che il cosmo sia diventato un luogo caotico e imprevedibile, e che per questo sia impossibile immaginare cosa possa avvenire in futuro. In secondo luogo, Bauman (2002), parla di "deregulation universale" facendo riferimento all'assoluta priorità concessa alla concorrenza di mercato, anche a dispetto della moralità delle azioni; e, inoltre, alla completa libertà conferita al capitale, che è in grado di sovrastare tutte le altre libertà, anche qualora tra esse vi fosse un conflitto; ancora, il

disfacimento delle reti di protezione sociale e la negazione di tutte le ragioni di tipo non-economico. La disuguaglianza - sia quella che si misura tra i paesi del globo, sia quella interna riscontrata in ogni singola nazione – ha raggiunto nel mondo contemporaneo livelli elevatissimi, basti pensare che un rapporto Oxfam[47] del 2017 attesta che nel mondo 8 persone detengono, da sole, la stessa ricchezza della metà più povera del pianeta, ovvero 3,6 miliardi di persone. Questo avviene perché il progetto di un'alleanza politica volta alla difesa del diritto universale a una vita dignitosa è stato completamente sostituito dall'assoluta libertà del mercato come garante della possibilità individuale di arricchimento.

Infine, le reti di protezione sociale composte da familiari, vicini e conoscenti si sono lentamente deteriorate, nonostante abbiano avuto una sostanziale funzione di "cuscinetto" nelle difficoltà quotidiane dei singoli e delle famiglie. Si assiste alla crescente difficoltà nello stringere legami e curare rapporti interpersonali; le relazioni si riducono ad una serie di brevi incontri e perdono la loro potente carica emotiva, le identità si confondono come una collezione di maschere.

4.2.2 Agorà

L'insicurezza percepita dai cittadini contemporanei viene rappresentata da Bauman (1999) attraverso l'immagine drammatica di alcuni passeggeri di un aereo che improvvisamente scoprono di non essere guidati da nessuno in quanto la cabina di pilotaggio è vuota e la voce chiara del capitano, che fino a quel momento li aveva rassicurati, non era che una registrazione di molto tempo prima. La politica neoliberista in questi anni ha completamente disgregato le reti sociali in funzione dell'innalzamento della libertà individuale. La società ha ceduto la preoccupazione per il bene pubblico concentrandosi esclusivamente sul compiacimento delle necessità personali. Sono state disattese le aspettative di felicità che ci erano state promesse, anzi, il senso di insicurezza esistenziale attanaglia sempre più le nostre vite. Per quietare questi disagi è necessario

[47] Oxfam è una confederazione internazionale di organizzazioni no profit impegnate nella lotta alla povertà globale.

richiamare dall'oblio idee che comprendano il bene pubblico, la società, la giustizia, la collettività, per avviare un dialogo condiviso con gli altri. Lavorare a sostegno dello sviluppo di una comunità che si ponga come obiettivo il "bene comune", idea secondo la quale la libertà di ciascun soggetto può essere garantita solo a condizione che vi sia la libertà per tutti, e che la libertà di ogni singolo individuo venga difesa dagli sforzi collaborativi di ciascuno.

Il luogo designato a ridefinire le libertà individuali partendo dall'impegno della collettività viene individuato da Bauman (1999) nell'Agorà. Questo spazio è insieme privato e pubblico ed è qui che i problemi individuali devono connettersi tra loro in modo virtuoso, andando a costituire una responsabilità comune. Nell'agorà è possibile trovare finalmente soluzioni collettive ai problemi gestiti individualmente, ripensando ai valori condivisi in nome della creazione di una comunità solidale. L'ἀγορά nell'antica Grecia era la piazza nella quale si riunivano i cittadini in assemblee, durante le quali si prendevano numerose decisioni e si intessevano relazioni interpersonali. Oggi, nelle nostre società, trovare un luogo che possa avere questa funzione è estremamente difficile, poiché gli spazi destinati al dialogo tra pubblico e privato sono stati smantellati. Occorre, pertanto, ricercare nelle nostre città spazi idonei a contenere dialoghi tra i cittadini, in modo tale da ristabilire la connessione tra le difficoltà individuali e gli strumenti collettivi di risoluzione.

4.3 Raggiungere l'idea di giustizia sociale grazie all'incontro con l'Altro

Nel contesto contemporaneo appena descritto cresce e si sviluppa un sentimento di profonda ingiustizia che, anziché concentrarsi e prender forma in una protesta di massa contro l'ordine di cose presente, si indirizza verso la criminalizzazione e l'odio verso gli strati marginali della popolazione e quindi potenzialmente più pericolosi per l'ordine sociale.

Tuttavia, anche se questo senso di frustrazione e incompiutezza si riversasse in una protesta massiva, non darebbe soluzione completa al problema della giustizia sociale. Questo perché, anche qualora si verificasse una rivolta dei poveri volta al miglioramento delle proprie condizioni e alla redistribuzione delle ricchezze, non vi sarebbe la garanzia di

avviare un'epoca di politica etica, ovvero la sottomissione della politica e dell'economia ai principi etici. Infatti, la Giustizia, secondo Lévinas (1998), non può essere intesa solo come l'abolizione della condizione di disagio in cui alcune persone si trovano in un determinato momento. Il problema etico di cui parla Lévinas (1998) fa riferimento a quei principi di profonda giustizia che diffondono la responsabilità verso l'Altro essere umano; pertanto, questo problema potrà considerarsi risolto solo qualora la "maggioranza soddisfatta" sarà capace di vedere oltre i propri stretti interessi e assumersi la responsabilità verso gli altri membri del genere umano che si trovano in una condizione più svantaggiata di loro. La Giustizia, quindi, non può nascere dalle rivendicazioni dei membri della società che si trovano in una condizione di privazione, ma sorge dalla spontanea volontà di garantire la libertà agli altri.

Lévinas sostiene che giustizia significhi *"estendere agli altri in genere la responsabilità vissuta selettivamente dall'Io morale nei confronti dell'Altro Uomo quale Volto unico ed irripetibile".* (Bauman Z., *Il disagio della postmodernità*, cit., p. 65)

4.3.1 Il mondo morale di Emmanuel Lévinas

Il mondo morale di Lévinas sorge nello spazio tra "me" e "l'altro". È in questo luogo che si sviluppa la moralità e viene fornito nutrimento alla stessa, poiché la presenza dell'Altro ci interpella, invitandoci ad assumere la responsabilità nei suoi confronti. L'Io e l'Altro si presentano a quello che Lévinas (1998) definisce "l'incontro morale" e nel fare ciò si spogliano completamente dei propri ruoli, delle attribuzioni sociali loro riferite, delle proprie fortune o sfortune. All'incontro non ci si riconosce in quanto ricchi o indigenti, non si appartiene a una determinata classe sociale, l'unica caratteristica che permane è l'essenza comune, ovvero la qualità dell'umano che connota l'Io e l'Altro.

La responsabilità morale verso l'Altro si definisce a partire dalla "morale a due", ovvero dal - numericamente - piccolo atto di assumerci la responsabilità nei confronti dell'Altro individuo che ci sta di fronte, l'Altro come *Volto*, sostiene Lévinas, proprio perché lo si può vedere e riconoscere. È questa la chiave per la risoluzione del problema sociale (Bauman, 2002). A partire da questo incontro cresce e si dirama la sensibilizzazione sociale verso la

presa di coscienza della responsabilità morale che tutti abbiamo nei confronti di ogni genere di disgrazia umana.

Lévinas (1998) parla di "epifania del *Volto"* poiché in esso vi è la scoperta della presenza dell'Altro, il *Volto* è il primo mezzo attraverso il quale l'individuo che incontro mi comunica la sua umanità. Osservare attentamente il *Volto* non lascia la possibilità di essergli indifferenti, pertanto, ciascuno di noi si trova costretto a rispondere alla sua domanda di dedizione e responsabilità.

L'idea di giustizia nasce dalla combinazione tra l'esperienza dell'incontro con l'unicità dell'Altro come *Volto*, quando ci si assume la responsabilità morale per l'altro individuo, e la sperimentazione della molteplicità degli altri, effettuata ogni giorno all'interno del contesto sociale. Senza l'esperienza dell'unicità dell'incontro con l'*Altro* come Volto l'idea di giustizia non potrebbe esistere.

In altre parole, la responsabilità morale verso gli altri - tutti coloro che appartengono al genere umano – deve sorgere dall'incontro con l'Altro, ovvero un soggetto in carne ed ossa che vedo e sento. Ne consegue che, avvicinare fisicamente ed emotivamente due soggetti in un incontro morale è il primo ma imprescindibile passo per ritrovare l'umanità che stiamo perdendo.

Infatti, i sentimenti di empatia vengono rivolti a persone specifiche; è invece poco probabile che si percepisca vicinanza emotiva nei confronti di categorie astratte di individui, come il riferimento al concetto di "umanità", che pur rappresentando un'astrazione fondamentale, ci costringe all'impersonalità degli individui inclusi in questo termine e quindi ad una lontananza emozionale dagli stessi. La responsabilità per gli altri nasce dall'interesse viscerale provato verso una persona specifica o un piccolo gruppo di individui conosciuti precedentemente o incontrati saltuariamente. Questa vicinanza, provata inizialmente verso specifici individui, cresce e si sviluppa nell'idea di giustizia che va oltre il rapporto specifico con gli stessi. Educare ai principi morali assoluti è importante ma lo è di più la cura e l'accrescimento delle relazioni emozionali da cui scaturiscono i sentimenti di empatia e solidarietà, poiché solo da quest'ultimi si può ridefinire la responsabilità verso l'umanità intera.

Pertanto, appare importante adottare modalità di lavoro *bottom-up*, ossia dal basso verso l'alto, partendo dai rapporti con soggetti concreti e dalle situazioni di vita quotidiane nelle quali le persone sono coinvolte in prima persona, verso la creazione di valori morali universali, piuttosto che innalzare le qualità etiche assolute per orientare il comportamento individuale (procedura *top-down*, dall'alto verso il basso). Le relazioni suscitano in noi emozioni e sentimenti in grado di indirizzare la nostra condotta morale (Zamperini, 2001).

4.3.2 Praticare solidarietà contro la globalizzazione dell'indifferenza

La diffusione di un profondo senso di insicurezza e infelicità connota la grave crisi che sta vivendo l'umanità di oggi. L'unico rimedio a questo disagio è determinato dalla solidarietà tra gli esseri umani. È necessario porre resistenza alle tentazioni di separazione che spingono ad erigere barriere contro le differenze, incrementando le occasioni di incontro e di vicinanza intensa tra gli individui e sperimentando la creazione di un orizzonte comune.

"Noi siamo tutti responsabili di tutto e di tutti, davanti a tutti ed io più di tutti gli altri" sostiene Dostoevskij[48], sintetizzando efficacemente il pensiero di Lévinas.

La responsabilità che abbiamo nei confronti degli altri uomini connota la radice del nostro essere indiscutibilmente, completamente ed effettivamente umani. *"Il legame con altri si stringe soltanto come responsabilità […]. Dire: eccomi. Fare qualcosa per un altro. Donare. Essere spirito umano significa questo […]"* secondo Lévinas. (Lévinas E., *Etica e infinito*, cit., p. 110)

Per il filosofo legarsi agli altri è una qualità intrinseca dell'essere umano e vuol dire fondamentalmente assumersi la responsabilità nei confronti dell'altro individuo. Questa responsabilità non ha limiti, poiché non dipende dalla conoscenza pregressa che ho con l'altro, e neppure risponde a una logica di convenienza né di reciproco favore. Non bisogna aspettarsi che l'altro ricompensi la mia responsabilità, ed essa non è data né da un codice

[48] Dostoevskij F. (1979) *I fratelli Karamazov*, Garzanti, Milano, citato da Lévinas E. (2012) *Etica e Infinito. Dialoghi con Philippe Nemo*, Castelvecchi Edizioni, Roma, p. 97.

morale che punisce attraverso la cacciata negli inferi, e neppure da un codice giuridico che esilia il colpevole in carcere. È una questione che riguarda esclusivamente il soggetto e le modalità in cui ciascuno si identifica come tale. *"La relazione intersoggettiva è una relazione non simmetrica… io sono responsabile di altri senza aspettarmi il contrario, anche se mi dovesse costare la vita. L'inverso è affar suo.*[49]*"*

Bauman (2016) cita, a proposito della de-responsabilizzazione morale nei confronti del nostro prossimo, un'omelia di Papa Francesco, pronunciata l'8 luglio 2013, durante la visita del Pontefice a Lampedusa.

"Tanti di noi, mi includo anch'io, siamo disorientati, non siamo più attenti al mondo in cui viviamo, non curiamo, non custodiamo […] e non siamo più capaci neppure di custodirci gli uni gli altri. […] Quei nostri fratelli e sorelle cercavano di uscire da situazioni difficili per trovare un po' di serenità e di pace; cercavano un posto migliore per sé e per le loro famiglie, ma hanno trovato la morte. Quante volte coloro che cercano questo non trovano comprensione, non trovano accoglienza, non trovano solidarietà! […] Chi è il responsabile del sangue di questi fratelli e sorelle? Nessuno! Tutti noi rispondiamo così: non sono io, io non c'entro, saranno altri, non certo io. […] Oggi nessuno nel mondo si sente responsabile di questo; abbiamo perso il senso della responsabilità fraterna. [...] La cultura del benessere, che ci porta a pensare a noi stessi, ci rende insensibili alle grida degli altri, ci fa vivere in bolle di sapone, che sono belle, ma non sono nulla, sono l'illusione del futile, del provvisorio, che porta all'indifferenza verso gli altri, anzi porta alla globalizzazione dell'indifferenza. In questo mondo della globalizzazione siamo caduti nella globalizzazione dell'indifferenza. Ci siamo abituati alla sofferenza dell'altro, non ci riguarda, non ci interessa, non è affare nostro!"[50]

La morte dell'altro individuo ci vede, invece, responsabili, poiché l'indifferenza per la sua sofferenza ci ha resi irrimediabilmente complici della sua scomparsa. Prima di essere noi

[49] Lévinas E. (1990), *Totalità e infinito. Saggio sull'esteriorità*, Jaca Book, Milano, citato da Bauman Z. (1992) Modernità e Olocausto, Il Mulino, Bologna.

[50] https://w2.vatican.va/content/francesco/it/homilies/2013/documents/papa-francesco_20130708_omelia-lampedusa.html

stessi destinati alla morte dobbiamo considerarci responsabili della morte dell'altro, poiché non possiamo abbandonarlo nella solitudine della sua condizione mortale.
L'antidoto a quella che il Pontefice definisce "indifferenza globalizzata" va ricercata nella responsabilità solidale nei confronti degli altri, che, torno a ripetere, non può che nascere dall'incontro morale con l'Altro come *Volto*. Spogliare le persone da tutti gli orpelli che gli sono stati attribuiti socialmente per identificarsi in quanto esseri umani, con le stesse fragilità, accomunati dalle stesse paure e dagli stessi sogni. Infine, riconoscerci tutti come responsabili delle sofferenze dei nostri giorni, senza volgere lo sguardo altrove ed evitando di chiamare in causa la sorte.

4.4 La forza delle emozioni

Nel mondo contemporaneo le emozioni vengono considerate prive di qualunque valore conoscitivo e sono completamente oscurate dalla luce intelligente della ragione. Per questo motivo, la maggior parte degli individui ritiene che la conoscenza derivi esclusivamente dal calcolo razionale della mente, trascurando l'importanza della conoscenza emozionale. Invece, la "ragione del cuore" consente alle persone di uscire dal proprio ego, ponendole in relazione con gli altri e permettendo loro di cogliere il senso di ciò che le altre persone ci comunicano (Borgna, 2001).
Siamo spesso portati a credere che la solidarietà e l'altruismo nascano dalla vittoria della razionalità sull'impulsività delle passioni emotive; al contrario, sono più frequentemente le emozioni a condurre le azioni più umane.
La paura ed il rancore sono sentimenti funzionali alla disgregazione delle relazioni sociali tra individui e sono normalmente attribuiti a gruppi o a categorie di individui che non si conoscono; invece, davanti alla concretezza dell'incontro diretto con l'altro individuo queste sensazioni negative tendono a scomparire e cedere il posto allo scambio emotivo che unisce i due soggetti.
Non può nascere una relazione significativa e autentica senza che tra due soggetti avvenga una sincera comunicazione emozionale (Borgna, 2001); in mancanza cioè di un incontro di sguardi, una stretta di mano, un gesto di vicinanza. L'epoca della tecnica contiene il

pericolo di isolare gli individui nella propria solitudine, poiché essi non possiedono più la capacità di scambiare con gli altri esseri umani contenuti emozionali significativi che gli permettano di entrare in contatto con loro; non riescono più a riconoscere i bisogni altrui, immedesimandosi nelle loro sofferenze.

4.4.1 La mancanza di emotività nell'età della tecnica

La tecnica si nutre di razionalità quantificante e si oppone per sua natura all'altra qualità umana rappresentata dall'emotività, dalla conoscenza emozionale, dai sentimenti, dall'empatia e dalla vita affettiva. Nel mondo della tecnica le emozioni vengono nascoste e subordinate all'importanza della ragione e ai modelli individualistici di esperienza e di azione.

La globalizzazione e le altre trasformazioni mondiali, derivate dallo sviluppo della tecnica, hanno accresciuto esponenzialmente le possibilità di conoscenza e di comunicazione, tuttavia, hanno tralasciato gli aspetti che riguardano la riflessione interiore e l'emozionalità. Gli strumenti tecnologici e informatici ci consentono di intessere relazioni con centinaia di persone provenienti da qualsiasi nazione mondiale; ma, infondo, non si riesce ad instaurare con questi individui una relazione autentica connotata da una comunicazione emozionale e da un incontro affettivo. L'era della tecnica rischia di allontanare completamente le persone, vuotando di intimità e intensità emozionale le relazioni tra gli individui contemporanei, perché quest'ultimi, privati della conoscenza emozionale, non possiedono più le competenze che consentono di comunicare efficacemente con gli altri, riconoscendone i bisogni, le diversità e rispettandoli nella loro qualità di esseri umani.

La società che viviamo viene definita da Borgna (2001) "società autistica" perché sta perdendo il significato della solidarietà umana e della responsabilità verso il grido delle persone che vivono condizioni di dolore. Negli individui adulti, sostiene Borgna nel testo "L'arcipelago delle emozioni" (2001), le emozioni "forti" resistono meglio ai rischi di spersonalizzazione e separazione che la tecnica contiene. Tra queste citiamo: le passioni, l'orgoglio, l'ira, l'impegno sociale e politico, l'aggressività, l'indifferenza (che costituisce

una contro-emozione di importanza esistenziale). Al contrario, le emozioni definite "deboli" vengono annientate dalla rigidità e dalla non spontaneità della tecnica. Di queste fanno parte: l'amore, la gentilezza d'animo, la sensibilità, l'immedesimazione nell'intimità e nella sofferenza altrui, la solidarietà, la partecipazione emozionale, la dolcezza e la rinuncia al proprio sfrenato egoismo (Borgna, 2001).

La ricerca di un'efficienza produttiva sempre maggiore, la rapidità con cui è necessario prendere decisioni coerenti e pragmatiche, rendono superflua la riflessione interiore, l'utopia delle idee, la solidarietà e la capacità di essere vicini ai bisogni degli altri.

Dunque, sorge la necessità di riuscire a conciliare i modelli razionali di vita propri della tecnica e i sentimenti e gli istinti affettivi appartenenti alla realtà emozionale; affinché si scongiuri il pericolo di ridurre l'esistenza umana a una serie di aridi calcoli e incontri vuoti.

4.4.2 L'appiattimento della vita emotiva porta al primato dell'oggettività

La tecnica riduce le attività degli uomini e le relazioni tra di essi all'oggettività, dissolvendo le qualità soggettive e sottomettendole alla razionalità dell'intelletto. Gli uomini, privati della propria soggettività, si relazionano tra loro come semplici strumenti di un impianto tecnologico; essi fungono da ingranaggi in rapporto alle modalità di funzionamento che sono state stabilite in precedenza dalla razionalità tecnica.

Queste persone non sperimentano più la propria interiorità, tralasciano le qualità affettive, sentimentali ed emozionali della propria esistenza, ovvero lasciano le componenti che rendono ciascun uomo qualitativamente diverso da qualsiasi altro, definendolo nella sua unicità e, in questo modo, abbandonano la propria soggettività al primato tecnico dell'oggettività omologante (Galimberti, 1999).

Tuttavia, agire in termini esclusivamente razionali porta gli individui a orientare le proprie azioni secondo il calcolo raziocinante della consequenzialità causa-effetto, anziché in ordine ai propri valori morali, che sono legati alle esperienze emotive e affettive. Pertanto, l'operaio di una fabbrica d'armi non si percepirà diverso da colui che lavora all'interno di una fabbrica di giocattoli, poiché si limiterà a compiere le procedure tecniche affidategli

e volte al raggiungimento dell'obiettivo fissato dall'impresa; egli riterrà di svolgere semplicemente il proprio lavoro (Galimberti; 1999).

La tecnica, limitando l'agire del soggetto al gesto di "premere un bottone", allontana dall'etica la responsabilità personale. Chi agisce deve farlo in modo funzionale all'apparato tecnico; in questo modo, l'etica viene ridotta a un semplice controllo dell'efficacia dell'attività, senza che venga effettuata una valutazione dei fini morali a cui queste azioni conducono. Chi agisce viene esonerato dai giudizi di correttezza etica, le azioni si concentrano nel "fare bene" ovvero in modo adeguato alle esigenze tecniche.

4.4.3 Quando nacque l'età della tecnica?

Gunter Anders sostiene che l'avvenimento storico del nazismo contenga una caratteristica ancora più grave dell'aver causato la morte di più di 6 milioni di persone; infatti, in quegli anni è stato creato il modello dell'età della tecnica. Il nazismo è solo un "teatrino di provincia" rispetto alla grandezza racchiusa nel "grande teatro" aperto dalla tecnica, riferisce Anders[51].

Ma quando venne alla luce l'età della tecnica? Umberto Galimberti (2010) ne colloca la nascita durante la Seconda Guerra Mondiale; non perché sostenga che prima di quest'evento non vi fossero macchinari altamente tecnologici, infatti, era già avvenuta la Prima Rivoluzione Industriale e la Prima guerra mondiale aveva dato un'ulteriore spinta allo sviluppo tecnologico. Tuttavia, a partire dall'avvento della Seconda guerra mondiale gli uomini sono diventati perfetti esecutori di mansioni il cui contenuto non li riguarda, non compete loro e di cui non sono responsabili in ordine al significato morale. Il Nazismo ci ha dato la più chiara dimostrazione di questo processo di de-responsabilizzazione etica verso le finalità delle nostre azioni. Abbiamo perso la responsabilità delle attività che compiamo, in qualsiasi apparato tecnico ci si trovi a lavorare, l'unica responsabilità che ci compete è rivolta al mansionario, ovvero limitata agli ordini del superiore, che valuta se il nostro operato sia svolto in modo efficiente, produttivo e funzionale. In qualsiasi luogo in

[51] Maggio 2010, Muro Leccese. Intervento integrale del Prof. Umberto Galimberti su "Educare l'anima ai tempi della tecnica".

cui ci si trovi ad operare, essere "bravi" lavoratori significa essere precisi nel proprio limitato compito, il contenuto finale di ciò che si sta producendo non è di competenza dell'operaio, la sua responsabilità è limitata alla precisione con la quale egli compie la propria mansione.

La risposta che Eichmann, il contabile nazista; Claude Eatherly, il pilota che ordinò di sganciare la prima bomba atomica; Franz Stangl, comandante dei campi di sterminio di Sobibor e Treblinka, diedero alla domanda sul perché si macchiarono di quegli efferati crimini fu "ho solo obbedito agli ordini" e "quello era il mio lavoro". Sono risposte che provocano indignazione, tuttavia sono opinioni che possono definirsi corrette nell'epoca della tecnica. Infatti, nell'era della tecnica è molto difficile non ubbidire agli ordini di un apparato tecnico, e con questo termine intendiamo non solo un'industria d'armi, ma anche un ufficio notarile, l'Università e qualsiasi altra attività razionalmente organizzata in termini di produttività, precisione ed efficienza (Galimberti, 2010).

Non riusciamo più a pensare diversamente dal modo razionale e calcolante, capiamo immediatamente quando qualcosa è utile, calcolandone i vantaggi ottenuti attraverso l'impiego minimo dei mezzi, ma non capiamo più quando qualcosa è bella, è vera, è giusta. Non siamo più capaci di pensare, sappiamo solo fare di conto. Galimberti (2010) si spinge a dire che oltre al pensiero unico, un pensiero binario, calcolante, che somiglia alla funzionalità di un computer, ci stiamo abituando anche a sentire tutti nello stesso modo. Questo perché ci viene insegnato, attraverso la televisione e altri mezzi di fascinazione, come si ama, come ci si arrabbia, come si soffre, apprestandoci a diventare un enorme gregge di pecore che hanno perso la propria soggettività, perché siamo stati privati della possibilità di accrescere e sperimentare la nostra vita interiore.

4.4.4 Il ripiegamento egoistico e l'impossibilità di uscire dall'orizzonte dell'Io

La tecnica razionale e calcolante consolida l'aspetto egoistico dell'individuo, che tra le regioni psichiche è l'unico razionale, poiché trasforma le modalità di azione individuali in modi impersonali e sottoposti a norme oggettive (Galimberti, 1999). Questa attenzione volta esclusivamente al proprio ego esaspera le componenti individualistiche della

personalità del soggetto, poiché egli ritiene l'interesse verso sé stesso come assolutamente logico e razionale. Invece, l'altruismo, la solidarietà e l'attenzione verso i bisogni dell'altro non rientrano nell'universo razionale poiché appartengono a una dimensione che ne è stata esclusa, quella emozionale. Così alla logica della ragione tecnica corrisponde l'individualismo sociale, l'egoismo dal punto di vista etico e il narcisismo sul piano psicologico (Galimberti, 1999).

La libertà concessa ai singoli individui è limitata all'ambito privato e, per tale ragione, questi individui reagiscono al senso di impotenza percepito richiudendosi su sé stessi, non riconoscono delle finalità sociali comuni e identificano il valore della società solo come uno strumento individuale. Le persone ripiegano su quella che Toqueville[52] definisce *"la solitude de son propre coeur"* [la solitudine del proprio cuore] poiché non trovano alcun orizzonte di senso se non quello rappresentato dall'individualismo, ambito nel quale si trova il residuo di libertà rappresentato dall'autodeterminazione. Fuori dall'orizzonte dell'Io il mondo è regolato dalle funzionalità e dai ruoli impartiti dalla capacità della tecnica, pertanto, l'uomo si scopre libero solo all'interno della propria individualità. Allora, l'unica consolazione rimasta all'Io è quella di dedicarsi a quelli che Tocqueville[53] chiama *"i piccoli e volgari piaceri"*, accontentandosi di soddisfare qualche piccola e superficiale voglia quotidiana.

4.4.5 La vita emozionale è interiorità che si apre agli altri

Le emozioni, la vita affettiva e i sentimenti sono caratteristiche ontologiche e imprescindibili la natura umana. Lo sviluppo della tecnica e della conoscenza razionale, se non viene bilanciato dalle percezioni emozionali e affettive, conduce l'esistenza umana all'aridità sentimentale, svuotandola del suo profondo significato.

La ragione del cuore consente di coltivare la propria interiorità e permette all'individuo di uscire dal proprio "Io" per rispecchiarsi nell'anima degli altri. La modalità che abbiamo di

[52] A. de Tocqueville (1968) *La democrazia in America*, Scritti politici vol. II, Utet, Torino, in Galimberti U. (1999) *Psiche e techne. L'uomo nell'età della tecnica*, Feltrinelli, Milano.

[53] *Ibidem.*

vivere e costruire la nostra interiorità ed emotività costituisce la possibilità di uscire dal nostro ego per conoscere l'altro-da-noi.

Borgna (2001) in quella che definisce la sua "tesi radicale" sostiene che ogni emotività e vicinanza affettiva possieda un'intrinseca apertura che non conosce confini, volta a uscire dall'individualità del soggetto. La vita emozionale e sentimentale sorge nell'interiorità ma si sviluppa solo a seguito dell'incontro e dell'apertura al mondo degli altri uomini e, in questo, differisce profondamente dalla razionalità pura, poiché quest'ultima cresce all'interno dei confini insormontabili dell'Io, senza mai trascendere la soggettività dell'individuo. Vivere sempre secondo la logica razionale conduce, dunque, all'impossibilità di comunicare e di prendersi cura degli altri.

La relazionalità e l'incontro con gli altri costituiscono l'essenza dell'esistenza umana, indipendentemente dal ruolo che ci è stato attribuito dalla società; non è possibile definirci qualitativamente esseri umani se prima non riusciamo a creare una relazione significativa con gli altri, crescendo emozionalmente e cogliendo la responsabilità verso di loro.

Borgna (2001) ci invita ad aprirci alle emozioni per contrastare il rischio di condurre esistenze spiritualmente aride ed emozionalmente deserte. Fare esperienze emotivamente significative ci consente di conoscere – una conoscenza opposta a quella razionale ma non meno importante - e di rendere le nostre vite più ricche e significative.

La condizione umana è caratterizzata dalla necessità radicale di percepire la sofferenza dell'altro come nostra, di immedesimarsi nel suo dolore così come di identificarsi nelle sue speranze e nei suoi desideri. Tuttavia, mantenere accesa la fiamma della partecipazione emotiva alla felicità o alla disperazione degli altri è diventato difficile nella quotidianità del cittadino contemporaneo, imperniata dalla routine, dalla fretta, dalla ragione pragmatica.

Ogni giorno compiamo dei gesti apparentemente banali quali scambiare uno sguardo, un sorriso, porgere un saluto, stringere una mano, tuttavia l'esperienza di queste azioni è tra le più complesse di tutta la vita. Non di rado, affrontiamo tali cenni quotidiani con estrema apatia e indifferenza, restando bloccati nella nostra individualità, senza uscire dal nostro

ego per aprirci alla relazione. Invece, questi gesti dovrebbero essere attraversati da emozioni e da sentimenti di vicinanza, soprattutto nei confronti delle persone che soffrono.

Questo testo ripropone la sollecitazione di Eugenio Borgna (2001), di uscire dalla rigidità dei codici razionali entro i quali la nostra esistenza è costruita per esperire l'interiorità e la capacità di intuizione che connota la dimensione del cuore.

4.4.6 Mr. Empathy[54]

Mr. Empathy vive in un mondo grigio, triste e inospitale. Chiuso nella sua solitudine non riesce più nemmeno a percepire la presenza delle persone che lo circondano. Tuttavia, una mattina, camminando per strada diretto al lavoro, scopre come colorare le sue giornate: attraverso l'interazione empatica con gli altri. Mr. Empathy, senza rendersene conto, aiuta un bambino a recuperare il suo palloncino rosso rimasto incastrato tra i rami di un albero, il piccolo lo ricompensa dimostrandogli la sua gioia. Poi, proseguendo per la sua via, incontra un mendicante che gli racconta delle sue tragiche esperienze di vita, egli ne rimane essai colpito e gli dona una stretta di mano. Il mondo si colora di nuove sfumature quando Mr. Empathy incontra un uomo cieco e interagisce con un'anziana signora che gli narra del suo nostalgico passato. Giunto alla fermata del tram Mr. Empathy si guarda intorno sorridendo sorpreso alla meraviglia appena scoperta, la luce che ha illuminato le sue giornate, la relazione empatica con le persone.

[54] https://www.youtube.com/watch?v=id3w0IA81cA, cortometraggio di Bruno Bozzetto per la Fondazione Empatia Milano

Questo splendido cortometraggio della durata di appena due minuti del cartoonist Bruno Bozzetto riesce in modo sorprendente a mostrarci come lo scambio empatico con gli altri ci arricchisca e come esso modifichi il nostro modo di vedere il mondo, anche attraverso le prospettive altrui. Infatti, empatia, da en-pathos: “sentire dentro”, può essere definita come la capacità di “sentire dentro gli altri” ovvero di immedesimarsi in loro, nelle loro emozioni e nelle loro sofferenze.

Mr. Empathy è un cittadino contemporaneo: stringe in mano la sua valigetta e controlla continuamente l’orologio, che scandisce la routine delle sue giornate sole e vuote. Non vede gli altri perché è completamente concentrato su sé stesso e sui suoi bisogni, per tale ragione la sua vita è incolore, priva di gioia e conoscenza del cuore. Quando invece scopre la bellezza dello scambio empatico con gli altri esseri umani, in particolare coloro che hanno avuto esperienze dolorose, la sua vita si colora di emozioni, sentimenti, affettività, relazione.

V. Il Servizio Sociale al bivio tra rigidità di bilancio e dovere etico

5.1 La liberalizzazione dei Servizi Sociali

Nell'idea originaria propria di Richard Titmuss e Lord Beveridge la gestione dei servizi sociali rivolti alle persone che si trovavano in stato di necessità era completamente affidata allo Stato, che doveva occuparsi sia della progettazione degli aiuti, che della materiale esecuzione delle pratiche di sostegno sociale. Il cittadino era vettore di numerosi diritti offerti dallo Stato, che doveva portare, invece, molteplici doveri.

Il welfare di Stato, però, è apparso sin da subito difficilmente sostenibile, seppure fosse sorretto da nobili ideali. La complessa gestione dei sistemi pubblici di Welfare ha trovato, in tutti i Paesi europei, un importante supporto da parte di quello che viene chiamato il "terzo settore", ovvero quelle iniziative volontarie che sono sorte grazie alla solidarietà della società civile. La pubblica amministrazione si è avvalsa, quindi, di strutture operative esterne proposte dall'autonoma volontà di cittadini solidali. Dal punto di vista amministrativo e burocratico lo strumento utilizzato è il finanziamento "a contributo". L'organizzazione di terzo settore viene quasi interamente finanziata dall'ente pubblico che però si appropria di tutte o di larga parte delle sue attività; il patto viene sancito attraverso una convenzione. Il risultato appare un sistema pubblico allargato, poiché le iniziative della società vengono assorbite dalle procedure amministrative e dalle rendicontazioni economiche dello Stato (Folgheraiter, 2003).

A partire dagli anni Novanta, iniziò la liberalizzazione dei servizi sociali su modello della pubblica amministrazione britannica. Quest'ultima si vide, infatti, costretta a esternalizzare le prestazioni di aiuto sociale, affinché lo Stato non erogasse in autonomia le attività di sostegno pubblico, ma che esse dovessero esser comprate nel mercato concorrenziale. Tale modello di Welfare viene denominato "welfare mix" poiché in esso le imprese di mercato e quelle no profit partecipano le une in concorrenza con le altre allo scopo di vincere gli appalti e ottenere i finanziamenti pubblici. L'erogatore privato verrà scelto per la sua capacità di offrire il maggior numero di servizi al minor prezzo possibile, in linea con la logica del profitto. Dunque, la questione economica appare centrale per le

singole organizzazioni erogatrici di servizi, tanto che le preoccupazioni riguardanti il budget e le spese vanno frequentemente a coprire la mission originaria dell'organizzazione stessa (Folgheraiter, 2003).

La logica di mercato determina il frazionamento dell'assistenza in una serie di "unità di prestazione" - ad esempio: la retta giornaliera in un centro diurno, oppure due ore di assistenza a domicilio, etc. - in modo tale che queste possano essere rendicontate e più facilmente scambiate. Affinché tali forme di aiuto "sbriciolate" vadano poi, al pari di un puzzle, a formare un percorso assistenziale completo è necessario predisporre un *case manager*, ovvero un professionista che organizzi sistematicamente una serie di pacchetti di prestazioni volti a garantire la continuità dell'aiuto. Questo ruolo sembra esser stato affidato agli assistenti sociali che devono gestire i servizi in un'ottica manageriale. In questo modo, la portata antropologica dell'assistenza, determinata dalla relazione e dal riconoscimento empatico, viene completamente mortificata dall'obbligo di costruire una serie razionale di prestazioni tecniche. Il lavoro degli operatori viene ridotto al controllo ossessivo del bilancio economico; le organizzazioni di terzo settore si confondono con le imprese di mercato, poiché perdono il loro primario interesse solidaristico verso la società.

Tuttavia, la *care*[55] appare essere una realtà molto più complessa rispetto alla costruzione di una rigida schematizzazione di prestazioni standard, anche qualora si trattasse di pacchetti prestazionali individualizzati, poiché il "prendersi cura" delle persone è un bene relazionale che non può in alcun modo essere previsto o standardizzato.

5.2 La ragione etica del Welfare

Oggi, il lavoro dei professionisti sociali, al pari di qualsiasi altra attività umana, viene valutato, secondo le logiche neoliberali, sulla base del rendiconto quantitativo tra i costi e i benefici prodotti. In quest'ottica il lavoro sociale appare assolutamente privo di

[55] La parola "care" fa riferimento all'aver a cuore, al prendersi cura del prossimo. Il motto "I care" fu adottato da Don Milani ed esposto all'ingresso della scuola di Barbiana con la funzione di sollecitare l'interesse rispettoso nei confronti dell'altro, favorendo la responsabilità sociale.

significato. Ci si aspetta dagli operatori sociali che siano in grado di rendere indipendenti tutti coloro che dipendono dai servizi, poiché nella società moderna chi non riesce a entrare nel sistema di mercato, chi è cioè dipendente ed è destinato a rimaner tale, non può trovare un proprio spazio.

Le persone che si rivolgono ai servizi sono giudicate in modo estremamente negativo e spesso divengono oggetto di aspre critiche, astio e rancore da parte dei cittadini moderni. Le underclass, ovvero le persone che si trovano in una condizione di difficoltà economica e/o sociale, vengono spesso definite alla stregua di criminali poiché rappresentano, al pari dei peggiori delinquenti, un peso per la comunità.

Se un tempo la condizione di bisogno di alcuni individui provocava un sentimento di solidarietà da parte dei lavoratori – i quali si riconoscevano nelle sofferenze dei poveri poiché, oppressi dalle condizioni di lavoro massacranti, lottavano anch'essi per la sopravvivenza – oggi, è molto più difficile che sorga una percezione di vicinanza ed empatia nei confronti di chi si trova in difficoltà, da parte di chi non lo è. Anzi, paradossalmente, la possibilità di spingere ancora più in basso la condizione di vita dei poveri rappresenta un sollievo per gli altri, poiché fa apparire migliore il destino di quest'ultimi[56]. La sensazione di incertezza e profonda infelicità che sperimentano quotidianamente i cittadini contemporanei viene alleviata nel vedere la condizione di chi è escluso dal - seppur precario - mondo del lavoro: se il genere di vita degli indigenti rappresenta l'unica alternativa alla vulnerabilità che connota le nostre esistenze, non vi sono altre possibilità concepibili alla necessità di adattarsi a queste regole.

I servizi predisposti dal welfare statale devono quotidianamente "chiedere scusa" e cercare una motivazione alla propria permanenza nel panorama pubblico[57]. Infatti, le persone benestanti considerano i servizi sociali uno spreco di risorse e i lavoratori non riescono a rispecchiarsi nella fragile esistenza degli utenti – ovvero di coloro che

[56] Bauman Z. (2000) *Am I my brother's keeper?*, in Folgheraiter F. (a cura di) *La liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni di aiuto fra concorrenza e solidarietà*, 2003 Erickson, Trento, pp. 37-48.

[57] *Ibidem.*

usufruiscono delle risorse di welfare – pertanto, non provano solidarietà verso queste persone e non ritengono necessario investire in questo settore.

Ragionando secondo la logica contemporanea del profitto e della convenienza economica potremmo dire che non vi sia alcuna condizione logica che giustifichi l'esistenza del welfare, oggi[58].

Se, un tempo, la tutela del sostegno rivolto a quello che Marx definì "l'esercito industriale di riserva"[59] era funzionale al sistema capitalistico e frutto di una decisione razionale; ora, occuparsi del benessere dell'underclass appare assolutamente illogico e disfunzionale, poiché siamo a conoscenza che la forza lavoro dei disoccupati odierni continuerà a non servire in futuro. In altre parole, se nel momento in cui il welfare nacque esso rappresentava un sistema eticamente corretto e perfettamente razionale dal punto di vista strumentale, al giorno d'oggi l'etica è rimasta da sola a sostenere il peso della legittimazione dell'esistenza dello stato sociale.

In questo contesto, i professionisti del sociale non devono tentare di far rientrare la legittimità della sussistenza del welfare nel freddo e calcolante linguaggio del profitto, poiché avrebbero già perso in partenza. È necessario piuttosto che tentino di riaffermare la ragione etica come l'unica di cui il welfare necessita per giustificare la propria esistenza all'interno di una società civilizzata, moralmente sana e profondamente umana.

5.2.1 Sono io il responsabile di mio fratello

L'economia necessita lo smantellamento della protezione sociale per consentire una diminuzione della spesa pubblica e una maggiore competitività di ogni singola Nazione nella vulnerabilità del mondo globalizzato. Ma il valore etico assoluto dell'azione umana di prendersi cura di un proprio fratello non può venire valicato da nessun calcolo razionale o ragionamento di convenienza.

---

[58] *Ibidem.*

[59] K. Marx*, I° Libro del Capitale*, 1886.

"Sono forse io il custode di mio fratello?" rispose Caino a Dio quando gli chiese dove si trovasse Abele. A partire dalla rabbia con la quale Caino rispose alla domanda di Dio, secondo Lévinas, nacque ogni genere di azione immorale. Tutti noi siamo responsabili dei nostri fratelli e non c'è bisogno di ricercare una motivazione per esserlo. Un uomo è morale solo se riconosce la responsabilità verso l'altro poiché sa che la sua salute dipende dalle sue azioni o inazioni. Dal momento in cui io chiedo una ragione per cogliere la responsabilità di prendermi cura degli altri perdo la qualità di essere morale.

Il sociologo Bauman e il filosofo Lévinas si servono della biblica risposta di Caino – "Sono forse io il responsabile di mio fratello?" – per spiegare che nel momento in cui ci poniamo indifferenti verso le disgrazie che colpiscono coloro che vivono oggi nel mondo, quando cioè rifiutiamo le nostre responsabilità sociali, diamo avvio alla nascita dell'immoralità[60]. Non si possono valutare i costi ed i vantaggi dei provvedimenti sociali poiché non esiste una ragione nel comportarsi in modo moralmente corretto. È semplicemente ed indiscutibilmente giusto dividere equamente il cibo tra i commensali, a prescindere da quanto pane ci sia, non ci devono essere prevaricazioni. Secondo il pensiero di Lévinas[61], l'evasione fiscale risulta essere un reato eticamente più grave del furto, poiché non solo è un'azione compiuta da una persona egoista ed avida ma significa essere indifferenti nei confronti della società, che ci aiuta e ci sostiene nel momento in cui ci troviamo in difficoltà.

L'essenza della morale è data dal cogliere la responsabilità nei confronti degli altri esseri umani, quindi, questa deve essere considerata anche l'unità di misura con la quale si verificano gli standard morali di una società: maggiore è la qualità di vita dei più deboli, più alta è la moralità che connota quella collettività.

La possibilità che si torni ad affermare l'importanza dei principi etici come unico sostegno necessario a giustificare l'esistenza del welfare state, viene ostacolata non solo dalla

[60] Bauman Z. (2000) *Am I my brother's keeper?*, in Folgheraiter F. (a cura di) *La liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni di aiuto fra concorrenza e solidarietà*, 2003 Erickson, Trento, pp. 37-48.

[61] *Ibidem.*

razionalità del discorso economico che connota la nostra epoca, ma trova impedimenti anche da parte dei servizi sociali stessi. Infatti, a seguito della burocratizzazione che ha coinvolto l'assetto del lavoro sociale, i principi morali a fondamento della professione sono andati disperdendosi e di rado si leggono nel lavoro quotidiano degli operatori. Nel lavoro dei professionisti del sociale la valutazione di ordine morale è stata sostituita dall'esecuzione procedurale di precise regole amministrative; come in ogni organizzazione burocratica ha primeggiato la spersonalizzazione degli individui e l'allontanamento dai valori etici a favore dell'adempimento di strette norme organizzative. Gli assistenti sociali si sono tramutati in perfetti esecutori di procedure standard che tentano di categorizzare la sofferenza umana. Invece, nel lavoro sociale non devono e non possono esistere direttive valide a contenere le storie di tutti coloro che si trovano in una condizione di bisogno.

Bauman[62] sostiene che il futuro del lavoro sociale (e quindi anche dello Stato Sociale stesso), possa essere ricercato unicamente allontanandolo dalla standardizzazione procedurale, dalla riduzione semplicistica delle difficoltà umane e dalla categorizzazione degli individui; riavvicinandola a quei principi di moralità che ci permettono di riconoscere la responsabilità umana verso i nostri fratelli. Nel riportare l'attenzione verso la ragione etica del welfare non saremo aiutati dalla razionalità, poiché non esiste una "buona ragione" per la quale dovremmo essere solidali con gli altri, accogliendo la responsabilità di prenderci cura di loro. Infatti, in una società che è alla continua ricerca del guadagno e dell'utilità economica di azione non c'è nessuna convenienza nel garantire una vita dignitosa a coloro che non sono funzionali per la comunità. Il sociologo la definisce una "crociata morale"[63] con difficili probabilità di successo, poiché l'etica ha solo sé stessa che la sostiene. Tuttavia, non è necessario trovare un'opportunità di arricchimento nell'agire morale per ritenere che sia giusto assumersi la responsabilità nei confronti degli altri. Tutto nasce dalla volontà di misurare la qualità di una società non più dalla quantità del

[62] *Ibidem.*

[63] *Ibidem.*

suo PIL (Prodotto Interno Lordo), ma in relazione alla qualità dei suoi standard etici, ovvero dalle condizioni in cui vivono i membri più fragili di quella comunità.

5.2.2 Non fare agli altri ciò che non vorresti fosse fatto a te

Molto prima della grandezza del capitale economico, alla base della ricchezza di una popolazione vi è la ricchezza relazionale ed etica. Una comunità può dirsi felice solo qualora i suoi membri siano in grado di affrontare le difficoltà – sia di natura materiale che esistenziale – in modo condiviso, facendo del problema un denominatore che accomuni le necessità di tutti. Se ciascun cittadino rispettasse le regole condivise e volte al benessere di tutti – non di una parte privilegiata della popolazione – non vi sarebbe timore nel fidarsi degli altri e assieme si fronteggerebbe ogni genere di calamità.

Quando le persone si sentono legate in modo significativo le une con le altre e percepiscono di appartenere a una stessa comunità sociale si rendono reciprocamente disponibili secondo la logica del "non fare agli altri ciò che non vorresti fosse fatto a te" (Folgheraiter, 2014). Qualora qualcuno decida di rompere tale reciproca fiducia spezzerà le condizioni che portano al benessere sociale. Ad esempio, qualora un individuo evada le tasse, sceglierà di generare del male – seppure in modo limitato - all'interno della sua comunità, perché non contribuirà ai bisogni della stessa (Bauman, 2013). In ugual modo, qualora un soggetto si renda disponibile ad aiutare una famiglia che si trova in difficoltà – per esempio nella gestione della quotidianità di una persona anziana non autosufficiente – farà ciò che spera venga fatto anche quando sarà lui a perdere l'autonomia durante la vecchiaia, oppure un suo familiare. È importante, però, sottolineare che questa disposizione non deve avere carattere utilitaristico, non bisogna fare un calcolo tra ciò che ho dato e ciò che ho ricevuto, è una decisione etica che prescinde dalla razionalità del profitto.

5.3 Un Welfare più umano

Data la profonda crisi economica che stiamo vivendo, che ha coinvolto anche il sapere oggettivo delle organizzazioni statali, è necessario rivolgere attenzione strategica sul capitale umano che sorge dalla volontà degli uomini a fare del bene, a rendersi responsabili verso gli altri e a stabilire rapporti di fiducia reciproca volti a raggiungere scopi comuni (Folgheraiter, 2014).

I soldi, da soli, non bastano ad aiutare le persone in difficoltà nel rimettere in sesto le proprie esistenze. Pensiamo, ad esempio, a un uomo dipendente da sostanze alcoliche; è probabile che tale dipendenza sia sorta a seguito di una serie di altri disagi che non sono stati affrontati adeguatamente – un divorzio, la perdita del lavoro, un grave lutto. I soldi in questa storia servono a poco, poiché la necessità di correggere il corso di vita che questa persona sta intraprendendo – foriero di difficoltà e preoccupazioni – può essere soddisfatta a basso costo (in termini monetari) ma ad elevato impego di risorse non materiali. *"La semplice umanità è un bene così alto e incommensurabile che non ha prezzo. […] Non casta nulla. Se costasse svanirebbe."* (Folgheraiter F., *Sorella crisi, la ricchezza di un welfare povero*, cit., p. 39)

Numerose sono le esperienze partecipative che attestano come sia possibile predisporre un welfare più "umano" attraverso schemi solidaristici di aiuto tra i cittadini che si supportano emotivamente e si assistono, anziché abbandonare il welfare a calcoli di bilancio e diagnosi specialistiche.

Folgheraiter (2012) sostiene la possibilità di costruire un welfare ricco perché basato sull'umanità e non sull'onnipotenza del denaro, un welfare denominato "relazionale" o "sussidiario".

Un welfare di tipo "clinico", che cioè indichi aprioristicamente alle persone quale sia la strada giusta da intraprendere per uscire da una determinata difficoltà è un welfare disfunzionale, poiché provoca uno spreco di risorse economiche e non impegna le risorse umane.

Le Amministrazioni pubbliche hanno il dovere morale di possedere un bagaglio di ricchezze strategiche e di conoscenza molto più ampio di quello economico (Folgheraiter,

2012). Qualora i soldi scarseggino, l'intelligenza istituzionale deve acuirsi per sopperire alla carenza di denaro.

Il welfare relazionale tenta di andare oltre le diagnosi di operatori che si pongono in una condizione di superiorità nei confronti dell'utente, ricercando proprio in quest'ultimo le risorse positive che connotano la sua umanità, per affrontare assieme le difficoltà della vita.

5.3.1 Il concetto di crisi

La parola "crisi" è stata coniata da Ippocrate e deriva dal verbo greco *krinein* che significa "decidere". Il termine designa il momento in cui è necessario prendere delle decisioni, potremmo accostarlo al significato di "criterio" – ovvero il principio che adottiamo per prendere una decisione – anziché a quello di "sciagura" o "disgrazia" a cui spesso facciamo riferimento quando parliamo di crisi (Bauman, 1999).

Pertanto, nel senso originario del termine, essere in crisi equivale a trovarsi di fronte a un bivio e dover scegliere quale strada intraprendere per dare una svolta al corso degli eventi. Oggi, potremmo dire che persino il termine crisi – nel senso antico - stia attraversando un periodo di crisi ma, se così facessimo, useremmo la parola nel modo che fin qui abbiamo definito scorretto (Bauman, 1999).

In realtà, il concetto di crisi viene tuttora interpretato come un momento decisivo in cui avverrà uno stravolgimento della situazione, tuttavia si è persa la consapevolezza che nella crisi vi è l'occasione di prendere decisioni positive che potranno successivamente modificare in meglio lo stato delle cose.

In conclusione, sostenere che oggi ci troviamo in un periodo di profonda crisi che coinvolge l'economia, lo Stato, il welfare, la socialità e molti altri aspetti della vita umana è senz'altro vero; non dobbiamo però dimenticare che questa condizione non è statica ma contiene in essa anche la dinamicità dell'opportunità di intervenire positivamente nella situazione e cambiare ciò che riteniamo sbagliato. Le organizzazioni statali e gli operatori del welfare devono cogliere questa opportunità per volgere in meglio il futuro delle politiche sociali.

5.3.2 Incontrare l'altro nella relazione d'aiuto

Il lavoro professionale di servizio sociale ha il difficile scopo di affiancare le persone che stanno vivendo una condizione di disagio per accompagnarle verso una situazione di maggior benessere. La sfida che gli operatori devono affrontare riguarda la difficoltà di intervenire professionalmente su problematiche complesse che riguardano la vita degli individui, infatti, non esistono soluzioni oggettivamente giuste a quelle che Folgheraiter (2007) definisce le difficoltà dell'esistenza umana così come sono avvertite dalle persone che ne sono danneggiate.

I professionisti dell'aiuto incontrano ogni giorno persone che non riescono a rispondere autonomamente alle proprie necessità, reagire ai propri problemi o modificare in positivo la propria condizione esistenziale. Incontrare l'altro – in senso profondo - vuol dire uscire dal confine di azione individuale per accedere a quello dell'altra persona. Gli assistenti sociali che lavorano nei servizi "sconfinano" per professione nella vita degli altri, poiché si interessano dei loro timori e delle loro problematiche, tentando di ricercare soluzioni funzionali alla situazione. La metodologia con la quale il professionista "sconfina" nella vita altrui è una scelta di carattere etico: infatti, si può entrare in modo rispettoso nella realtà di vita dell'utente, con un'attitudine di apertura e priva di giudizi; oppure si può assumere un atteggiamento di superiorità, imponendo obblighi e cambiamenti. Un operatore pone in atto un buon intervento sociale qualora rispetti la Persona nella sua sacralità di essere umano unico, astenendosi dal giudicare e rispettando la volontà dell'individuo. La relazione d'aiuto che si instaura tra assistente sociale e utente è la vera fonte di cambiamento sociale, da essa dipende l'esito positivo di un intervento d'aiuto. Le due persone coinvolte nella relazione umana si tengono per mano e producono un'energia superiore alla somma delle due energie dei singoli, generando un "bene relazionale" e modificando la situazione iniziale (Folgheraiter, 2013). Gli utenti, per affrontare un vero percorso di cambiamento e di empowerment rispetto la propria condizione di disagio, hanno la necessità di incontrare persone che credano nelle loro potenzialità, che sappiano instaurare con loro una relazione di fiducia e che li sostengano nella costruzione consapevole del proprio – e quindi unico – benessere. Per instaurare

una relazione d'aiuto positiva è necessario che l'operatore sociale riconosca l'utente e lo accetti nelle sue specifiche peculiarità. Invero, l'identità personale e l'immagine di Sé dipendono dal riconoscimento sociale, pertanto, la relazione d'aiuto è già trasformativa nel semplice incontro tra due soggetti, poiché si basa su una relazione di fiducia e riconoscimento dell'Altro (Calcaterra, Secchi, 2014).

La relazione d'aiuto nel lavoro sociale non può limitarsi a fornire pacchetti di prestazioni socioassistenziali – seppure non sia da escludere l'importanza di offrire questi servizi all'utenza – ma comporta primariamente un incontro tra due soggetti che devono ragionare assieme su quali risorse possano essere attivate in funzione del ritrovamento del benessere auspicato e attivarle insieme.

In quest'ottica, le Organizzazioni, sia che siano enti pubblici o di privato sociale, devono rendersi maggiormente flessibili e aprirsi alle pratiche di sconfinamento ad opera degli operatori, in modo tale da rinnovarsi costantemente in funzione delle problematiche sociali riscontrate dagli utenti, ridefinendo i propri confini e facendosi contaminare dalle competenze esperienziali di quest'ultimi.

5.3.3 Lavoro Sociale partecipato e relazionale

I professionisti del sociale si trovano oggi a dover garantire servizi e prestazioni che rispettino standard qualitativi molto elevati, disponendo di risorse economiche sempre più ridotte; questa difficile condizione mette in crisi la *mission* stessa del lavoro sociale (Zanchetta, 2017).

Nel contesto odierno di crisi del welfare, segnata dalla concezione economica neoliberale, gli operatori devono effettuare un continuo bilanciamento tra efficienza (rapporto costi-benefici) e spese economiche, rischiando di non riuscire più a rispondere adeguatamente alle richieste dell'utenza e – conseguentemente – aumentando i fattori di stress e i casi di *burnout*[64] tra i lavoratori.

[64] Il "burnout" è una sindrome che indica una particolare forma di stress lavorativo, caratteristica delle professioni d'aiuto. Chi ne è colpito percepisce una condizione di malessere psico-fisico collegabile alla difficoltà di gestire lo stress lavorativo e personale. Quando si presenta questa sindrome l'operatore non riesce più ad aiutare le persone, non è più in grado di entrare in

La metodologia relazionale e la partecipazione costituiscono un modo idoneo ed estremamente efficace di reagire alla crisi, ma soprattutto un metodo innovativo di servizio sociale rivolto agli utenti e alle loro famiglie.

Infatti, nonostante gli assistenti sociali debbano instaurare relazioni con persone in condizioni di estrema vulnerabilità, il Paradigma Relazionale (Folgheraiter, 2007) si fonda sul primario riconoscimento della volontà dell'utente e della sua capacità di autodeterminarsi. La condizione di sofferenza in cui il soggetto si trova quando si rivolge ai servizi non deve escludere il suo diritto di decidere ed essere parte attiva nelle scelte che riguardano la sua vita.

L'Approccio relazionale stimola la partecipazione perché permette agli utenti di co-costruire concretamente il proprio progetto di vita definendo, assieme agli operatori, i metodi, gli obiettivi, i tempi e gli strumenti da utilizzare. La partecipazione attiva dei destinatari degli interventi costituisce non soltanto un orientamento eticamente corretto, perché rispetta la persona, ma rappresenta un elemento fondamentale affinché si concretizzi un percorso d'aiuto efficiente (Calcaterra, Raineri, 2016). Questo modo di operare è volto al superamento dell'approccio *top-down* che vede l'operatore come unico detentore di conoscenza e l'utente come un passivo destinatario di interventi standardizzati sorti dal sapere tecnico del professionista, per trasformarlo in un approccio *bottom-up* in cui operatori e utenza lavorano assieme all'interno di una relazione reciproca e nel quale la soluzione può configurarsi solo a seguito della riflessione condivisa tra operatore e destinatario. Data la peculiarità del lavoro sociale – che si trova ad operare con problemi inerenti la vita delle persone – non è possibile indicare in modo unilaterale quali siano i comportamenti da adottare in una determinata situazione. L'operatore deve promuovere un ragionamento condiviso con tutte le persone coinvolte (familiari, operatori, specialisti etc.) in modo da capire quale sia la strada migliore da percorrere in quella determinata – e unica – situazione.

contatto empatico con loro e, quindi, lavora con un atteggiamento di distacco, afflitto dalla sensazione di non avere più niente da offrire agli altri.

Un approccio partecipativo permette all'utente di sentirsi protagonista del cambiamento, riconoscendosi come unico artefice del mutamento sperato e contrastando le forme di assistenzialismo. Inoltre, un progetto verrà assunto con più responsabilità e consapevolezza solo qualora sia costruito assieme al soggetto in stato di bisogno e non sia frutto di una scelta indipendente dal volere della persona. Ciò permetterà di ottenere un miglior esito dell'intervento d'aiuto, poiché non verrà percepito da parte dell'utente come imposto o invasivo, scongiurando la possibilità che il progetto venga abbandonato o boicottato. Il Servizio non verrà avvertito come ostile, bensì l'ostacolo da superare sarà unicamente il problema che impedisce all'utente di raggiungere una condizione di benessere, ed esso verrà affrontato congiuntamente dal soggetto e dall'operatore.

L'assistente sociale possiede la capacità di sollecitare nell'utente una riflessione interiore che permetta a quest'ultimo di intraprendere un percorso di cambiamento, consapevole che solo la sua volontà potrà modificare la propria condizione. Nella logica dell'approccio relazionale il sapere tecnico e metodologico dell'operatore si unisce alle competenze esperienziali di coloro che stanno vivendo una specifica situazione di disagio sulla propria pelle; entrambi collaborano alla definizione delle strategie adatte a far fronte ai problemi. Pur essendo - per sua natura - un "professionista delle soluzioni", l'assistente sociale possiede la consapevolezza di non avere la soluzione adatta ad ogni problema con il quale si troverà a confrontarsi. I problemi sociali possono avere delle soluzioni, ma non possono mai "essere risolti" dall'esterno, solo le persone possono decidere di cambiare perché non potranno mai essere cambiate da altri. Imponendo interventi tecnici standardizzati l'operatore ha senz'altro l'intenzione di aiutare e fare del bene alla persona, tuttavia l'unico risultato che ottiene è un allontanamento e un malessere che connota entrambe le parti – utente e operatore - e che viene esteso sia all'ambiente di vita della persona, che all'ambito organizzativo in cui opera il professionista.

I terapeuti relazionali non agiscono sui pazienti, ma consentono loro di attivare le proprie capacità e qualità umane. Infatti, se un professionista tentasse di modificare un utente attraverso l'utilizzo di tecniche precostituite, rischierebbe di trattarlo al pari di un oggetto, privo di competenze proprie. L'aiuto deve emergere dalla relazione stessa: una relazione

umana virtuosa – un reciproco dare e avere – che riesce a convertire il dolore in energia umana positiva e costituisce l'unica possibilità di innescare un miglioramento e di mantenerlo nel futuro.

5.3.4 L'operatore sociale come facilitatore di relazioni umane

Il Metodo Relazionale sostiene che il processo d'aiuto emerga dalla costruzione di relazioni sociali virtuose. Pertanto, il Lavoro sociale può essere inteso come la professione che accompagna "il libero farsi del bene" (Folgheraiter, 2013) nelle società umane qualora il disagio, l'afflizione, il dolore – potremmo dire "il male" – si stia impadronendo dell'esistenza delle persone. Alla base dell'Approccio Relazionale vi sono le intuizioni filosofiche di Lévinas, le riflessioni sociologiche di Pierpaolo Donati, le influenze economiche di Amartya Sen e antropologiche della Nussbaum (Folgheraiter, 2013). Ma soprattutto il Metodo nasce dall'osservazione di ciò che, nella pratica del lavoro sociale, porta a dei risultati soddisfacenti.

Gli operatori sociali sono consapevoli che le problematicità riscontrate nella vita di un individuo riguardano sempre il contesto relazionale in cui egli agisce e quindi coinvolgono una serie di persone che non riescono a interconnettere le proprie risorse per fronteggiare le situazioni di disagio. I problemi sociali hanno, pertanto, natura relazionale e non possono essere colti se non all'interno della rete di relazioni al centro della quale l'utente è inserito.

Per aiutare le persone ad affrontare le difficoltà esistenziali, gli operatori sociali devono avere la capacità di relazionarsi in modo riflessivo con loro e affrontare un percorso condiviso verso un cambiamento benefico.

L'operatore relazionale è essenzialmente colui che facilita le relazioni umane capaci di creare un pensiero eticamente giusto ed orientato al *fronteggiamento* delle situazioni di difficoltà. Il "fronteggiamento" (o *coping*) è uno sforzo attivo volto al contrasto di una situazione negativa, senza sapere aprioristicamente come si debba intervenire. L'operatore ha funzione di guida relazionale: egli funge da facilitatore della rete di relazioni - assicurandosi che le azioni di coloro che sono inseriti nella stessa siano volte

alla risoluzione del problema – e, inoltre, egli è parte attiva della rete poiché si inserisce in essa portando le sue competenze professionali a supporto della risoluzione positiva delle difficoltà. L'azione del professionista non è indirizzata esclusivamente al capire come risolvere i problemi, ma soprattutto si concentra su come aiutare le persone a interconnettere le proprie azioni e le proprie risorse, rafforzando la capacità della rete di affrontare i problemi in autonomia e di prendersi cura gli uni degli altri. Egli non agisce direttamente, poiché così facendo creerebbe una dipendenza nei suoi confronti da parte dell'utenza, ma predispone e rende più facile l'agire delle altre persone. Il suo ruolo non è quello di dare risposte assolute ad ogni genere di problema, egli fornisce feedback, spunti di riflessione e rimanda alla rete di relazione sociale le complessità che ritiene vadano affrontate.

Le attività proposte dal professionista, in accordo con le persone che fanno parte della rete relazionale, sono volte al bene in senso etico, non è data una definizione standardizzata di quale sia il bene verso cui si debba tendere.

Tutto ciò non esclude che il professionista sociale debba essere tecnicamente preparato, tuttavia non può pensare di risolvere le difficoltà esistenziali degli utenti esclusivamente in chiave tecnica e standardizzata. Gli operatori devono principalmente servirsi, nel loro lavoro, delle proprie qualità umane e della relazionalità volta al cambiamento.

Nell'epoca che stiamo vivendo la tecnica domina le nostre esistenze, la pratica del lavoro sociale appare direzionata da una serie di procedure estremamente specifiche e dettagliate che - sebbene possano garantire il rispetto di standard minimi garantiti e facilmente misurabili – non consentono di porre in essere interventi d'aiuto efficaci e prestazioni qualitativamente valide. In questo contesto gli operatori sociali devono lavorare affinché nell'ambito socioassistenziale sia la relazione umana a fare la differenza nella qualità di vita delle persone. Per tale ragione, il metodo relazionale sostiene che solo la relazione interpersonale tra individui che si rispettino e si riconoscano sia la vera fonte di cambiamento positivo.

5.3.5 Il lavoro di comunità nel servizio sociale

"Il bene che assicuriamo a noi stessi è precario e incerto fino a quando non viene assicurato a noi tutti e incorporato nella nostra vita comune"[65].

Abbiamo tutti bisogno di comunità al giorno d'oggi. Desideriamo sentirci più vicini nel contesto fortemente precario in cui portiamo avanti le nostre esistenze. L'idea di una comunità inclusiva e solidale evoca la possibilità di trovare soluzioni ai problemi che il welfare, da solo, non riesce a contrastare. Il Servizio Sociale è chiamato a rivolgersi alle comunità locali in cui opera in modo partecipativo, coinvolgendo i cittadini attivi che intendano assumersi la responsabilità nei confronti dei problemi individuali e collettivi che connotano il proprio territorio. Il Codice Deontologico sancisce che "L'assistente sociale deve contribuire a promuovere una cultura della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo o promuovendo iniziative di partecipazione volte a costruire un tessuto sociale accogliente e rispettoso dei diritti di tutti […].[66]"

Nella nostra società, permeata da un forte individualismo, l'assistente sociale ha il difficile compito di integrare la dimensione d'intervento individuale con la dimensione comunitaria, allo scopo di promuovere iniziative rivolte non solo ai singoli e alle famiglie, ma anche alla collettività. L'approccio *top-down* che dall'alto impone interventi rispondenti a rigide classificazioni sociali e inflessibili ripartizioni di competenze si è dimostrato inefficacie e dispendioso. La prospettiva *bottom-up*, invece, tenta di stimolare i cittadini a rendersi corresponsabili e a mettere insieme le risorse personali di ciascuno per intraprendere azioni comuni volte al benessere generale.

Il servizio sociale di comunità è volto alla promozione di una maggiore qualità di vita per tutti coloro che vivono in un determinato territorio, attraverso processi di potenziamento dei legami sociali, dell'inclusione, della giustizia sociale e della partecipazione (Allegri, 2015).

---

[65] Addams J. (1912) *A New Conscience and an Ancient Evil,* citato da Allegri E. (2015) *Il servizio sociale di comunità*, Carocci Editore, Roma.

[66] Art. 33, Capo I, Titolo IV, *Codice Deontologico dell'Assistente Sociale*, approvato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine il 17 luglio 2009.

Il compito dell'assistente sociale non è certo quello di trovare soluzioni – né a livello individuale, come già sottolineato, né tantomeno a livello collettivo – ma di sensibilizzare, fornire stimoli e rimuovere gli ostacoli che impediscono alla comunità di risolvere i propri problemi. Il miglioramento della qualità di vita dei cittadini che vivono in un determinato territorio non può essere promosso senza che via sia un rapporto di interdipendenza tra i soggetti residenti, senza cioè che si sviluppi tra loro un senso di comunità. Infatti, è solo la presenza di quest'ultimo che consente di distinguere un semplice aggregato di persone da una comunità vera e propria.

L'operatore sociale sensibilizza i cittadini al senso di appartenenza e di comunità, concentrandosi sull'insieme di risorse e possibilità che la comunità locale può fornire ai membri che la compongono (Allegri, 2015). In questo modo, i problemi individuali assumono un significato sociale e la comunità decide di attivarsi per risolverli in modo intenzionale. La caratteristica fondamentale degli interventi di servizio sociale di comunità è la partecipazione attiva da parte dei membri della comunità, non solo alla loro realizzazione, ma a partire dalla progettualità degli stessi.

Certamente, è comprensibile che, in questa fase di crisi delle politiche e delle condizioni organizzative di welfare, la professione si concentri sull'emergenza e quindi sulla dimensione individuale dell'intervento sociale; tuttavia, è importante che l'operatore orienti la propria professionalità non più solo alle condizioni di estremo disagio, ma specialmente alla dimensione collettiva che comprende tutti coloro che lavorano, abitano, attraversano il territorio a cui afferisce l'operato del professionista. In particolare, i servizi devono collaborare alla co-costruzione di un contesto sociale ricco di legami e relazioni sociali, più rispettoso delle differenze e nel quale gli assistenti sociali possano sperimentare un nuovo ruolo professionale.

5.3.6 L'Affiancamento Familiare

Il progetto costituisce un esempio di cosa sia il lavoro di comunità e di come vada attuato. L'Affiancamento nasce per intervenire in quelle aree di vulnerabilità che spesso non vengono toccate dai servizi, impegnati ad occuparsi maggiormente dei casi di forte disagio

ed emarginazione sociale, ed ha lo scopo di valorizzare le risorse informali che si trovano nella comunità locale (Maurizio R., Perotto N., Salvadori G., 2015).

Il programma interviene nell'area della prevenzione sociale, infatti, grazie alla sua realizzazione numerose famiglie in una condizione di lieve difficoltà hanno potuto vedere la loro qualità di vita migliorare, scongiurando la necessità di rivolgersi ai servizi con problemi più gravi nel futuro. Nell'Affiancamento una famiglia accompagna un'altra che si trova in una situazione di problematicità temporanea. I nuclei familiari che partecipano presentano alcuni elementi di fragilità ma non hanno posto in essere comportamenti pregiudizievoli per la vita e per l'integrità psico-fisica dei bambini. Ciascuno mantiene la sua autonomia, ma apre le porte all'altro per iniziare un percorso di vicinanza in cui ci si tiene per mano.

Uno tra gli elementi essenziali del progetto è concentrarsi sulle risorse che entrambe le famiglie possiedono, cercando di valorizzarle, senza irrigidire l'attenzione su quali siano le mancanze che la famiglia "affiancata" presenta. Un altro fattore necessario è rappresentato dalla reciprocità: entrambe le famiglie si mettono in gioco, si sperimentano, scelgono di condividere un percorso che potrà comportare delle difficoltà e, infine, entrambe imparano, acquisiscono competenze e nuove consapevolezze, crescono (Maurizio R., Perotto N., Salvadori G., 2015).

L'Affiancamento Familiare è stato inserito nel 2012, da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nelle "Sperimentazioni di vicinato solidale". Il progetto viene sperimentato per la prima volta nella città di Torino – a partire dal 2003 – e negli anni successivi ha conosciuto una notevole espansione in centinaia di comuni, coinvolgendo numerose famiglie (Maurizio R., Perotto N., Salvadori G., 2015). L'obiettivo della fase sperimentale è l'inserimento del modello dell'Affidamento Familiare nelle politiche sociali del territorio, quindi la possibilità che i servizi sociali locali abbiano a disposizione un ulteriore strumento d'aiuto rivolto a quelle famiglie che difficilmente vengono prese in carico dai servizi. La sperimentazione viene condotta e coordinata da un'organizzazione temporanea denominata "gruppo tecnico" composto da varie figure professionali che rappresentano le istituzioni e le organizzazioni promotrici, sia private che pubbliche. Gli

strumenti operativi sono principalmente tre: il patto educativo, documento in cui viene delineato il progetto specifico tra le due famiglie (affiancante ed affiancata); la figura del tutor, sostiene la relazione tra i due nuclei e agevola il rapporto con il sistema istituzionale; i percorsi formativi, sono rivolti ai tutor, agli operatori dei servizi e alle famiglie affiancanti e proseguono durante lo sviluppo del percorso di affiancamento (Maurizio R., Perotto N., Salvadori G., 2015).

I cambiamenti positivi che questo progetto comporta sono molteplici. Innanzitutto, ha una forte valenza pedagogico-educativa, poiché il periodo di affiancamento può implicare per entrambe le famiglie uno stimolo a migliorarsi, riconoscere le proprie abilità e attivare le proprie capacità. Durante le sperimentazioni si è registrato un miglioramento del benessere delle famiglie e dei minori e, inoltre, si è verificata la costruzione di un solido legame di affetto tra le due famiglie partecipanti, che spesso decidono di proseguire la relazione anche una volta terminato l'Affiancamento (Maurizio R., Perotto N., Salvadori G., 2015). Infine, è importante sottolineare come l'Affiancamento Familiare modifichi il ruolo professionale dell'assistente sociale, che pone al centro dell'intervento le famiglie, assumendo un ruolo di facilitatore nella relazione tra di esse e attuando un lavoro di prevenzione sociale ed empowerment. Si concretizza il processo di valorizzazione delle risorse comunitarie attraverso il rafforzamento delle reti relazionali di fiducia, contribuendo alla costruzione di una comunità aperta e attenta alle esigenze di tutti, soprattutto di coloro che si trovano in una condizione di fragilità.

5.3.7 L'importanza del Lavoro Sociale come professione "unsettled[67]"

Tra le critiche più pertinenti che sono state mosse al lavoro sociale di comunità, la principale è quella che sostiene vi sia il rischio che dietro a quest'impegno proposto dagli operatori si celi l'intenzione di servirsi delle risorse volontarie e del settore di privato sociale per ridurre la spesa pubblica che le esigenze del welfare comportano (Allegri, 2015). Tuttavia, è importante specificare che la professione di servizio sociale e il lavoro

[67] "Unsettled" significa "non predefinito": il lavoro sociale *unsettled* è poco legato a rigidi inquadramenti conoscitivi e più prossimo all'etica e alla relazionalità.

degli operatori, inseriti in una prospettiva partecipata che vede la cittadinanza come protagonista attiva degli interventi sociali che la riguardano, non perdono il loro fondamentale ruolo di tutela dei diritti dei cittadini e di promozione di interventi volti al benessere comune. Pertanto, sostenere che vi sia la necessità di responsabilizzare i cittadini nei confronti delle problematiche che affliggono il loro territorio non equivale a dire che il lavoro degli assistenti sociali, una volta che la comunità si sia resa competente verso le proprie difficoltà, diventi inutile. Invero, come abbiamo più volte sottolineato, l'utilizzo di un approccio centrato sulle competenze tecniche degli operatori nel fornire una diagnosi al problema e intervenire direttamente per risolverlo appare disfunzionale e spesso impedisce la buona riuscita del progetto d'aiuto. Gli assistenti sociali, da soli, non possono farsi carico delle innumerevoli problematiche di cui la società civile è portatrice. Seppure il professionista sia dotato di strumenti tecnici e metodologici, non può pensare di risolvere in autonomia la complessità delle richieste che gli sono rivolte, in particolare nel contesto odierno in cui gli assistenti sociali vengono addossati di un'enorme carico di utenza, nel tentativo di risparmiare denaro pubblico. Tuttavia, neppure in una circostanza diversa sarebbe pensabile sostenere la possibilità che siano gli operatori, da soli, a doversi impegnare nella risoluzione positiva delle difficoltà dei cittadini, poiché sarebbe sbagliato da un punto di vista etico e impossibile dal punto di vista metodologico. Infatti, è scorretto pensare che l'attribuzione di soluzioni standardizzate da parte degli assistenti sociali nei confronti dell'utenza costituisca un intervento orientato alla salvaguardia etica dell'unicità della persona poiché, attraverso quest'approccio professionale, l'Altro viene ridotto a un oggetto e degradato delle sue qualità umane. Metodologicamente parlando, inoltre, non si può pensare che l'assistente sociale possa fornire risoluzioni a tutte le persone che hanno delle difficoltà – da quelle minori alle situazioni di grave disagio sociale - perché si tratterebbe di un bacino d'utenza enorme e comporterebbe un dispendio di risorse, materiali e immateriali, assolutamente insostenibile.

Per tali motivazioni il professionista sociale nello svolgere il suo ruolo dovrebbe agire da facilitatore, ovvero mettere in relazione le persone motivate e stare con loro ponendosi alla pari dell'utenza, allo scopo di facilitare la presa autonoma di decisioni. "Facilitare" ha

un significato profondamente diverso da "condurre" o "comandare"; il facilitatore ha un compito difficilissimo ma fondamentale nella buona risoluzione delle situazioni di difficoltà. Egli accompagna l'agire delle persone, perché le rispetta e le ritiene capaci di modificare positivamente la propria condizione esistenziale. L'operatore permette l'emergere di decisioni che ritiene sbagliate o moralmente discutibili, tuttavia, anche in questo caso, non si oppone apertamente ad esse ma cerca di instillare la ponderazione sul punto. Il professionista non fornisce risposte assolute, nemmeno se richieste, ma offre spunti di riflessione.

Il passaggio da un'ottica di controllo a un'ottica di sostegno è tutt'altro che semplice per gli operatori, poiché potrebbe apparir loro che le proprie competenze vengano occultate o non valorizzate. Ma la peculiarità del lavoro sociale sta proprio nella capacità di servirsi delle competenze professionali senza imporre le proprie considerazioni, fondate sulle conoscenze teoriche o sulle prospettive valoriali. L'operatore sociale promuove vicinanza, empatia, riconoscimento dell'altro non solo come persona bisognosa, ma soprattutto come protagonista e collaboratore attivo degli interventi che riguardano la sua vita e la costruzione di processi risolutivi.

Le professioni trovano legittimazione qualora posseggano una conoscenza peculiare e la esercitino. Questa conoscenza comporta privilegi e potere sociale. Tuttavia, se da un lato la conoscenza si pone come fondamento della legittimità di una professione, dall'altro il lavoro sociale è eticamente corretto solo qualora non imprigioni l'altro dentro rigidi schemi conoscitivi. Orientare la professione sociale verso l'etica[68] implica possedere una concezione umile di quella che definiamo "conoscenza" all'interno della professione sociale e una rappresentazione degli operatori sociali come estremamente fallibili, perché consapevoli che non può esistere discorso professionale in grado di contenere adeguatamente l'irriducibile unicità di ogni persona. Per questo la professione sociale

[68] L'etica di Lévinas sostiene che la violenza scaturisca nel momento in cui si tenti di rinchiudere l'Altro dentro una rappresentazione conoscitiva, poiché le rappresentazioni delle persone sono sempre inadeguate, qualcosa sfuggirà sempre alla nostra concezione (Rossiter, 2011).

deve basarsi sulla relazionalità e sulla socialità, lasciando spazio all'Altro e non riducendolo entro gli schemi di ciò che è conosciuto (Rossiter, 2011).

5.4 Imparare a rispettare l'alterità attraverso l'empatia

La possibilità di "stare bene" durante il meraviglioso viaggio della propria esistenza è condizionato dall'incontro con "l'Altro da sé". Siamo costantemente in relazione con qualsiasi cosa o persona ruoti intorno alla nostra vita (Folgheraiter, 2013). Una tra le esperienze più significative che ciascuno di noi può fare è rappresentata dalla percezione che l'umanità altrui sia legata alla nostra, avvertire sé stessi come parte di un legame significativo e quindi sentire di possedere un senso di sé anche al di fuori della propria persona, in funzione della responsabilità che abbiamo verso gli altri. Un individuo sta bene solo quando si apre, trascende sé stesso, divenendo responsabile per i suoi fratelli[69]. La relazione sorge tra due o più individui ben distinti che non fondono le proprie essenze nell'incontro, ma si riconoscono proprio per la loro alterità. L'empatia ci permette di cogliere il valore della presenza di altre persone che esistono nel mondo insieme a noi. L'empatia mette in primo piano la relazionalità tra gli esseri umani. Questa relazione, per essere considerata tale, deve prevedere l'incontro tra due entità differenti tra loro e irriducibilmente uniche. L'empatia ci consente di prendere atto che la condizione umana è esistere insieme ad altri.

In ultima analisi l'empatia è scoprire l'altro, non in termini generici o astratti, ma nella sua presenza fisica di cui facciamo esperienza sensibile quando incontriamo un altro essere umano.

Abbiamo fin qui analizzato due metodologie che orientano la professione sociale alla relazione e al rispetto della singolarità di ciascun individuo. Tuttavia, per riuscire ad indirizzare efficacemente il Lavoro Sociale verso una pratica etica che sostiene l'incontro significativo tra gli esseri umani, è necessario sviluppare un'abilità sociale che consenta di

[69] Bauman Z. (2000) *Am I my brother's keeper?*, in Folgheraiter F. (a cura di) *La liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni di aiuto fra concorrenza e solidarietà*, 2003 Erickson, Trento, pp. 37-48.

comunicare con gli altri in modo appagante e adeguato. Questa abilità non può che configurarsi nell'empatia. Per tale ragione, vengono di seguito presentate alcune esperienze pratiche che inducono le persone a sperimentare incontri empatici con gli altri, imparando a rispettare le differenze e scongiurando il pericolo della creazione di pregiudizi e stereotipi nei confronti di categorie svantaggiate di persone.

5.4.1 "A Mile in My Shoes"

"Never judge a man until you have walked a mile in his moccasins" – Proverbio americano.

Il 4 settembre 2015 è nato a Londra il primo Museo dell'Empatia in occasione del Totally Thames Festival, una rassegna artistica che tenta di avvicinare i partecipanti a temi sociali. Il museo ha lo scopo di invitare le persone a sviluppare una maggiore sensibilità ed empatia nei confronti degli altri attraverso il letterale invito a "mettersi nelle scarpe degli altri", come sostiene un detto di origine anglosassone - noi diremmo "nei panni" altrui. Infatti, sulle sponde del Tamigi è stata inaugurata l'installazione "A Mile in My Shoes", dove agli utenti viene data l'opportunità di scegliere un paio di scarpe tra quelle esposte e di camminare lungo il Fiume ascoltando – attraverso delle cuffie – la storia di colui o colei che ha posseduto quelle calzature.

Jeremy parla della rara malattia che lo ha colpito; Sian è una volontaria che cerca di alleggerire le difficoltà di persone immigrate e homeless. Gary ha vissuto una vita ai margini della società e racconta dell'esperienza del carcere. Saige vende il suo corpo sulla strada e spiega come si sente ogni qual volta si intrattiene con un cliente. Le storie fanno riferimento a diversi aspetti della vita: dal dolore di una perdita e la sofferenza ai sogni di speranza e amore, esse trasportano il visitatore in un viaggio fisico e metaforico, allenando l'empatia[70].

L'empatia è la caratteristica che più di ogni altra ci connota come umani, poiché permette di cogliere noi stessi nell'altro e l'altro dentro di noi. L'empatia è radicata nell'indiscutibile presupposto del nostro essere costantemente in relazione ed è condizione necessaria per

[70] http://www.empathymuseum.com/

instaurare una relazione intersoggettiva. L'Empathy Museum dà l'opportunità a chiunque di camminare nelle scarpe di altri, offre la possibilità di scoprire la loro unica esistenza, rispondendo ad un bisogno confuso ma impellente nell'epoca che stiamo vivendo. Attraverso l'empatia non solo si prende coscienza del sentire altrui, ma si trasforma il proprio Io attraverso l'Altro.

"La parola empatia è sulla bocca di tutti, da Obama al Dalai Lama viviamo in un mondo così iper-individualistico che le nostre capacità di provare empatia stanno rapidamente diminuendo. Basti pensare che, secondo studi recenti, negli Stati Uniti i livelli di empatia sono crollati del 50%. La nostra incapacità di capire il punto di vista degli altri, le loro esperienze e i loro sentimenti sono alla base del pregiudizio, del conflitto e della disuguaglianza. L'empatia è l'antidoto di cui abbiamo bisogno." Sostiene Roman Krznaric, intellettuale, scrittore, esperto internazionale di empatia e fondatore dell'Empathy Museum[71].

L'esperienza che i partecipanti fanno grazie al progetto "A Mile in My Shoes" non può lasciarli certo indifferenti, anzi, talvolta può diventare talmente commovente da risultare insostenibile. Immergersi nel racconto altrui, toccare con mano la fisicità delle scarpe che si è deciso di indossare è un modo estremamente efficace per stimolare un contatto empatico, esercizio che difficilmente riusciamo a fare nella frenesia degli impegni quotidiani.

5.4.2 FEM: Fondazione Empatia Milano

"Empatia è la scoperta dell'altro come individuo che pensa, prova emozioni e agisce nel mio stesso mondo con una prospettiva autonoma altrettanto sensata della mia" (Laura Boella)[72]

L'esigenza di promuovere processi partecipativi rivolti alla cittadinanza e di incrementare le connessioni empatiche tra le persone è stata colta, in Italia, da Giannantonio Mezzetti

[71] Belardelli G., *Empathy Museum: a Londra il primo Museo dell'Empatia. Un miglio con le scarpe di altri per imparare a "sentire"*, Huffington Post, 01/09/2015.

[72] https://www.fondazioneempatiamilano.com/

– ex dirigente d'azienda – che nel gennaio del 2017 ha dato vita, assieme a un eterogeneo comitato promotore, alla prima Fondazione Empatia italiana, la FEM (Fondazione Empatia Milano). Questa fondazione è sorta sulla scia di quanto avvenuto a Londra, grazie all'esempio dell'Empathy Museum, con cui la FEM collabora attivamente.

La Fondazione ha finalità solidali, si propone di promuovere l'empatia e valorizzare le diversità incoraggiando l'incontro e il dialogo tra le persone. Uno degli obbiettivi principali è quello di restituire all'arte una funzione sociale, portando il disagio – che spesso è relegato ai margini della società - al centro della città e quindi dell'attenzione collettiva. Per fare ciò la FEM si propone di utilizzare un linguaggio in grado di coinvolgere non solo gli "addetti ai lavori" – psicologi, psichiatri, assistenti sociali, operatori – ma soprattutto la cittadinanza. A questo scopo nel 2017 ha organizzato i propri eventi in luoghi ricchi di cultura e arte come Palazzo Marino, il Museo del Novecento di Milano e la Pinacoteca di Brera.

Dal 2018 la Fondazione Empatia porterà in Italia il progetto inglese "A Mile in My Shoes", affinché anche a Milano sia possibile indossare scarpe che raccontano storie di disagio ma anche di sogni e d'affetto[73]. L'empatia che sorge nell'anima dei visitatori ha un forte potere sociale, perché permette di superare i pregiudizi e le discriminazioni, garantendo un arricchimento relazionale e culturale.

Tutti noi dovremmo poter coltivare l'esperienza empatica poiché consente di relazionarsi con gli altri in modo profondo ed emotivamente significativo, migliora la capacità di comunicazione e la cooperazione tra gli individui.

5.4.3 Human Library

Tra le attività proposte dalla Fondazione Empatia c'è la creazione di una "FEM Human Library" sul tema della saluta mentale ed un'altra sul fenomeno del bullismo. Una Human Library, biblioteca umana, è molto simile a una reale biblioteca con un catalogo di titoli

[73] Colloquio telefonico con la vicepresidente della Fondazione, Dott.ssa Petra Mezzetti, esperta di migrazioni internazionali e accoglienza, coordina per il Centro Studi di Politica Internazionale (CeSPI) diversi progetti in Italia, Europa, Africa Sub Sahariana e Mediterraneo.

tra cui scegliere e dei bibliotecari, tuttavia, anziché sfogliare il testo per leggerlo è necessario parlarci. Infatti, ciascun libro è una persona pronta a raccontare la propria storia; il lettore sceglie il libro con il quale desidera dialogare e lo "prende in prestito" per il tempo di una conversazione.

Lo scopo di una "biblioteca umana" è la creazione di dialogo e scambio di conoscenze tra i partecipanti, abbattendo gli stereotipi e i pregiudizi e favorendo l'incontro tra persone di diversa età, background culturale, nazionalità etc. Una Human Library offre l'opportunità ai lettori di confrontarsi con persone con le quali difficilmente hanno occasione di dialogare nel contesto di vita quotidiano.

I titoli dei libri sono estremamente diretti e ripropongono gli stereotipi che solitamente vengono attribuiti ad una determinata categoria, permettendo in seguito al partecipante di mettere in dubbio tali pregiudizi.

L'incontro "morale", come direbbe Lévinas (2012), che sorge tra i due soggetti permette di riconoscersi come esseri umani, anziché come appartenenti ad una determinata categoria sociale stereotipata. Le generalizzazioni crollano di fronte all'unicità della storia che il "libro umano" racconta, sorge un incontro empatico che permette di cogliere la responsabilità che abbiamo verso coloro che hanno vissuto situazioni di disagio sociale.

"Non si può giudicare un libro dalla copertina" è lo slogan adottato dall'Ong danese "Stop the Violence" che per prima ha dato vita a una libreria umana nel 2000. L'aspetto esteriore dei libri umani che partecipano a una Human Library può non rappresentare efficacemente la ricchezza dei contenuti della sua storia e la potenza che quel racconto potrà avere sulle nostre vite.

Conclusioni

Il male, nella sua accezione più pericolosa - che si presenta come funzionamento collettivo - non alberga le anime di individui malvagi per natura, ma si insinua nelle relazioni e affligge i contesti sociali. Prendere coscienza della possibilità che alcune dinamiche sociali siano in grado di indurre gli esseri umani a compiere azioni malvagie nei confronti di altri uomini è il primo passo per scongiurare la globalizzazione della disumanizzazione. Un essere umano diventa inumano quando abdica alla responsabilità morale che ha nei confronti degli altri, suoi simili. Rinuncia così alle accezioni più straordinariamente umane: la solidarietà, la vicinanza emotiva, la possibilità di scoprirsi in un incontro empatico.

L'età della tecnica ha rovesciato le priorità di vita degli uomini: il profitto e la razionalità burocratica superano l'importanza della correttezza etica delle azioni; la libertà di mercato sovrasta ogni altra concezione di libertà, sino a ledere la dignità umana; la responsabilità morale viene mediata e sostituita dalla responsabilità tecnica nei confronti del proprio superiore. L'Olocausto, come applicazione degenerativa estrema della tecnica, è l'esempio più drammatico di come un sistema altamente organizzato, specializzato e burocratico abbia privato gli individui della loro umanità e li abbia spinti a compiere un massacro senza che questi se ne sentissero colpevoli. Per tale ragione, Gunter Anders[74] ha definito questo avvenimento storico come un semplice "teatrino di provincia" rispetto alla portata del "male" che la modernità potrebbe comportare.

Questo lavoro di tesi non ha certamente la presunzione di indicare la giusta via. Ho voluto faticosamente collegare tra loro alcuni elementi di riflessione nell'intento di favorire la possibilità di implementare determinati fattori di protezione grazie ai quali restituire a noi

[74] Gunter Anders citato da Galimberti U. (2010) *Educare l'anima ai tempi della tecnica*, Muro Leccese.

stessi e ai nostri "fratelli"[75] l'umanità deteriorata. Se la memoria può costituire un elemento teorico essenziale per scongiurare il ripetersi di alcuni avvenimenti, essa chiaramente non basta. Oggi appare più che mai necessario aggiungere alla memoria l'intervento attivo nei contesti sociali per rifornire di linfa vitale, di emotività, di empatia e solidarietà le relazioni umane e, come operatori sociali, di praticare metodologie che traducano in modo concreto tali risorse.

La professione sociale può assumere un ruolo cruciale nel diffondere l'importanza della pratica di "sconfinamento" relazionale, ovvero l'esperienza di uscire dal proprio ego per partecipare all'incontro significativo con l'Altro, al fine di sentirci tutti responsabili gli uni degli altri. Per questo, la filosofia etica di Lévinas può orientare il Lavoro sociale verso una pratica etica e *unsettled* ("instabile"), ovvero che si distanzi dalla rigidità di inquadramenti teorici strettamente definiti e che permetta al professionista di dedicarsi maggiormente alla socialità, dando spazio all'unicità dell'Altro (Rossiter, 2011). La professione può, a questo punto, scegliere se cogliere la sfida che la crisi sociale attuale gli sta ponendo, oppure se rimanere nella situazione di impasse in cui versa. Anche il lavoro sociale si trova stretto nelle morse dell'ottica neoliberista e dei calcoli di bilancio, che portano con sé il rischio di operare in modo standardizzato su situazioni ad elevata complessità e la conseguente attribuzione agli operatori del ruolo di "manager sociali" che forniscono pacchetti di prestazioni impersonali facilmente rendicontabili e qualitativamente uniformati. In questa prospettiva, il lavoro sociale sta perdendo la sua ragion d'essere e deve costantemente "giustificare" la sua presenza sul piano delle politiche pubbliche. La maggior parte della società civile considera il welfare inutile, poiché non riconosce la sua valenza nel determinare il benessere sociale di tutti. Il welfare è disfunzionale solo se si cerca di inserirlo nel freddo ed economicistico linguaggio degli interessi. Al contrario, lo Stato Sociale deve riaffermare la ragione etica della sua presenza in una società civilmente avanzata e il Lavoro Sociale deve tornare alla sua *mission* originale, che vede l'unicità

[75] Con il termine "fratello" si fa qui riferimento al testo di Bauman Z. (2000) *Am I my brother's keeper?*, in Folgheraiter F. (a cura di) *La liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni di aiuto fra concorrenza e solidarietà*, 2003 Erickson, Trento, pp. 37-48.

dell'individuo come suo fondamento, come si evince dal Codice Deontologico: "*L'assistente sociale riconosce la centralità della persona in ogni intervento. Considera e accoglie ogni persona portatrice di una domanda, di un bisogno, di un problema come unica e distinta da altre in analoghe situazioni e la colloca entro il suo contesto di vita, di relazione e di ambiente, inteso sia in senso antropologico-culturale che fisico*"[76].

In conclusione, la professione sociale deve ripensare al proprio ruolo nelle comunità partendo proprio dalla necessità di ristabilire legami sociali spezzati e pratiche comuni di "buon vicinato". In questo modo, il professionista assume il cruciale ruolo di facilitatore di relazioni umane[77] significative, contrastando le dinamiche sociali che portano all'agire negativo degli individui e smontando pregiudizi e stigmatizzazione attraverso l'incontro autentico con l'Altro. Inoltre, le Organizzazioni, di cui gli operatori sociali fanno parte, sono chiamate ad aprire i propri confini in funzione della vita delle persone di cui si interessano, facendosi contaminare dalla conoscenza esperienziale e rinnovandosi costantemente in sintonia con l'inevitabile evoluzione delle problematiche sociali.

[76] Art. 7, Titolo II, *Codice Deontologico dell'Assistente Sociale*, approvato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine il 17 luglio 2009.

[77] Si fa qui riferimento alla Metodologia Relazionale di Lavoro sociale (Folgheraiter, 2013).

Bibliografia:

Allegri E. (2015) *Il servizio sociale di comunità, Carocci Editore, Roma.*

Arendt H. (1964) *La banalità del male. Eichmann a Gerusalemme*, Feltrinelli, Milano.

Badii R., D'Andrea D. (a cura di) *Shoah, modernità e male politico*, 2013 Mimesis Edizioni, Milano.

Bandura A., Underwood B., Fromson M. E. (1975) *Disinhibition of aggression through diffusion of responsibility and dehumanization of victims*, in "Journal of Research in Personality" n. 9, pp. 253-269.

Bandura A. (1999) *Moral disengagement in the perpetration of inhumanities*, in "Personality and Social Psychology Review" n. 3 (3), pp. 193-209.

Bauman Z. (1992) *Modernità e Olocausto*, Il Mulino, Bologna.

Bauman Z. (1999) *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano.

Bauman Z. (2002) *Il Disagio della Postmodernità*, Mondadori, Milano.

Bauman Z. (2013) *Le sorgenti del male,* Erikson, Trento*.*

Bauman Z. (2016) *Stranieri alle porte*, Editori Laterza, Bari.

Belardelli G., *Empathy Museum: a Londra il primo Museo dell'Empatia. Un miglio con le scarpe di altri per imparare a "sentire"*, Huffington Post, 01/09/2015.

Borgna E. (2001) *L'arcipelago delle emozioni*, Feltrinelli, Milano.

Burgio A., Zamperini A. (a cura di) *Identità del male. La costruzione della violenza perfetta*, 2013 FrancoAngeli, Milano.

Byung-Chul H. (2012) *La società della stanchezza*, Nottetempo, Milano.

Calcaterra V., *Community work. Partecipare per costruire il benessere della propria comunità,* in "Lavoro Sociale" Vol. 17 n. 2 (2017), pp. 28-35.

Calcaterra V., Raineri M.L., *Lavorare relazionalmente. Analisi del caso di Lisa e Giovanni,* in "Lavoro Sociale", Supplemento online al Vol. 16 n. 6 (2016), pp. 135-153.

Calcaterra V., Secchi M., *Lavoro Sociale e pratiche di sconfinamento. Incontrare l'altro nelle relazioni di aiuto,* in "Lavoro Sociale", Supplemento online al Vol. 14 n. 4 (2014), pp. 25-34.

Codice Deontologico dell'Assistente Sociale, approvato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine il 17 luglio 2009.

D'Amico M., *Cittadini protagonisti. Soluzioni innovative a partire dalla comunità,* in "Lavoro sociale" Vol. 17 n. 1 (2017), pp. 10-17.

Ferguson H., *Lavoro sociale e politiche della vita. I servizi sociali nella società del rischio,* in "Lavoro sociale" Vol. 2 n. 3 (2002), pp. 303-321.

Folgheraiter F. (a cura di) *La liberalizzazione dei servizi sociali. Le professioni di aiuto fra concorrenza e solidarietà*, 2003 Erickson, Trento.

Folgheraiter F. (2007) *Relational Social Work: Principles and Practices*, in "Social Policy and Society" vol. 6 n. 2, pp. 265-274.

Folgheraiter F. (2012) *Sorella crisi. La ricchezza di un welfare povero*, Erickson, Trento.

Folgheraiter F., *Lavoro sociale relazionale*, in "Lavoro sociale" Vol. 13 n. 3 (2013), pp. 423-435.

Folgheraiter F. (2014) *Non fare agli altri. Il benessere in una società meno ingiusta*, Erickson, Trento.

Folgheraiter F., *Non rassegniamoci al declino. Il welfare prossimo venturo,* in "Lavoro sociale" Supplemento online al Vol. 17 n. 4 (2017), pp. 7-10.

Galimberti U. (1999) *Psiche e techne. L'uomo nell'età della tecnica*, Feltrinelli, Milano.

Galimberti U. (2008), *Cattivi,* La Repubblica, 12-03-2008.

Kelman H.C., *Violence without Moral Restraint*, in "Journal of Social Issues" Vol. 29 (1973), pp. 29-61.

Lévinas E. (1998) *L'Io e la Totalità*, in Id., *Tra noi. Saggi sul pensare-all'altro*, Jaca book, Milano.

Lévinas E. (2012) *Etica e infinito. Dialoghi con Philippe Nemo*, Castelvecchi Edizioni, Roma.

Leyens J. P., Paladino M. P., Rodriguez-Torres R., Vaes J., Demoulin S., Rodriguez-Perez A. & Gaunt R., *The emotional side of prejudice: The attribution of secondary emotions to ingroups and outgroups*, 2000, Personality and Social Psychology Review 4 (2) pp. 186-197.

Lymbery M., *Il lavoro sociale al bivio: tra managerialismo e impegno critico. Nuove alleanze con gli utenti?,* in "Lavoro Sociale Vol. 2 n. 2 (2002), pp. 151-168.

Maurizio R., Perotto N., Salvadori G. (2015) *L'Affiancamento Familiare. Orientamenti metodologici,* Carocci Editore, Roma.

Mecacci L. (2010) *Fondamenti di psicologia*, Editori Laterza, Bari.

Milgram S. (1974) *Obbedienza all'autorità*, Giulio Einaudi Editore, Torino.

Paolini Mario, Signori M. (a cura di) *Taccuino di lavoro*, 2012 Einaudi, Torino.

Paolini Marco (2012) *Ausmerzen: spettacolo teatrale sullo sterminio di massa Aktion T4*, Einaudi, Torino.

Paolini Marco (2012) *Ausmerzen. Vite indegne di esser vissute*, Einaudi, Torino.

Rossiter A., *L'etica di Lévinas e il lavoro sociale. Il dilemma della tecnicità professionale,* in "Lavoro Scoiale", Vol. 11 n.2 (2011), pp. 163-178.

Stahnke L. (2017) *A cosa serve la memoria?*, The Post Internazionale, 27/01/2017.

Zamperini A. (2001) *Psicologia dell'inerzia e della solidarietà. Lo spettatore di fronte alle atrocità collettive*, Piccola Biblioteca Einaudi, Torino.

Zamperini A. (2003) *Obbedienza distruttiva e crisi dell'azione,* saggio introduttivo in Milgram S. (2003) *Obbedienza all'autorità*, Einaudi, Torino.

Zanchetta C., *Il senso della partecipazione. Come gli operatori sociali percepiscono la partecipazione degli utenti nel progetto di aiuto,* in "Lavoro sociale" Supplemento online del Vol. 17 n.4 (2017), pp. 61-79.

Zimbardo P. (2008) *L'effetto Lucifero. Cattivi si diventa?*, Raffaello Cortina Editore, Milano.

Sitografia:

https://www.fondazioneempatiamilano.com/

Cortometraggio dello studio Bozzetto per la Fondazione Empatia Milano:
https://www.youtube.com/watch?v=id3w0IA81cA

http://www.empathymuseum.com/

https://www.oxfamitalia.org/

http://www.prisonexp.org/italian/

Documentario di Rai Storia: "*L'antropologia degli orrori. Eugenetica e malattia mentale."*
http://www.raistoria.rai.it/articoli/eugenetica-e-malattia-mentale-lantropologia-degli-orrori/5829/default.aspx

Intervento integrale del Prof. Galimberti Umberto (2010) *Educare l'anima ai tempi della tecnica*, Muro Leccese, https://www.youtube.com/watch?v=55gpINIItI8

Omelia di Papa Francesco a Lampedusa in data 08/07/2013:
https://w2.vatican.va/content/francesco/it/homilies/2013/documents/papa-francesco_20130708_omelia-lampedusa.html