

## INTERVENTO AL CONGRESSO FIRST CISL 2.12.2021

d.ssa Rosalba Gerli,

psicologa, psicoterapeuta, Responsabile Servizio Disagio Lavorativo, Molestie e Mobbing Cisl Milano  
Metropoli

### TAVOLA ROTONDA

Abstract: ad un anno e mezzo dalla pandemia come stiamo davvero? Quanto è cambiato il nostro modo di vivere, lavorare e porci in relazione? Quali sono le criticità e i gli aspetti positivi che siamo riusciti a individuare grazie alle nostre capacità di elaborazione della drammatica esperienza vissuta? Attraverso l'esperienza sul campo tra focus group, gruppi elaborazione disagio lavorativo, gruppi con R.S.U e le risposte ad un questionario diffuso tra i lavoratori del settore Credito, proviamo a fare un quadro della situazione attuale.

All'inizio della pandemia eravamo a marzo 2020 i gruppi specializzati per l'elaborazione del disagio lavorativo che io conduco sono passati dall'essere in presenza a svolgersi in remoto tramite skype ed ecco cosa si auguravano i partecipanti di uno di questi gruppi, quello del giovedì:

*“questa situazione mette molte persone nella condizione di rivalutare la propria vita. Non mi piace sentire dire speriamo che tutto torni come prima. Spero invece che tutto torni meglio di prima. Mi spiace molto per coloro che hanno perso il lavoro perché in una situazione di tanta incertezza hanno ancora meno sicurezze..... Spero comunque che questa crisi serva a migliorare la nostra società. Adesso non ci sono più scuse. In casa siamo con noi stessi e questa introspezione spero porti ad una rivalutazione dei valori: non solo soldi ma salute, ambiente, affetti diventano le priorità da cui ripartire verso una sorta di “piccolo rinascimento”. Ce la faremo!*

MA COME STIAMO AD UN ANNO E MEZZO DALL'ESPLODERE DELLA PANDEMIA E DOPO I CAMBIAMENTI CHE QUESTA HA COMPORTATO NEL NOSTRO MODO DI VIVERE, LAVORARE, PENSARE, ENTRARE IN RELAZIONE?

Non vi è dubbio che si è trattato di un'esperienza davvero drammatica di cui avremo le conseguenze di un trauma collettivo che richiede di essere elaborato che si manifesteranno negli anni a venire e probabilmente in modo anche transgenerazionale. Tuttavia come è stato evidenziato dai vari interlocutori raggiunti attraverso il mio lavoro: la crisi mette sempre nelle condizioni di affrontare ciò che appare evidentemente disfunzionale e può essere occasione di cambiamento quindi se ci poniamo nella posizione di apprendere dall'esperienza: ciò che appare come una mancanza può essere trasformato in un'opportunità per migliorare. E' ciò che facciamo nei gruppi specializzati per l'elaborazione del disagio lavorativo e in quelli di psicoterapia. Per questo da un lato vi porterò l'aumento del disagio da voi stessi rilevato, dall'altro gli aspetti positivi di resilienza emersi.

Tengo a precisare che il concetto di resilienza in psicologia e nella clinica consiste nella capacità di un individuo o di un gruppo di affrontare e superare un evento traumatico o un periodo denso di avversità riorganizzando positivamente la propria vita e il proprio mondo interno, senza collassare emotivamente, senza frantumarsi, senza sviluppare una sintomatologia patologica. L'albero ipotetico della resilienza si compone di più rami tra cui:

1. capacità di riconoscere e gestire le proprie emozioni
2. intelligenza emotiva
3. fiducia in sé stesso e nelle relazioni

4. accettazione delle proprie fragilità e limiti, accettazione della realtà ma cercando di non restare attore passivo
5. capacità di immaginazione e pensiero creativo per poter cambiare prospettiva ovvero l'opposto della rigidità
6. è basata sulla temporalità: che si sviluppa in senso sia filogenetico, ovvero tra le diverse generazioni, sia ontogenetico nel percorso dall'infanzia alla vita adulta, ma anche nelle esperienze sociali concrete. Vale a dire in quelle situazioni di socialità in cui si creano delle sincronizzazioni di stati mentali, fisiologici, e comportamenti che danno poi origine a nuove configurazioni sulle quali poi si sviluppano nuove capacità di adattamento
7. la resilienza è sociale: in quanto la socialità è alla base della sopravvivenza e dell'adattamento. Le specie che sanno utilizzare meglio i meccanismi sociali di azione coordinata sono quelle più avvantaggiate in senso evolutivo tra queste le formiche e gli uomini per la loro eusocialità, ipersocialità, che implica il creare azioni collaborative tra i membri del gruppo e l'organizzazione sociale di generazione in generazione.
8. Infine la resilienza implica significato: è tipicamente umano la necessità di trovare un senso alle proprie esperienze anche quelle traumatiche.

In conclusione: alla base della nostra capacità di resilienza vi sono tutti i nostri sistemi che sostengono la capacità di formare legami affiliativi, far parte di gruppi sociali, usare le relazioni affettive per modulare lo stress.

Nel mio lavoro sul campo ho rilevato un alto aumento delle richieste di aiuto rivolte al servizio disagio lavorativo, molestie e mobbing Cisl Milano Metropoli, non solo da parte di chi, per esempio operatori sanitari, contraeva il Covid o andava incontro a situazioni di burn out o disturbo post traumatico da stress in seguito all'esposizione ad altissimi carichi lavorativi ed emotivi determinati dalle condizioni estreme in cui si è trovato ad operare, ma anche da altri lavoratori/lavoratrici che hanno contratto il covid o che hanno avuto famigliari ricoverati in terapia intensiva, oppure hanno subito lutti traumatici per la pandemia di cui diventa più complessa l'elaborazione per l'impossibilità di accomiarsi tramite gli importanti riti che culturalmente accompagnano la morte e di cui ora avvertiamo la fondamentale importanza.

Come emerso dai miei gruppi tutti siamo stati traumatizzati dalle immagini dei camion che trasportavano i corpi dei deceduti fuori dall'ospedale di bergamo.

Le richieste si sono moltiplicate anche per chi si è trovato in difficoltà a gestire le nuove condizioni di lavoro: anche a distanza mobbing, discriminazioni e molestie non si sono mai fermate ed a queste situazioni se ne sono aggiunte altre, inoltre molti, soprattutto donne e giovani, hanno perso il lavoro.

Come emerge da diverse ricerche riportate anche dai media e come ho potuto constatare dai vari confronti con i miei colleghi insieme alla pandemia sono cresciuti i numeri delle persone che chiedono aiuto per qualche forma di disagio mentale in modo particolare depressione, ansia e autolesionismo che ha colpito molto i giovani, gli anziani, le donne, ma anche tutti coloro che hanno perso il lavoro o che hanno visto peggiorare le loro condizioni socioeconomiche e persino i bambini.

Proverò a dare un riscontro a partire dalla mia esperienza sul campo basandomi su quanto emerso da diverse fonti: questionario BPM FIRST CISL, UN FOCUS GROUP CON UN GRUPPO DI DONNE SUL TEMA DELLO SMART WORKING ATTUATO NEL GIUGNO 2020, I RICONTRI DAI GRUPPI ELABORAZIONE DISAGIO LAVORATIVO E I GRUPPI CON GLI RLS E RSU DEL VOSTRO SETTORE.

L'indagine attuata con FIRST CISL sui lavoratori/lavoratrici iscritti del Banco Bpm è stata attuata tra luglio e settembre 2021 attraverso un sondaggio svolto con un questionario a domande chiuse e domande aperte con la finalità di indagare la percezione del disagio e del benessere, i bisogni degli iscritti a questo punto della pandemia.

Il focus group invece è stato organizzato con un gruppo di donne lavoratrici di età compresa tra i 34 e i 46 anni insieme all'associazione Dimensioni Diverse che da molti anni si occupa di problematiche femminili nel quartiere milanese di Baggio proprio per verificare le difficoltà e i bisogni nella gestione figli e lavoro durante il primo lock down.

Ne riporterò solo per brevità alcuni aspetti:

Al questionario hanno risposto 260 persone, il 33% degli iscritti First Cisl di Banco Bpm di Milano e provincia, una risposta molto alta, che ci rivela un forte desiderio di comunicare la loro esperienza. Tantissime le parole di vita lasciate nelle risposte libere.

I numeri ci confermano che Nel 93% dei casi la vita è cambiata, per un 28% moderatamente ma comunque cambiata e che IL MAGGIOR DISAGIO È STATO PERCEPITO NELLE RELAZIONI RISPETTO A CUI IL 64% HA RISPOSTO MOLTO E MOLTISSIMO.

le parole più ricorrenti emerse dalle risposte libere sono:

*ansia*

*solitudine*

*sensazione di isolamento sociale*

*senso di stress generalizzato*

*incertezza*

*paura per il futuro*

*senso di spaesamento e smarrimento*

*tristezza*

*perdita della fiducia*

Tuttavia, sono emersi dalle stesse risposte anche aspetti positivi quali: un ripensamento sulle cose importanti della vita che emergono essere gli affetti, la sincerità, l'autenticità, la solidarietà, le relazioni, il dialogo, l'inclusione, i propri valori.

È emerso che questa esperienza ha posto di fronte alla necessità di rivedere il nostro rapporto con il tempo e quello con lo spazio. Si rileva, infatti, dalle risposte una necessità di riprendersi il proprio tempo ritrovando un proprio ritmo interno, così come di ripensare lo spazio (spazio casa, spazio ambiente, spazio lavoro) perché emerge che il covid ha messo in luce anche l'importanza di uno spazio abitativo adeguato e dello spazio verde, del contatto con la natura. Chi ha avuto la fortuna di avere un giardino o anche solo un terrazzo dichiara di aver sopportato meglio il confinamento durante il lock down.

Diverse sono state anche le risposte che hanno messo in evidenza l'importanza di imparare da questa drammatica esperienza, perché la crisi, viene sottolineato, ci mette sempre nelle condizioni di cambiare ciò che si dimostra disfunzionale.

Infine, il bisogno di ripensare al valore della vita in sé, lasciando il superfluo, per concentrarsi su ciò che viene identificato come importante, essenziale e di valore.

Ricorrono nelle risposte libere anche i termini di RESILIENZA E RESISTENZA, per richiamare la nostra capacità di far fronte alle difficoltà, senza andare in pezzi, attingendo dal patrimonio custodito nel nostro mondo interno e dalle risorse sociali ed affettive presenti e/o interiorizzate.

I numeri del Disagio nel lavoro appaiono molto alti, 68% e ancor di più quelli inerenti alle difficoltà nella gestione vita lavoro 73%

Emerge, infatti, che in generale vi è una percezione di un forte stress generalizzato, in assenza del supporto aziendale.

Come emerge anche dalle risposte libere quali per esempio:

*Isolamento dalle persone care e abbandono da parte dell'azienda*

*e stata un'esperienza da un lato stressante (dal punto di vista lavorativo) e dall'altro alienante (sotto il profilo umano)*

*Corse. Bambini a casa e corse.*

*Grande difficoltà nel far combaciare tempi dedicati al lavoro con i tempi dedicati alla famiglia*

*Si vive in un mondo sempre più egoista e intollerante, pieno di paure e sfiduciato e si fa sempre più fatica a conciliare vita personale/familiare e lavoro.*

Il 60% ha avuto situazioni di DISABILITA' E FRAGILITA' e di queste più della metà sente di non aver potuto contare sul sostegno aziendale (58%)

Dalle risposte libere emerge inoltre il timore del contagio per chi ha dovuto continuare a recarsi in filiale e l'ansia di poter contagiare i familiari in condizioni di fragilità:

*ESPERIENZA MOLTO PROVANTE PER IL FATTO CHE HO DOVUTO SEMPRE RECARMICI AL LAVORO E DOVER INCONTRARE PERSONE (COLLEGHI E CLIENTI) CORRENDO IL RISCHIO DI ESSERE CONTAGIATO E DOVER GESTIRE IL FIGLIO A CASA PER LUNGI PERIODI DOVUTI ALLA SOSPENSIONE DELL' ATTIVITA' DELLA SCUOLA MATERNA, E LA MADRE SOLA E ANZIANA, RISCHIANDO DI CONTAGIARE PURE LORO.*

*L' Azienda non ha considerato l'enorme difficoltà pur non venendo mai a meno nei confronti delle mie mansioni e nonostante i miei problemi fisici di salute.*

Il lavoro è cambiato per il 77 % delle persone e in particolare i colleghi sentono aumentati i carichi di lavoro: molto o moltissimo 34% e l'aumento impatta complessivamente sul 67% degli intervistati che ci dice:

*contraddizione e controsenso: nella vita privata nessun contatto con amici e parenti, nella vita lavorativa tutto è continuato come se la pandemia non esistesse e quindi budget sfidanti e appuntamenti con clienti ai fini commerciali, sempre più intensi e ripetuti*

*ma c'è anche chi trova aspetti positivi che compensano l'aumento carichi lavorativi*

*maggiori carichi di lavoro, ma con una gestione più efficace grazie agli strumenti di lavoro a distanza*

il 44 % delle persone sente di non aver potuto contare sul supporto aziendale e un 35% lo definisce moderato

*l'azienda non può far finta di niente, il mondo lavorativo sta cambiando*

*SOLITUDINE, IN UNA AZIENDA CHE NON SI È FERMATA CON LE RICHIESTE E POCO HA FATTO CON I FATTI*

IL 67% ha effettuato SW e infatti il 67% di chi ha risposto ritiene di essere stato aiutato dallo sw nella conciliazione tempi vita/lavoro anche se, sempre il 67% ritiene difficile disconnettersi e creare una linea di demarcazione tra tempi di lavoro e tempi di vita.

Le risposte sono molto chiare, i lavoratori chiedono di mantenere lo smart working per la sede e garantirlo anche alla rete anche se chi ha fatto lo smart working ne individua anche le criticità

*difficoltà ad interagire coi colleghi a distanza, rabbia per la situazione SOLITUDINE, DEPRESSIONE, MANCANZA DI VITA SOCIALE, TROPPO LAVORO, i costi della produzione attribuiti ai lavoratori.*

**EMERGE PERTANTO FORTE LA RICHIESTA DI REGOLAMENTARE LO SMART WORKING!!**

Tra i fattori di disagio anche: la percezione che il CLIMA AZIENDALE sia nettamente peggiorato per il 63 %

mentre il 50% non si sente parte di un gruppo di lavoro sufficientemente supportante e solidale.

Solo il 15% di chi ha risposto al questionario si sente parte di un gruppo supportante e solidale, questo evidenzia una organizzazione del lavoro che rende difficile o non valorizza il lavoro di gruppo. Del resto dalla mia lunga esperienza con voi è sempre emerso che nel vostro settore: banche e assicurazioni, a prevalere è

il lavoro agonistico, in un ambiente che si connota anche per una cultura permeata anche da un forte maschilismo.

*Organizzazione del lavoro individualistica  
il mio lavoro mi piaceva ora lo odio!*

## SINTOMATOLOGIA

Per quanto riguarda la sintomatologia emerge che:

**DISTURBI DEL SONNO:** il 46% ha sofferto di disturbi del sonno, di questi il 27% molto e moltissimo, il 19% moderatamente, mentre il 19% un poco, il 35% per niente.

**ANSIA E/O CRISI DI PANICO:** si riscontrano nel 34% di cui molto moltissimo il 20%, moderatamente il 14%, mentre poco il 22% e per niente 44%.

**SENTIRSI TRISTE E DEPRESSO:** è un sintomo riferito dal 46% dei rispondenti al questionario, di cui molto moltissimo il 24%, moderatamente il 22%, mentre poco il 21% e per niente il 33%

**SOLITUDINE:** ne hanno sofferto il 42% di cui molto, moltissimo il 24%, moderatamente il 18%, mentre un poco il 24%, per niente il 34%;

**STANCHEZZA, MANCANZA DI ENERGIE:** ne hanno sofferto il 59% di cui molto e moltissimo il 36%, moderatamente il 23%, mentre un poco il 22%, per niente il 19%;

**PROBLEMI DI CONCENTRAZIONE E MEMORIA:** si riscontrano nel 48% dei rispondenti al test, di cui molto e moltissimo il 26%, moderatamente il 22%, mentre poco il 21% e per niente il 31%.

**SINTOMI PSICOSOMATICI** (gastroenterici, dolori alla schiena e alla cervicale, dolori muscolari in genere ecc.) dichiara di averne sofferto il 46% di cui il 30% molto e moltissimo, il 16% moderatamente, mentre poco il 17% e per niente il 37%.

Nelle risposte libere in cui si chiede di condensare in una frase l'esperienza di vita durante la pandemia si rilevano frequentemente le parole

*ANSIA, PAURA, SOLITUDINE, DEPRESSIONE, MANCANZA DI VITA SOCIALE, TROPPO LAVORO, STRESS,*

*"Incertezza e tristezza sono le due parole che meglio riassumono il mio stato d'animo"*

*"difficile durante la malattia (covid 19) e faticosa e lunga la ripresa di una vita normale (per quanto normale possa essere l'attuale situazione)"*

*"MI SONO SENTITA COME RINCHIUSA IN UNA SCATOLA"*

*"La pandemia ha sospeso la mia vita, mi ha privato della linfa di nuove aspettative, mi ha negato, e purtroppo ancora mi nega, la possibilità di godere e condividere gli ultimi anni di vita di mia mamma "reclusa" in una RSA"*

*"Ho vissuto come galleggiando in attesa che la marea passasse"*

La maggioranza delle risposte chiedono al sindacato una contrattazione sullo smart working (28%) e conciliazione tempi vita-lavoro (25%). Welfare e Retribuzione 16%

Dunque, emerge in sintesi che tra i bisogni più importanti attualmente sono:

bisogno di ascolto, supporto, attenzione da parte dell'azienda

bisogno di relazione e contatto e quindi è sottointeso anche la necessità che l'azienda ponga attenzione alla cura delle relazioni

bisogno di più attenzione alla conciliazione tempi di vita e lavoro dove analizzando le fasce di età e numero ed età dei figli emerge che questa richiesta non riguarda solo chi ha figli minori o genitori anziani ma rivela anche un bisogno di liberare un tempo per sé stessi.

Bisogno di ridurre le pressioni commerciali, laddove si evince dalle risposte che mentre il mondo si è fermato le richieste aziendali in tal senso sono aumentate e che comunque come emerge anche dalla nostra esperienza pregressa sono un problema che causa non solo stress ma anche conflitto etico.

Bisogno di chiarezza e trasparenza

bisogno di ricostruire delle prospettive

bisogno di maggiori sicurezze

## **IL QUESTIONARIO HA AVUTO L'UTILITA' PER NOI DI SUSCITARE NUOVI INTERROGATIVI SUI QUALI RIFLETTERE E DA CUI RIPARTIRE PER POTER RISPONDERE SEMPRE MEGLIO AI BISOGNI DELLE PERSONE**

Ciò che invece emergeva dagli incontri con le lavoratrici madri del focus group un anno e mezzo fa erano:

che il cambiamento repentino per cui si passava da una vita per lo più fuori casa alla chiusura forzata tra le mura domestiche era sentito come DESTABILIZZANTE sull'equilibrio emotivo.

In effetti come emerso anche dai gruppi disagio lavorativo, le abitudini quotidiane, i riti quotidiani sostengono l'identità soggettiva, la perdita improvvisa di tali abitudini ha messo in crisi l'identità e determinato la necessità di ricercare nuove mappe mentali e punti di riferimento dentro di sé.

E' emerso che chi aveva precedentemente svolto il vero smart working non riconosceva le stesse caratteristiche al lavoro svolto da casa durante la pandemia, che per lo più appariva senza regole e stressante al punto da essere percepito come lavoro a cottimo.

Veniva riportato come paradossalmente dopo l'iniziale sollievo di non dover più svolgere il tragitto casa lavoro ora se ne sentisse la mancanza perché quel tempo era ora paragonabile ad uno spazio-tempo di transizione simile a una "camera di decompressione" mentre ora era divenuto difficile creare un confine tra vita-lavoro e la perdita di tale confine aumentava la percezione della fatica e dello stress.

Gestione tempo- lavoro- figli- famiglia si sovrapponeva; a ciò si aggiungeva l'assenza delle collaboratrici domestiche e dei nonni. Veniva riferito che nella maggior parte dei casi anche se in SW c'erano anche i mariti i figli tendevano a rivolgersi per lo più alla madre, a ciò si aggiungeva l'impossibilità di svolgere attività esterne per sé e la condivisione degli spazi e degli ausili tecnologici tra le DAD dei figli e i lavori dei rispettivi coniugi.

Molta preoccupazione per i figli di età compresa tra i 2 e 15 anni e verso i genitori anziani.

Rispetto alle pari opportunità emergeva il sentimento di esclusione, inadeguatezza e colpa per chi doveva gestire i figli mentre lavorava da casa rispetto ai colleghi uomini o donne senza figli e talvolta più giovani.

Anche coloro che svolgevano lavoro part-time ora riportavano la difficoltà di non aver più tempo a disposizione per sé: coi figli a casa in DAD, l'assenza dei nonni ecc. il lavoro era molto aumentato.

Forte emerge sia dal focus group, sia dai gruppi disagio lavorativo, che seguivo prima e durante la pandemia, che per quanto concerne le donne bisogna confrontarsi con l'interiorizzazione inconsapevole del concetto che la gestione familiare e dei figli spetta maggiormente alle madri e che il lavoro femminile è meno importante di quello dei loro compagni.

Altri aspetti emersi sono la maggior fatica mentale data dall'utilizzo dei network e pc; la maggior fatica nella comunicazione a distanza per cui per es ciò che prima veniva fatto vis a vis in ufficio ora richiedeva più email, risposte alla chat, ecc. dilatandone anche i tempi

Affaticamento visivo e vocale

Ansia da smartphone e da chat ed email. Lo smartphone come una protesi o una parte di sé, se lo dimentichi o lo perdi di vista ti assale ansia e panico.

Tra aspetti positivi: riscoprire le relazioni famigliari, laddove prima la domenica ci si disperdeva nelle differenti attività ora si pensa a come divertirci e passare tempo insieme.

Tra i disturbi rilevati: disturbi del sonno correlati anche alla sovraesposizione ai terminali e dispositivi vari, ansia, deflessione umore, stanchezza, sintomi somatici come mal di schiena e cv, dolori muscolari, emicranie, disturbi dell'alimentazione.

In molti casi dei lavoratori seguiti già da prima della pandemia ho rilevato come mentre prima facevano le pause, ponevano dei limiti all'orario lavoro, ora si negavano questa possibilità andando incontro anche a conseguenze fisiche rilevanti come problemi di aumento dei dolori da postura, gonfiori alle caviglie, ecc. Come se avessero interiorizzato che nel lavoro da casa dovevano dare di più.

Ciò che emerge infine dalle più fonti citate è il forte desiderio di ritrovare una normalità e l'agognata libertà rispetto alle restrizioni ma la constatazione che la percezione della realtà e di noi stessi è mutata a tal punto che ora appare difficile lasciare quella che per mesi è stata percepita come una gabbia, o come riportato da una lavoratrice BPM una scatola in cui si è rimasti intrappolati ma che al contempo è stata sentita, come emerso da un gruppo di RSU, era diventata anche una "cuccia" in cui trovare rifugio pertanto dopo così tanto tempo appare difficile uscire dal ritiro, che è sentito come limitante ma al contempo ci ha fatto sentire protetti, mentre la realtà è ancora densa di aspetti persecutori e incognite.

Molte delle sintomatologie legate all'attuale disagio psichico appare proprio legata a questi aspetti.

La pandemia ha messo in discussione il nostro modo di percepire noi stessi e il mondo contemporaneo per cui per esempio ci ha messo in contatto con i nostri limiti, con la nostra vulnerabilità e finitezza umana, mostrandoci lo stretto legame tra vita e morte, mettendo in discussione la differenza che operiamo tra le categorie di umano e non umano, sottolineando l'interdipendenza tra vita e ambiente, costringendoci a rivedere le nostre difese onnipotenti e un eccesso di antropomorfismo.

Ha messo in evidenza l'importanza dei legami, della socialità, della solidarietà pertanto ora non possiamo tornare indietro dobbiamo guardare avanti ripartendo dagli errori che ci hanno portati sino qui.

Non possiamo ignorare per es. l'interdipendenza tra paesi poveri e paesi ricchi e quindi non possiamo più pensare di essere al riparo dalle catastrofi che abbiamo talvolta determinato e che pensavamo finora non ci riguardassero.

Siamo costretti ora a rivedere, come emerso dalle testimonianze emerse fin qui dai diversi gruppi, il nostro modo di vivere, di lavorare, di porci in relazione se vogliamo sopravvivere e creare maggior benessere psicofisico per tutti.

Per quanto riguarda il sindacato ho trovato interessante che i partecipanti ad una formazione per le RSU del vostro settore abbiano risposto che per svolgere bene il proprio ruolo sindacale oggi è necessario:

ESSERE sinceri, empatici, disponibili, presenti, onesti, umani

SAPER ascoltare, supportare e risolvere.

Ciò che mi ha colpito è che a prevalere sono le competenze emotive e l'attenzione riposta sulle esigenze dell'ESSERE prima ancora che al saper fare.

Non ho potuto fare a meno di pensare che la maggior parte del disagio sul lavoro prende avvio dal prevalere del FARE SULL' ESSERE, e di come chi sceglie di fare sindacato cerchi la possibilità di trovare una risposta alle mancanze esperite nei contesti di lavoro per poter realizzare ed esprimere aspetti di sé fondamentali.