



Autorità e Permissivismo

La questione educativa è uno dei temi più difficili, eppure più pervasivi della società e del suo futuro. Il “bullismo” giovanile è uno dei tanti sconsolanti esempi, che vede protagonisti ragazzini aggressivi, sfacciati e insofferenti, insegnanti disarmati e rassegnati, famiglie distratte e indifferenti, oggetto di discussione, con differenti poi prese di posizione, tra colpevolisti, giustificazionisti, nostalgici.

La deriva, però, ha colpito anche il mondo delle nostre imprese, non tanto nei rapporti interni, dove le gerarchie e le organizzazioni aziendali hanno imposto chiare “regole di ingaggio” che fanno da argine alle degenerazioni, quanto piuttosto nei rapporti esterni, come dimostrano alcuni recenti episodi di maleducazione da parte di avventori di Pubblici Esercizi, oggetto di cronaca e di approfondimento sui giornali.

Emblematico è il caso di un esercente di Treviso che, esasperato dal comportamento di un cliente particolarmente scortese, ha postato sul web la sua esperienza, alimentando una campagna social – con relativo hastag –, facendo quindi uscire altre vittime di maltrattamenti analoghi (cassiere e commessi dei negozi), ricevendo infine solidarietà e sostegno da numerosi followers! Indipendentemente dall’individuale grado di civiltà delle persone, questi episodi sono purtroppo indizio di una generalizzazione: la scarsa considerazione verso professioni come le nostre, considerate umili per la forte componente di servizio, dove il pagamento di un corrispettivo autorizza spesso il destinatario della prestazione ad atteggiamenti irrispettosi e a pretendere (giustamente) il miglior servizio, ma senza (quasi mai) un minimo di comprensione verso gli inevitabili errori, gli imprevisti o le oggettive difficoltà del lavoro. È stato pagato un prezzo e, quindi, richiamando il mantra che “il cliente ha sempre ragione”, non è ammesso sbaglio o, peggio, si pretendono onori o servizi non previsti.

Questi comportamenti hanno diverse motivazioni.

Da una parte, c’è certamente lo storico atteggiamento dell’Eser-

cente che, con l’obiettivo di fidelizzare il cliente, gli ha sempre dedicato le migliori attenzioni, investendo su qualità e professionalità, ma anche coltivando una forte propensione alla pazienza, che ha generato nel tempo un tasso di sopportazione, capace di assorbire anche scortesie, malumori, critiche.

Atteggiamento che in sé è un valore aggiunto, che fa parte del DNA del bravo commerciante, spesso abusato e non correttamente interpretato, sbrigativamente letto solo come conveniente sottomissione e non, invece, come indice di serietà ed educazione verso il cliente.

Dall’altra parte, a spiegare il “bullismo” di certi clienti, c’è una motivazione più generale: sta nel venir meno di un concetto importante nell’organizzazione sociale, che è quello di “autorità”, rappresentata dalle gerarchie e da figure rappresentative della vita delle persone (i genitori, gli insegnanti, il medico, il vigile, etc.) che trasmettevano i veri valori della vita, alle quali si portava rispetto e in ogni caso ci si doveva confrontare per crescere. L’autorità, infatti, suggeriva tempi e modalità di scelte, dettava regole e principi, imponeva limiti e divieti, pretendeva rispetto, puniva le trasgressioni, dava riferimenti corretti, anche di equità e giustizia.

Il venir meno dell’autorità, ha generato il permissivismo, che ha fatto diventare normale non obbedire, non studiare, non fare il proprio dovere, con il disimpegno generale anche dalle responsabilità.

È stato facile e comodo accompagnare questo cambiamento, perché educare, pretendere, rimproverare, correggere, punire, costa anche fatica, con la conseguenza che oggi è disconosciuta qualsiasi superiorità – politica, familiare, culturale, morale, – per cui tutti possono parlare, insegnare, scrivere, governare, offendere, trasgredire. E i doveri sono sempre degli altri.

Invece, in un bar come nella vita, senso e dovere civico non si inventano, ma si coltivano ogni giorno, recuperando anche questi valori dimenticati.