

Anno 8, numero 25
giugno 2012
Registrazione del Tribunale di
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005
Redazione: Via De Mori, 17
36100 Vicenza
tel. 338.3396987
fax 0444.505717

PdE

Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente

Sommario:

Avere fiducia nel futuro

Editoriale

pag. 1

Abbiamo titolato questo editoriale "avere fiducia nel futuro" perché, a fronte di una crisi sempre più forte che sta colpendo anche il mondo della libera professione, StudioZuliani ha deciso di investire risorse ed energie su nuovi progetti.

Emergenza e social network

pag. 2

L'Inganno ad Arte del
Gioco d'Azzardo in Italia

pag. 4

Questo sforzo è teso ad ampliare la vasta gamma dei servizi che l'equipe che fa parte di StudioZuliani è in grado di fornire a clienti e committenti, il tutto sempre più seguendo l'indirizzo di quanto la psicologia può fare per la promozione del benessere persone e sociale. I primi segnali consisteranno in un processo di trasformazione del sito www.studiozuliani.net in verso un vero e proprio portale informativo e formativo. Un processo che chiederà settimane di lavoro, ma che contiamo di completare entro fine estate: seguiteci!

Il consulente aziendale
secondo l'AT

pag. 15

Quando la casa tradisce

pag. 18

Tornando a PdE. In questo numero torneremo sul tema della comunicazione in stato di crisi e di cosa possono rappresentare i social network in questo settore.

Parleremo poi di un fenomeno del quale ci stiamo interessando sempre di più: il gioco d'azzardo. Presentiamo un lungo e approfondito articolo di Immacolata Costanzo il cui intento è quello di provare a comprenderne che cosa è che trasforma un'attività fondamentale per l'uomo, quale quella del gioco, in un azzardo rischioso per il suo stesso benessere psicofisico e sociale.

Ancora un articolo che presenta una delle più efficaci modalità di approccio della psicologia ai problemi aziendali. Gianluigi Roscini approfondisce la funzione dell'Analisi Transazionale nella consulenza aziendale.

Infine una breve riflessione sul rapporto con la casa che "tradisce" le aspettative di sicurezza in caso di terremoto, ispirato al sottoscritto da tanti incontri avuti nelle terre emiliane e venete in queste settimane.

Buona lettura

Antonio Zuliani

Spedite n° 2.900 copie

PdE

Direttore responsabile

Mauro Zamberlan

Direttore scientifico

Antonio Zuliani

Coordinatore editoriale

Lucia De Antoni

Redazione:

Simone Barni, Immacolata

Costanzo, Donatella

D'Antoni, Daniele Gasparini,

Alessia Leonardi, Elisiana

Paradisi, Dominella

Quagliata, Gianluigi Roscini.

EMERGENZA E SOCIAL NETWORK

DI ANTONIO ZULIANI

Gli ultimi eventi critici hanno sottolineato il ruolo e l'importanza dei social network sia per la diffusione delle informazioni, sia per l'idea che le persone si costruiscono su di essi. Si tratta di un argomento troppo spesso trascurato e che deve divenire patrimonio di coloro che si occupano di comunicazione in stato di crisi. Con questo articolo si vuole avviare un discussione attendendo anche il contributo di altri esperti.

Il terremoto che ha colpito parte dell'Emilia Romagna e del Veneto nella notte tra il 19 e il 20 maggio scorso ha evidenziato il ruolo che i social network assumono sempre più nelle situazioni critiche. Era già accaduto quest'anno con le foto del disastro della Costa Concordia e con la notizia della morte dell'ex presidente della repubblica Oscar Luigi Scalfaro annunciata via Twitter.

Ritengo che chi si occupa di emergenza debba affrontare una riflessione su questa realtà evitando la tentazione di derubricare quanto avviene, in ciò che comunemente si chiama "rete", ad un fenomeno passeggero o culturalmente poco significativo. Di fatto le piattaforme comunicative come Facebook o Twitter mettono a disposizione del singolo utente un potenziale inimmaginabile fino a qualche anno di relazioni e di informazioni che non possono essere trascurate da chi occupa di strategie di comunicazione in stato di crisi.

Oggi gli strumenti delle cosiddetta mediasfera stanno diventando sempre più incisivi e pervasivi nella vita sociale. Si tratta, quindi, di cercare di comprendere il ruolo e il significato che questi strumenti, nel caso particolare i social network, possono avere nelle situazioni di emergenza.

Il punto di avvio di questa riflessione parte dal considerare come il proliferare dei vari social network manifesti il bisogno che le persone esprimono di uscire dal ruolo di utenti nel quale sono stati troppo spesso

relegati dalla comunicazione tradizionale, per assumere una titolarità della propria presenza.

Il ruolo di utente, nel quale troppo spesso chi si occupa di emergenza relega le persone, sottende all'idea che le stesse siano solo un'appendice del sistema e vede le reazioni che le stesse manifestano come una debolezza, come un'incapacità ad affrontare ciò che sta accadendo rispettando il disegno teorico previsto dal piano di emergenza.

Questo lo abbiamo spesso sottolineato nell'analisi di tante comunicazioni prodotte in situazioni di emergenza dove, ad esempio, l'utilizzo di termini tecnici rende difficile la loro comprensione, sempre non volere date ragione alla Proulx (1999) che evidenzia nella tendenza ad utilizzare questo tipo di linguaggio nel tentativo di minimizzare la situazione e per dissimulare la vera situazione. O come quando si richiedono comportamenti contrari alle spinte emotive delle persone: ne è esempio l'esortazione fatta ai genitori di non uscire di casa per andare a scuola dai figli in caso di rilascio di nube tossica (Zuliani, 2008). E comunque troppo spesso si sottende all'idea che questi utenti, in quanto terminali del sistema, debbano solo attendere disposizioni e quando non li rispettano mettono in atto reazioni emotivamente incontrollate (Norwood, 2003).

Oggi le persone richiedono che nelle circostanze critiche vengano assolutamente riconosciute le loro paure, che vi sia una

risposta ai loro bisogni e che vengano valorizzate le loro competenze e capacità. In questa direzione l'utilizzo dei social network rappresenta una soluzione non più rinviabile.

Rispetto ai tradizionali mezzi di comunicazione, quali radio, televisione e giornali presentano una caratteristica unica: quella di essere interattivi, istantanei e soprattutto sociali. Si tratta di un mondo comunicativo "non vincolato ad un luogo ma mobile e portatile; non collettivo, ma individuale; non limitato ad alcuni luoghi specifici (la casa, i luoghi collettivi, le stanze d'albergo, le aule) ma è ubiquo" (Simone, 2012).

Ritornando al tema dell'emergenza l'utilizzo dei social network fornisce dei supporti molto importanti alle persone alle prese con almeno tre bisogni fondamentali: sapere cosa sta accadendo, sapere come stanno amici e conoscenti, condividere pensieri ed emozioni connessi all'esperienza in atto (Zuliani, 2008).

Si tratta di bisogni essenziali atti a determinare lo stato emotivo delle persone non direttamente coinvolte nell'evento, la cui, anche se parziale, soluzione produce effetti anche sullo scenario di emergenza. Si pensi solamente alla diminuzione di richieste di informazioni o, addirittura, di presenza sul luogo. Non mi riferisco a coloro che sentono l'irrefrenabile bisogno di recarsi a "vedere" cosa è successo, ma a coloro che sono preoccupati per amici o parenti.

Sapere cosa sta accadendo, nel caso in esame, quali aree fossero state colpite e l'ampiezza dell'evento, risponde al bisogno di utilizzare dei dati di tipo cognitivo per calmare l'ansia di chi, svegliato nella notte, cerca di comprendere se e in che misura può considerarsi una potenziale vittima. La possibilità di dare contorni all'estensione dell'evento gli permette di "rubricare" questo evento ansiogeno all'interno dell'esperienza pregressa, del tipo "è come", "quanto distante è da casa mia".

Da questo punto di vista i social network, proprio per la loro diffusione territoriale, hanno la velocità con la quale nessuna agenzia informativa può competere: ad esempio su youreporter si potevano vedere dopo pochi minuti filmati, magari prodotti dai cellulari, su quanto stava avvenendo.

Verificata la propria collocazione rispetto allo scenario dell'evento subentra il bisogno di sapere come stanno le persone affettivamente vicine che si ritiene abitino vico alla zona colpita. Il verificare, anche solo attraverso la loro presenza attiva in un social network fornisce un'importante fattore di tranquillità.

Tutto questo, e questa è forse l'apporto più significativo dei social network in queste circostanze, all'interno di una condivisione di emozione che è, come tutte le ricerche confermano, uno degli strumenti di riequilibrio dallo stress da evento più efficaci.

Limiti e problematicità

Accanto a questi indubbi vantaggi, i social network contengono anche degli aspetti delicati.

Proprio perché le persone di fronte ad un evento imprevisto, che determina stati di ansia, maturano un bisogno di dare una spiegazione ed un senso a ciò che sta accadendo le espone a ricercare una qualsiasi spiegazione atta a colmare tale ansia. Sappiamo, infatti, che l'aspetto psicologicamente più disturbante è rappresentato dalla mancanza di senso che si vive tanto più ciò che accade è inatteso o senza ragione (pensiamo all'attentato a Brindisi e a tutte le congetture che ha subito scatenato).

Ebbene tale bisogno può trovare nei social network delle spiegazioni del tutto inattendibili, ma che divengono agli occhi di tutti una sorta di verità tanto più consolidata quanto tutti si sentono partecipi nella sua identificazione. E' ciò che è accaduto con

l'incidente della Costa Concordia, dove, al di là dei risultati dell'inchiesta, il cosiddetto "popolo della rete" ha individuato il colpevole dell'accaduto nel comandante della nave; spiegazione sulla quale si sono poi "adagiati" anche i grandi media.

Ora sappiamo quanto possa essere pericoloso affidare a questi meccanismi ad uno strumento che, al di là della facilità delle dichiarazioni, non è affatto la nuova soglia della democrazia, dove vero, falso e fasullo si mescolano in un insieme spesso indistinguibile (Simone, 2012).

I meccanismi di costruzione dei pensieri e delle decisioni che maturano in questi momenti vede il ruolo delicato delle persone, riconosciute come esperte o con un ruolo pubblico, che intervengono, in circostanze di emergenza, nei social network. Si tratta di un ruolo delicato, che osservando quando è accaduto nella notte del 20 maggio, solo pochi di questi soggetti hanno percepito appieno, tanto che molti altri hanno inondando i social network di comunicazioni che hanno rischiato di aumentare l'ansia invece che contenerla.

Occorre ricordare che nel mondo dei social network non esiste un'autentica distinzione tra ruolo privato e ruolo pubblico per cui ogni cosa che vi viene inserita acquista entrambe le valenze.

Strategie possibili

Analizzati brevemente i pregi e i limiti dell'utilizzazione dei social network nelle situazioni di emergenza occorre valutare quali possono essere le strategie che possono essere attivate al fine di contribuire ad una efficace comunicazione.

Appare evidente che non si può né cercare di limitare il funzionamento di questi strumenti, né pensare di competere con loro in termini di velocità e capillarità di intervento. Pur tuttavia si possono predisporre delle risposte ai bisogni che, come abbiamo visto, le persone manifestano in tali circostanze creando dei "luoghi" nella rete qualificati,

dove le persone possono rivolgersi per trovare le risposte alle loro attese.

Sono luoghi nel web che possono essere costituiti da siti, da pagine negli stessi social network e che arrivano ad acquistare un rilevante peso all'interno del processo di indicizzazione nei motori di ricerca che per persone utilizzano per trovare risposta alle loro domande.

Per fare questo è necessario percorrere un lungo cammino che ha come obiettivo l'acquisizione di una posizione di fiducia, che non è data, in questa circostanza, dall'ufficialità della fonte di informazione, ma dalla sua credibilità. Chi come il sottoscritto si occupa da molti anni di affiancare enti e aziende nella costruzione di questi strumenti di comunicazione sa che non si tratta di una strada facile, proprio perché, contrariamente a pochi anni fa, la rete stessa mette continuamente in competizione le fonti di informazione (Zuliani, 2005).

Un altro aspetto è quello di studiare e formarsi con maggior precisione su cosa significhi, in termini di strumenti e linguaggi, la comunicazione in stato di crisi, che ha delle regole molto diverse da quella che si utilizza negli altri momenti. Non basta essere un bravo comunicatore, un bravo giornalista, un bravo tecnico, qui si tratta di conoscere e accettare le emozioni che le persone alle quali ci si rivolge vivono e sapersi rapportare con loro.

- Norwood A., (2003), Anticipated psychological impact of bioterrorism, the Johns Hopkins Center for Civilian Biodefense Strategies, 2003.
- Proulx G., (1999), How to initiate evacuation movement in public buildings, Facilities Volume 17, Number 9/10, pp. 331-335, 1999.
- Simone R., (2012), Presi nella rete, Garzanti, Milano, 2012
- Zuliani A., (2005), "Rialto" il ruolo dello psicologo, in PdE n. 1, 2005
- Zuliani A., (2008), Indagine sulla percezione del rischio nei cittadini dell'area di Marghera, in PdE n. 4, 2008.

L'INGANNO AD ARTE DEL GIOCO D'AZZARDO IN ITALIA

DI IMMACOLATA COSTANZO

Obiettivo di questo contributo è quello di fornire una prima fotografia dello stato dell'arte in Italia del fenomeno del Gioco d'Azzardo. Abbiamo scelto perciò di "dare i numeri", poi stimoli per collocare il gioco nella storia dello sviluppo dell'uomo ed infine alcune importanti riflessioni sul contesto sociale più ampio e le scelte politiche in atto. L'intento è quello di provare a comprenderne che cosa è che trasforma un'attività fondamentale per l'uomo quale quella del gioco in un azzardo rischioso per il suo stesso benessere psicofisico e sociale.

L'arte è il risultato di più fattori, tra i quali proprio il Gioco e il Caso. Nel rappresentare l'attività ludica poi ne ritrae l'essenza e i suoi aspetti illusori. Per questo abbiamo scelto di accompagnare le nostre riflessioni con le suggestioni date da alcune pitture. Arte e gioco portano con sé una funzione liberatoria rispetto a ciò che si prova, ed una funzione espressiva della propria personalità, ossia delle proprie abilità cognitive e emotive. La libertà nel gioco come nell'arte è una condizione importante per esprimere la propria identità, ritrovare se stessi o provare piacere. Se viene meno questa libertà, il gioco, finanche d'azzardo, cessa di essere un gioco.

Il Gioco d'Azzardo è un Inganno ad Arte?



Sfuggendo alla critica (1874) è il quadro del fanciullo di Pere Borelle del Caso, che nel tentativo di scappare dalle possibili recensioni negative dell'opera, prova a saltare fuori dalla tela. Dal mondo immaginario prova a passare in quello reale. Esempio di trompe l'oeil, inganno ottico, olio su tela, Madrid.

Una fugace illusione, piuttosto che un inganno ben costruito, tanto in un'opera d'arte quanto nell'attività del gioco concreto e immaginario, sono di fatto il risultato dell'eterna sfida tra Realtà e Finzione. L'illusione è il primo di tutti i piaceri, sosteneva lo scrittore Oscar Wilde. E non aveva tutti i torti, se pensiamo che l'inganno stuzzica la mente, procurandole piacere. L'inganno poi ha sempre affascinato l'uomo, tanto che dal mondo dell'arte dell'antichità classica ci giunge un celebre aneddoto, su due stimati pittori greci, che decisero di mettere alla prova la propria bravura per scoprire chi

fosse il migliore tra i due. Zeusi e Parrasio¹, questi i nomi dei due artisti, decisero così di sfidarsi ottenendo questo risultato: *il primo dipinse grappoli d'uva così realistici da indurre gli uccelli a beccarli. Eppure il secondo fece molto di più, poiché ingannò prima di tutto l'occhio avversario, che di fronte ad una tenda dipinta, pretendeva di scostarla, per scoprire l'opera stessa.*

L'inganno del secondo fu evidentemente una vera e propria opera d'arte, dall'effetto ottico riuscito, cosiddetto *trompe-l'oeil*.

L'inganno ottico attraversa tutta la storia dell'arte occidentale, sin dal mondo classico, ed è una storia fatta di mimesi e di nascondimenti. Nell'arte il motivo del trompe-l'oeil, espone il soggetto fruitore dell'opera ad un vero e proprio inganno ottico, finendo col non riuscire a distinguere i confini tra lo spazio reale e quello immaginario. Come appare in questo primo quadro, in cui *i due piani, del reale e della fantasia (opera/cornice) vengono confusi volontariamente dall'autore dell'opera.* E se nella storia del motivo trompe-l'oeil, il regno della sfida tecnica e mentale è la pittura, che con la bidimensionalità gioca a simulare

¹ Un celebre aneddoto sull'arte dell'inganno nella pittura, tramandato dagli scritti di Plinio il Vecchio.

profondità che non ha, e a creare virtuosismi prospettici; col il gioco d'azzardo la tridimensionalità è data dalla storia del giocatore che si impegna in vere e proprie bizzarrie di vincite attese, ricerca d'inganni che si mescolano al sorprendente, al suo stupore; salvo poi provare sentimenti reali di vertigine e smarrimento successive alla perdita e al fallimento concreti mai sufficientemente calcolato.

Riprendendo così il titolo, ma anche il senso di una mostra interessante svoltasi a Firenze, "Inganni ad arte"², possiamo provare a rintracciare un sottile filo rosso che ci fa pensare e poi affermare che *il gioco d'azzardo* nasconda un vero e proprio inganno ad arte, tutto italiano, poiché illude e confonde tutti i suoi protagonisti (giocatori e fautore, cittadini e Stato).

L'azzardo in Italia, più che in altri Paesi europei, è un'attività socialmente consentita: muove un business consistente, tanto da essere considerata la terza industria, dopo Fiat ed Eni; e perciò promossa attivamente, dal punto di vista legislativo dagli stessi governi che si sono succeduti nell'ultimo decennio. Trattasi però di un pura illusione, non soltanto ottica come accade per la pittura, ma ben più profondo, in quanto non produce alcuna forma di benessere collettivo. Un inganno dagli esiti devastanti e per certi aspetti imprevedibili quindi per la salute e il benessere di cittadini, poiché li coinvolge direttamente e indirettamente più volte e a vari livelli: non solo cioè quando si trovano ad essere autori attivi di scommesse su vincite immediate di denaro (autoinganno), ma anche quando viene illuso sulla possibilità che il gioco d'azzardo e il mondo delle scommesse in Italia, possano portare giovamento, ricchezza e perciò benessere all'intera collettività, trattandolo come un business. L'attività diffusa di marketing degli ultimi anni contribuisce inoltre a diffondere l'idea del gioco come ricerca e mezzo per ottenere la felicità,

² La mostra è stata allestita nel meraviglioso Palazzo Strozzi di Firenze, nel 2010, proprio sulla tecnica del *trompe-l'oeil*² nei secoli, che in francese sta per "inganna l'occhio"; ossia degli effetti ottici che inducono nell'osservatore l'illusione di stare a guardare oggetti reali e tridimensionali, in realtà dipinti su una superficie bidimensionale.

collegandola al possesso di beni fortuite e ad ingenti somme di denaro. La campagna pubblicitaria italiana pro azzardo contribuisce alla costruzione di *un'illusione collettiva*: di un cambiamento immediato della propria vita, a tratti rivoluzionario, perciò ingannevole, legata esclusivamente alla vincita di denaro e al solo potere del Caso. Sosteniamo perciò l'ipotesi che *l'inganno del giro d'affari attorno al gioco d'azzardo in Italia sia ad arte*, poiché lo Stato, attivatore principe, perde al pari dei singoli giocatori. Del giro d'affari ludico messo in piedi, allo Stato va sempre il 10%, ma dal 2004 al 2011 non ha fatto altro che perdere. Appare lecito chiedersi *chi* è che incassa veramente da questo giro d'affari sempre più consistente. E soprattutto quali siano i *rischi* immediati, calcolabili, e quali invece quelli a lungo termine e per certi aspetti non del tutto prevedibili, sia sul piano individuale di singoli giocatori, che sul quello sociale, che coinvolge intere masse.

Di una cosa si è certi: dal mondo dell'illusionismo e delle tecniche di prestigio, abbiamo imparato che l'inganno esiste ogni qualvolta c'è qualcuno disposto a lasciarsi ingannare, e che farlo procura piacere, gioia e stupore. E in tutto questo, gioca molto la responsabilità individuale del soggetto singolo. Ma nella realtà della vita di ciascun giocatore, occasionale o assiduo, e di un Paese in piena crisi economica come il nostro, il *gioco degli inganni, che mischia volontariamente le carte del reale con quelle dell'immaginario*, può trasformarsi in un vero e proprio gioco al massacro. Per tutti.

Lo Sviluppo Umano tra realtà e finzione: il Gioco



Fernand Leger, (1881-1955)
La partita di carte
(1917, Otterlo, Museo Kroller-Muller),

Questo quadro rappresenta molto bene l'idea della doppia realtà di giocatore e uomo, di fantasia e realtà, di vita straordinaria e vita quotidiana, quando di mezzo c'è la passione

per un gioco. "L'uomo è pienamente tale solo quando gioca", afferma Schiller, perché il gioco non ha altre finalità che il gioco stesso secondo il poeta tedesco; e non essendoci alcun utile o scopo, l'individuo adulto riesce a liberare la propria mente da condizionamenti esterni, quale può essere il giudizio altrui. Provare a comprendere il fenomeno che ruota attorno al *gioco d'azzardo*, significa innanzitutto fare uno sforzo nel collocarlo contestualmente e storicamente, per rimanere semmai sbalorditi nello scoprire che siamo di fronte ad un fenomeno sempre esistito³. Ricerche archeologiche e antropologiche ne testimoniano la presenza in ogni epoca, cultura, società e strato sociale. Il che non poteva essere differente se pensiamo che il *gioco* è di fatto una delle *attività principali di conoscenza e di crescita per l'uomo*.

In Italia, le radici culturali del gioco d'azzardo si fanno risalire ad una forma di gioco del lotto diffuso già nel XVI sec. a Genova. Mentre le case da gioco si diffusero velocemente dopo il 1638, con l'apertura legalizzata del Ridotto a Venezia. Alla fine del XIX secolo, il gioco d'azzardo dopo essere stato indicato per lunghi secoli come peccato religioso, poi come reato per il diritto, è diventato oggetto di interesse della medicina, l'azzardo come malattia.

Eppure, la comprensione del fenomeno del gioco d'azzardo passa necessariamente da una chiara quanto semplice affermazione: il gioco è di fatto una delle attività principali dell'uomo, come degli animali; giocare *procura piacere* e in quanto tale è un bisogno imprescindibile nella vita dell'uomo e della donna.

Per capire meglio quindi quali e quante variabili individuali siano implicati nelle attività ludiche, riportiamo in estrema sintesi, le principali *funzioni* che il gioco porta con sé sempre: (1) una *funzione di apprendimento* di comportamenti adattivi e funzionali al contesto e al gruppo di appartenenza; quindi di acquisizione di abilità individuali e sociali fondamentali; (2) una *funzione di*

conoscenza ed esplorazione di sé, attraverso altri e la scoperta del mondo esterno; utile allo sviluppo di consapevolezza e intelletto; (3) e non ultima per importanza, una *funzione di esplorazione di ciò che si prova; di necessaria integrazione* tra tutto ciò che pensiamo e proviamo e ciò che accade intorno a noi. Lo spazio del gioco diviene anche *terzo spazio virtuale (transazionale)*: quello dell'illusione che consente di esplorare in completa sicurezza o di interconnettere le due realtà, quella interna fatta di emozioni, vissuti, sentimenti e quella esterna fatta di relazioni e continui confronti e prove. Capiamo bene perciò che relazionarsi con la creazione di un'illusione, qui intesa come fantasie e esplorazione di mondi possibili, siano una parte integrante del gioco stesso tanto nel bambino, quanto nell'adulto. E che proprio la necessaria integrazione di queste sperimentazioni con lo sviluppo di comportamenti adattivi, perché creativi, e funzionali alla realtà stessa, attraverso modalità di pensiero congrui, sono alla base del proprio equilibrio bio-psico-sociale.

In altri termini, possiamo altresì affermare che i momenti di gioco sono al contempo : di svago e divertimento puro e in quanto tali procurano *piacere*, un piacere che una volta scoperta, verrà ricercato; *di conforto*, in quanto attività liberatorie rispetto ad ansie e preoccupazioni; momenti insostituibili per la *socializzazione*, attraverso l'esercitazione di strategie vitali di adattamento (il gioco del "come se"), di modalità accoppiamento, combattimento e risoluzione di conflitti all'interno di un dato gruppo, reale o immaginario.

È necessario tener conto di tutte queste valenze positive legate ad ogni attività ludica, se si intende comprendere quanto rischio c'è nelle politiche di promozione e consumo attivo del gioco d'azzardo da parte dei governi che si sono succeduti in Italia⁴. Politiche ben lontane anche dalle auspicabili azioni di informazione e sensibilizzazione sui

³ La parola "azzardo" deriva dal francese "hasard", termine di derivazione araba, in cui il termine "zahr" indica l'oggetto ludico per eccellenza il "dado".

⁴ Il sociologo e saggista Maurizio Fiasco, parla di marketing aggressivo e ritiene che l'aumento spaventoso del consumo del gioco d'azzardo non è la soddisfazione di un bisogno presente in natura, ma una costruzione vera e propria del "consumo" stesso.

rischi connessi al gioco d'azzardo, all'interno di campagne pubblicitarie sul cosiddetto *Gioco Responsabile*. È importante altresì ribadire che lungi dall'assumere una posizione di condanna del gioco e del gioco d'azzardo tout court, intendiamo qui fornire dati e riflessioni utili a comprendere quali siano piuttosto i *rischi* legati al fenomeno del gioco d'azzardo in Italia.

Rischi, collocabili al solo scopo descrittivo, lungo due dimensioni principali: la prima riguarda i *rischi individuali* (come possibili danni economici, di isolamento sociale, compromissioni delle relazioni affettive, fino allo sviluppo di una forma grave di dipendenza, da più parti definita, come "dipendenza senza sostanza"); la seconda denuncia più i *rischi sociali*, legati alla diffusione di giochi di massa, sono trasversali, più diffusi, i cui esiti potrebbero realmente sfuggirci. Quest'ultimi legati maggiormente a questa cultura che anche volontariamente e involontariamente rischia di demonizzare totalmente l'azzardo e di denigrare una delle attività principali dell'uomo, poiché utile al suo sviluppo cognitivo, affettivo-emotivo, e quindi sociale: il Gioco.

Quando il gioco diventa pericoloso per l'homo ludens?



Finto asse e natura morta con pesche e globo terrestre(1785) di Sebastiano Lazzari, Milano, Galleria d'Arte Studiolo, Dipinto su tela.

Il gioco come l'inganno entrano a far parte della vita quotidiana dell'uomo a pieno titolo, come appare chiaramente da questo dipinto. Dove la stessa natura morta rappresentata dalla frutta nel cesto è arricchita da due carte da gioco in primo piano,

a loro volta illusoriamente infilate tra il piano di legno dipinto e la cornice. *Quando allora il gioco diventa pericoloso? Che cosa differenza le potenzialità insiste nel gioco dai rischi legati all'azzardo?*

Quando parliamo del Gioco d'Azzardo ci si riferisce a quella attività ludica nella quale un soggetto rischia una somma di denaro consistente in vista di una vincita legata esclusivamente al caso e non ad abilità individuali. Il gioco perciò diviene d'azzardo proprio per gli elementi costitutivi del caso e il *rischio*. L'individuo, lo ricordiamo, ricerca situazioni di *rischio* nel tentativo continuo di soddisfare bisogni individuali (controllo su cose e persone, bisogno di dominare, di competere, di misurarsi e affermarsi attraverso la sfida; ma anche come atto liberatorio rispetto alle proprie ansie e ricerca continua di gratificazione). Il giocatore d'azzardo, nel tentativo vano di controllare il caso, adotta inoltre strategie basate su convinzioni erronee, s'affida cioè al cosiddetto *pensiero magico*, che lo porta ad abbandonarsi totalmente alla dea bendata, la Fortuna, e ad assumere una posizione netta di "perdente", con conseguenze sul piano comportamentale, delle quali il soggetto non è minimamente consapevole.

Secondo Callois (1958), che operò una significativa revisione antropologica del gioco, superando la prospettiva a sua dire di stampo culturale e moralistica di Huizinga (1938) dello *homo ludens*, gli stessi *giochi d'azzardo si rivelano essere una delle tipiche manifestazioni comportamentali umane*. Per lui, ogni gioco, per essere tale, deve rispettare alcune precise caratteristiche. Tra queste, particolarmente significative sono che il gioco deve essere un *atto libero e volontario* oltre che *improduttivo*, cioè non deve determinare né beni né prodotti: Il gioco d'azzardo stesso comporterebbe per lui solamente spostamenti di proprietà e non produzione di beni; di conseguenza esso sarebbe un'attività ludica a tutti gli effetti. Mentre se il gioco perde il suo *carattere libero e separato dalla realtà*, esso può produrre solamente forme "derivate e corrotte" di gioco. Una dipendenza da esso, intesa come compulsione a giocare o impossibilità ad astenersi corromperebbe alle radici la natura stessa del gioco, secondo Callois, minacciandone i significati. Quindi una differenza sostanziale tra il gioco libero e il gioco d'azzardo sarebbe proprio

quella dell'abdicazione della propria responsabilità personale, delle proprie abilità (Agon) o forza fisica, e quindi della propria volontà a favore di un abbandono completo al *destino (Alea)*⁵. Nel gioco d'azzardo, l'apprendimento di abilità passa in secondo piano, per lasciar spazio alla possibilità di affidarsi ad una "potenza astratta e insensibile" (Dio, dei, forze magiche, fortuna, destino) carica di poteri assoluti e opposti, come ci ricorda bene Galimberti (1999), come ricerca e prova continua della propria precaria esistenza⁶.

Nel gioco d'azzardo, perciò l'uomo mettendo in gioco tutto di sé, nel tentativo di trovare un limite fisico in grado di contenerlo e di farlo *esistere*, sentire vivo, proprio lì dove i limiti simbolici non esistono. La *ricerca del limite* risponde così oltre che ad una necessità psichica di assicurazione e di riconoscimento del proprio Sé, e ad una necessità anche antropologica, di ricerca del proprio valore, secondo Le Breton (1991), all'interno di un sistema simbolico di possibili scambi.

Il rapporto che s'instaura tra l'uomo e il gioco d'azzardo può divenire però drammaticamente morboso, come studiato da psicologi, psichiatri e psicoanalisti. Poiché questo affidarsi totalmente a presunti poteri che sfuggono dalla propria razionalità, fanno perdere nel tempo il contatto con la realtà delle cose e della situazione di gioco. Nonché al lungo andare, con la propria esistenza, nel tentativo ultimo, illusorio, di ripresa del controllo onnipotente sulla propria vita. Inoltre, la gratificazione deriva tanto dal giocare per allontanarsi da preoccupazioni o fatiche quotidiane, quanto

dalle stesse emozioni di tensione, paura e brivido tipici dell'attesa di un possibile appagamento. Ed è proprio per questa *stretta connessione tra valenze psicologiche della gratificazione e meccanismi biologici che ne sono alla base*, che il gioco d'azzardo può trasformarsi in un'attività "patologica": dove i normali sistemi di inibizione della ricerca di gratificazioni (di sazietà o di appagamento) risultano come fuori uso e la ricerca compulsiva diviene fuori controllo, in un circolo vizioso di esposizione continua anche a frustrazioni per le perdite inevitabili legate al caso. Il gioco diventa perciò pericoloso quando il soggetto arriva al punto di non riuscire più a smettere di giocare quando lo desidera e nemmeno dopo ripetuti tentativi; e tutti gli ambiti della sua esistenza sono invasi e significativamente compromessi dal gioco (danni a livello lavorativo, economico, scolastico, familiare, sociale).

Tutti gli studiosi e gli esperti del settore sono concordi in realtà sul fatto che la maggior parte dei giocatori non giungeranno mai a sperimentare una dipendenza patologica vera e propria, tuttavia alcuni di essi svilupperanno un comportamento di gioco che distruggerà o comprometterà comunque la propria vita relazionale (affettiva, professionale, sociale). Lungo quello che può essere un *contiuuum dello sviluppo di una carriera all'insegna dell'azzardo*, troviamo perciò: il *giocatore sociale*, quello *problematico* e quello *patologico*.

Si è inoltre sufficientemente d'accordo anche nell'affermare che l'insorgenza di comportamenti problematici di gioco non è riconducibile a singole cause, ma alla presenza di più fattori con effetti cumulativi; il cui esito è più della somma degli effetti di tutti i fattori considerati indipendentemente (Lavanco, Varveri, 2001). Studiosi come Lavanco ci aiutano a capire che le *cause* sono tanto da ricercare tra *fattori ambientali e culturali*, quanto tra quelli *individuali* - di carattere demografico, biologico-genetico, cognitivo, emotivo ed esperienziale. Hanno a che fare cioè con la storia personale del soggetto, con le esperienze di vita che hanno contribuito a definire la sua personalità, con

⁵ I giochi d'azzardo per Callois sono caratterizzati da una netta prevalenza della componente *Alea (la fortuna)*, e da percentuali inferiori di Agon (abilità, come nel poker) e di Ilinx (la vertigine e il terrore come nella roulette russa); assente l'ultima componente possibile, la *Mimicry* (l'imitazione; pantomima).

⁶ "precarietà dell'esistenza che impone all'individuo la ricerca di forme protettive e rassicuranti in assenza di forme di controllo della realtà interiore o della realtà esteriore". Così nel gioco d'azzardo, si mette in scena una sorta di *prova ordalica* utile a sondare la benevolenza della Sorte (in quanto sostituto materno) e del destino (in quanto sostituto paterno). L'*ordalia* è una sorta di giudizio divino che veniva evocato nel Medioevo come prova della colpevolezza o innocenza di una persona accusata di un delitto (devoto-Oli, 1996) e determina perciò un'attesa di salvezza o di punizione (Breton, 1991)

quel sistema di autoregolazione del piacere e di appagamento interno, con l'ambiente culturale di vita e il modo di percepire e concepire l'idea del gioco, nonché con l'ambiente sociale più ampio in cui è inserito. L'autore suggerisce che solo dopo aver individuato i *fattori di rischio* nell'insorgenza del gioco problematico è possibile adoperarsi per progettare e attuare *interventi di prevenzione*, e non solo di cura di quadri patologici, soprattutto attraverso la promozione dei cosiddetti *fattori protettivi* dell'abuso degenerativo del gioco d'azzardo. Argomento che merita ulteriori approfondimenti.

Quando il gambling diviene un gioco d'azzardo patologico?



Giocatori di carte all'osteria (1989) di Fernando Botero, il gioco domina la scena e coinvolge attivamente lo spettatore

Le posizioni degli studiosi su questa questione sono diverse e a volte contrastanti; poiché derivanti da alcune realtà di ricerca, piuttosto che dalla clinica; nonché dai diversi punti di vista dai quali si osserva il

fenomeno del gioco d'azzardo. Un ulteriore approfondimento perciò appare necessario, ma nel frattempo anticipiamo alcuni concetti base e modelli teorici sui quali si discute oggi, anche in Italia.

Interessanti a tal proposito sono gli studi fenomenologici dello psicoanalista Bergler sulla *Psicologia del giocatore (1957)*, che oltre a definire le caratteristiche, enfatizza il ruolo del masochismo nella dinamica psichica del solo giocatore patologico; la teorizzazione della *Parabola del giocatore* di Custer (1982), che rende conto delle tappe o fasi della "carriera" di una giocatore (*vincente, perdente e di disperazione*, alle quali Rosenthal aggiunge quella di *resa solo* per alcuni di essi, i giocatori senza speranza).

Sui fattori eziologici, poi abbiamo numerosi e validi contributi in campo psicoanalitico,

come quelli di Rosenthal (1987) e tanti al.; le interessanti prospettive cognitive con Stein (1989) e la cosiddetta *Fallacia del giocatore*, che è un tipo di distorsione cognitiva teorizzata da Cohen (1972), e non ultimo per importanza l'interessantissimo *modello bio-psico-sociale*, secondo il quale vi sono una serie di *fattori predisponenti* nelle dipendenze patologiche di natura biologico-genetica; psicologico, sociali e relazionali. Solo la concomitanza di tutti questi fattori può spiegare l'insorgenza di un patologia compulsiva e di dipendenza.

Il Modello bio-psico-sociale è in grado più di altri di collegare e dar conto di come la percezione ed elaborazione delle sensazioni di piacere derivanti da stimoli chimici (droghe o sostanze psicoattive già presenti nel corpo), sia da stimoli comportamentali (come il gioco d'azzardo) è mediato da complessi sistemi neuronali e neurotrasmettitoriali, che possono venir rinforzati o meno. Grazie anche al meccanismo fisiologico della memoria e della motivazione che ci spinge ad agire e a ripetere i comportamenti risultati utili o piacevoli, e a fermarli, quando non compromesso, solo grazie al meccanismo inibitorio detto di sazietà o appagamento. La clinica, invece, pare denunciare un'incongruenza nosografica, che vedrebbe il *gioco d'azzardo patologico_G.A.P.*, classificato tra i Disturbi del controllo degli Impulsi⁷; quando in realtà appare più frequente la comorbilità (compresenza di sintomi) fra il GAP e le dipendenze da sostanza, in particolare da alcol e cocaina. La fenomenologia del Gioco d'Azzardo patologico include infatti il craving (bisogno compulsivo di giocare), una perdita di controllo di esso, la presenza di una tolleranza/assuefazione (aumento della frequenza e del peso delle puntate) e non ultima una sindrome psicofisica di astinenza (ansia, sudorazione, vomito, tachicardia). Per molti studiosi, perciò nel caso del GAP, ci troveremmo davanti ad una vera e propria *dipendenza*, una *dipendenza senza sostanza*, dove evidentemente il significato del gioco

⁷ Secondo la classificazione dell'A.P.A. che dal 1980 lo introdusse nel DSM-IV-TR, Manuale Statistico e Diagnostico delle Malattie Mentali, definendolo come un comportamento maladattivo.

non esiste più.⁸. La libertà individuale ha lasciato spazio alla compulsione, che non permette facilmente di uscire dal gioco quando lo si desidera. Una posizione quest'ultima che non viene minimamente riconosciuta dal soggetto che gioca all'azzardo, se non attraverso l'utilizzo di specifici percorsi terapeutici e processi di consapevolezza individuali; più utili se di gruppo come dimostrato dalla clinica, e/o affiancati da percorsi di sensibilizzazione, rieducazione comportamentale e ambientale (es. programmi comunitari o residenziali come il Centro di Bolzano e di Campoformido). Percorsi terapeutici che prevedono diverse fasi, qui semplificate in: fase *critica*, di richiesta di aiuto; fase di *ricostruzione* vera e propria, dai danni economici e affettivi; e quella di *crescita e riabilitazione*. L'intervento terapeutico con il giocatore d'azzardo patologico sarà volto ad una riflessione su se stesso e all'acquisizione d'informazioni circa il problema che lo riguarda; permetterà di modificare i pensieri distorti (dissonanza cognitiva; pensiero magico), le emozioni disfunzionali e i comportamenti disadattivi (psicoeducazione), e faciliterà laddove indispensabile l'accesso a trattamenti più strutturati all'interno di servizi o strutture. Diversi studi hanno dimostrato l'eterogeneità della popolazione che soffre di G.A.P., tuttavia gli sforzi di alcuni autori, come già accennato, sono stati quelli di definire un confine fra il generico giocatore sociale e il giocatore patologico, *nel tentativo ultimo di non demonizzare il gioco d'azzardo nel suo insieme*. Scommettere è un'azione che eccita, mette in gioco capacità, il gusto di competere con altri o con il Destino. Il giocare d'azzardo con le sue regole, i suoi tempi, spazi, i vizi e riti, e la sua arte, fa entrare l'uomo in un mondo diverso dalla

⁸ Secondo una differente raggruppamento di Goodman (1980) delle *Dipendenze*, capace di dar conto di tutte le cosiddette *nuove dipendenze o dipendenze senza sostanza*, definite quest'ultime soprattutto dalla psichiatria nordamericana, come il gioco d'azzardo patologico, gli acquisti compulsivi (Shopping Addiction), la dipendenza da sesso (Sex Addiction), quella dal lavoro (Workaholism), da Internet, Il Binge eating Disorder (Alimentazione incontrollata). Nelle quali l'Addiction rimanda inoltre alla posizione di schiavitù ricercata e non ad una semplice condizione predisponente (Bergeret, Fain e Bardelier, 1981).

propria quotidianità o situazioni di stress. Un mondo fatto di sogni di vincite, di speranze e attese eccitanti che non paiono mai uguali a se stesse, per le forti manifestazioni emozionali che l'accompagnano. Il gioco così è bisogno e piacere al tempo stesso, ci suggerisce Lavano, tanto che in l'80% degli Italiani hanno scommesso almeno una volta. Il quadro cambia totalmente, nel caso in cui il soggetto non riesca più ad uscire dal gioco dell'azzardo: il tempo del gioco sostituisce tutto il resto e la propria vita si sposta nei casinò o nei bar pieni di macchinette e di gratta e vinci schedine; in luoghi affollati ma anche angoli o stanze più spesso al buio o con luce soffusa, completamente privi di orologi o di qualsiasi finestra in grado di mostrare lo scorrere del tempo.

Chi gioca per puro divertimento vive una situazione molto diversa da quella compulsiva-patologica, ma tra questi due estremi vi è, secondo, Lavanco (2000) un'ampia fascia di giocatori cosiddetti "al confine" tra due realtà: "tra quella di innocuità del gioco e quella di disperazione; quella magica e quella demoniaca; quella di bisogno sociale e quella di problema di massa".

Capiamo bene perciò che l'insorgenza del G.A.P. può essere vista come l'ultima fase di un processo lento e insidioso (Custer, 1984), che può coinvolgere la vita del giocatore in più momenti o in differenti modi:

- ♣ **fase vincente (o "luna di miele")**: gioco occasionale e di vincite iniziali che spingono a giocare in modo sempre più crescente; si gioca soprattutto per passare il tempo e per divertirsi (3-5anni).
- ♣ **fase perdente**: il gioco è solitario e sempre più presente; aumento del denaro speso e nascita di debiti; compaiono bugie e coperture; il giocatore non riesce a smettere, si irrita e si ritira dagli altri; la vita familiare diventa faticosa, compaiono i prestiti e più spesso l'impossibilità a risanare i debiti; i pensieri distorti compaiono, come quello di attribuire le perdite alla sola sfortuna e si innesca il meccanismo della rincorsa delle perdite (dura 5anni).

- ♣ **fase della disperazione:** il soggetto ha completamente perso il controllo del gioco, compaiono danni a livello lavorativo, scolastico, familiare, sociale e legale.
- ♣ **fase della ricostruzione:** il giocatore decide attivamente di chiedere aiuto, indispensabile per uscire dalla drammatica situazione, accede ad un trattamento e smette di giocare.

Sul Rischio Sociale del Gioco di Massa in Italia, “diamo i numeri!”



I giocatori di carte di Valentino Genirini del 1997.

La necessità del primo piano dato al gioco, impone il taglio dei volti, resi maschere nel dramma esistenziale. Caricature di se stesse, i volti di questo dipinto, esprimono molto bene

la precarietà delle decisioni, le insidie nascoste e la tristezza, nonché il dramma legato a punteggi e invisibili forze imbattibili, che si confrontano.

Nel tempo, il nostro Paese ha abbandonato le *politiche di contenimento*, in grado di legittimare il gioco in specifici luoghi e secondo precise regole, nel tentativo di eliminare possibili attività illegali, per passare a vere e proprie *politiche di incentivazioni* del gioco, motivate da interessi economici puri⁹. È dal 1997 fino ad arrivare alle manovre finanziarie degli ultimi mesi, che assistiamo inermi al proliferare nell'offerta di giochi “pubblici” (con il passaggio legalizzato dal Monopolio a concessionari esterni), al moltiplicarsi dei luoghi adibiti al gioco, e soprattutto ad una massiccia e diffusa

⁹ Fonti: Libera: Dossier Azzardopoli (2012); Eurispes: Sintesi Rapporto Italia 2011 Sintesi Italia in Gioco; SERT Piemonte: Giocatore questo (s)conosciuto (GAP, 2007); Commissione Antimafia: Relazione-VI Comitato luglio 2011; Consiglio Nazionale delle Ricerche: Report gioco d'azzardo; Censis-Codacons: Rapporto su gioco – 2009 Gioco ergo sum; CNEL: Rapporto 2011 (novembre): La filiera del gioco in Italia: prospettive di tutela e promozione della legalità; *Elab. A&S su dati Mef e Aams*. Testi, dati e ricerche del Gruppo Abele di Torino, di Lavanco Gioacchino (2000), ALEA; Associazione per lo studio del gioco d'azzardo e dei comportamenti a rischio; Inchieste giornalistiche recenti, 2012.

campagna pubblicitaria. È lo Stato a promuovere attivamente il consumo e il ricorso a scommesse. E nel fare questo, secondo Codacons, lo Stato ha delle responsabilità, al pari delle precedenti campagne di promozione dell'alcol o delle sigarette. In Italia, la campagna pubblicitaria sul gioco d'azzardo è ancora molto lontana dall'essere una campagna informativa sui possibili “rischi” e di sensibilizzazione perciò ad un uso responsabile del gioco (prevenzione secondaria), capace cioè di delineare quali siano i *comportamenti a rischio* da arginare. Per questo, oggi ci si auspica da più parti, che i governi, i tecnici e i gestori delle attività di gioco collaborino alla stesura di un protocollo d'intesa per l'adozione di una *Politica di Gioco Responsabile*, come già accaduto in altri Paesi europei, o per iniziative spontanee e isolate, in singole province o comuni italiani¹⁰.

Di fronte ad una prospettiva politica di questo tipo, capiamo bene come i *rischi* maggiori sono da rintracciare nella facilità, ma anche nella sovraesposizione ad uno scenario di giochi sempre più cangiante in Italia (Lavanco, Di Maria, Lo Re, 2000). Un vero e proprio bombardamento nella offerta che rischia di incitare il *consumo compulsivo di massa*. Pensiamo anche alla trasformazione dei luoghi di gioco: dai casinò o bische ci si è spostati in contesti di condivisione quotidiana come bar, stazioni, internet; o a stare dentro casa, in solitudine con il poker e scommesse online, attraverso cellulari, computer e digitale terrestre. La sfera del gioco d'azzardo, il *gambling*, tra fantasia e realtà, così si mescola, si confonde e diviene parte integrante della vita privata e pubblica del singolo giocatore. Lo fa quotidianamente, ripetutamente e facilmente. Il *gambling*, rischia di fatto di caricarsi della sola immagine negativa per gli effetti, non del tutto prevedibili, provocati su larga scala.

¹⁰ Un esempio interessante a tal proposito è la recente campagna contro i rischi del gioco d'azzardo “Mettiamoci in gioco” nata a Roma lo scorso 14 giugno 2012, e presentata in un Convegno il 27 giugno 2012 con protagonisti istituzionali e del terzo settore e un'attenzione particolare ai giovani e il gioco. <http://www.gambling.it>

Rischi sociali del gioco di massa sono inoltre connessi ad un vero e proprio logorio lento della *cultura di gioco*, di quella sana che è socializzazione, sana competizione e fonte di piacere individuale e collettivo; a favore del diffondersi di una cultura che denigra il gioco e rischia di demonizzare qualsiasi attività ludica gruppale. Una cultura inoltre che costruisce attivamente consumo e muove abusi di spazi, luoghi e tempi di vita comunitaria è una cultura capace di generare dipendenze da prototipi stereotipati, quali perfetti sostituti di fonti di piacere e gratificazione.

È importante ribadire ancora che il gioco d'azzardo non significa necessariamente gioco patologico, tanto che la stragrande maggioranza dei giocatori non presenta alcun problema. Ad oggi, sono 30 milioni gli italiani che spendono per giocare d'azzardo. Ciò nonostante, tutte le ricerche internazionali confermano due dati importanti: il primo è che la maggior quantità di giochi a disposizione e la maggior possibilità di accesso temporale sono direttamente proporzionali ad un aumento del numero di popolazione che perde il controllo del gioco e diviene *giocatore problematico o patologico*; il secondo dato è i giocatori patologici gravi costituiscono sempre dall'1-3% sul totale dei giocatori d'azzardo¹¹. Ciò significa che il *rischio patologico* aumenta laddove si assiste ad un considerevole aumento del numero dei giocatori. *Continuiamo a dare i numeri*. Le categorie di giocatori sono così rappresentate: 86,7% dei cassintegrati; 80,2% dei precari; 73,0% dei disoccupati; 70,8% degli occupati a tempo indeterminato. Alcuni dati dimostrano inoltre che vi sono vari fattori introdotti nella macchina del gioco che alimentano il cosiddetto *pensiero magico* del giocatore: Quel pensiero distorto capace di far percepire al soggetto di essere vicino ad una possibile vincita e che lo induce per questo a rigiocare. Tra questi fattori abbiamo: il 68% delle giocate che viene ridistribuito, una cifra che rimane alta proprio

¹¹ Ricerche in Inghilterra, Spagna, Nuova Zelanda, Canada, USA. Dati ALEA, Associazione per lo studio del gioco d'azzardo. La percentuale varia a seconda che siano calcolati sull'arco della vita o sull'ultimo anno.

per invogliare al gioco; un biglietto su due è studiato in modo da far credere che la vincita sia vicina; la maggior parte dei premi, sono pari al costo del biglietto.

Se le sale Bingo e le scommesse più tradizionali sono in calo, sono in arrivo altri 2000 punti vendita di scommesse ippiche e sportive e il *gioco online* è in pieno boom (casinò online, al poker cash, videolottery, skill games). L'azzardo via internet ha registrato infatti un guadagno smisurato, più 170% nel 2011. Poiché gode di imposte meno care rispetto persino a beni essenziali, come il pane, latte e frutta (4%, in crescita) o carni pesci ed elettricità (10%, in crescita). Alcuni dati di confronto: l'0,60% di prelievo erariale unico del poker cash e i casinò; il 2% per le macchinette mangiasoldi. Tanto che secondo alcuni tecnici, infatti basterebbe cambiare il regime fiscale imposto agli operatori di gioco online del Paese, per poter usare l'azzardo stesso come risorsa per risanare le casse dello Stato italiano. Il fenomeno italiano appare interessante dal punto di vista *sociale*, proprio in virtù di tutte queste caratteristiche, scelte individuali di singoli giocatori e scelte politiche governative, attuate nell'ultimo decennio. Siamo senza alcun dubbio di fronte ad un vero e proprio *azzardo economico socialmente consentito*. Dove un intero Paese, con i suoi governi, si è illuso di autoregolarsi con precise manovre economiche di incentivazione al gioco, ma sui cui esiti ha finto col perdere il totale controllo. Recenti indagini infatti della Commissione Antimafia¹² hanno riscontrato gravissime illegalità, che portano ad escludere quasi del tutto l'esercizio del controllo pubblico sul gioco. Basti pensare, che solo con l'ultima legge di stabilità del 2011, si è reso obbligatoria la "tracciabilità" di tutta la catena societaria di ogni singolo operatore, soprattutto con residenza estera. Il sociologo Maurizio Fiasco, consulente della

¹² Commissione Parlamentare d'Inchiesta sul Fenomeno della Mafia e sulle Altre Associazioni Criminali, anche Straniere : Proposta di relazione sul fenomeno delle infiltrazioni mafiose nel gioco lecito e illecito. Del VI Comitato (*Riciclaggio e misure patrimoniali e finanziarie di contrasto*) di Luigi Li Gotti, il senatore che è riuscito a bloccare nel gennaio 2012, la messa in onda di *AAMS* di uno spot televisivo che paragonava il sesso al gioco d'azzardo : *La prima volta*.

Consulta nazionale antiusura, è convinto inoltre che il fenomeno speculativo abbia assunto anche le sembianze una vera e propria bolla finanziaria, a rischio esplosione. In altre parole, potremmo affermare che il Fisco italiano è anch'esso in uno stato di completa dipendenza dal gioco d'azzardo. La spiegazione sta proprio in quest'ultima importante riflessione che proponiamo. Solo nel 2011 il totale delle giocate è stato di € 79 miliardi, con un incremento del 24% rispetto al 2010. L'equivalente per intenderci delle manovre finanziarie approvate lo scorso luglio e sedici volte il business annuo di Las Vegas. Ciò nonostante, lo Stato italiano, che del giro d'affari ludico incassa al massimo il 10%, appare in netta perdita: dal 25% del 2004, a meno dell'11% del 2011. *Chi incassa, veramente?* Ad oggi, e dopo un decennio di scelte politiche evidentemente non compiute, appare arduo stabilire proprietari e intrecci societari. Trattasi di pochi soggetti, che non sono riconducibili alla rete locale dei più di 1500 tra concessionari e gestori, oltre che esercenti e operatori vari sul territorio. Soggetti sempre meno noti, ai quali lo Stato cede delle concessioni, a costi sempre più concorrenziali. Una lotta al ribasso che funge da attrattore per nuove richieste di concessioni, ma che potrebbe significare al contempo un facile tracollo finanziario per tutti noi.

Proviamo a concludere, tirando le somme!



Bari (1594)
di Caravaggio,
Kimbell Art Museum,
Fort Worth, Texas.

Così, la storia del gioco d'azzardo in Italia, al pari della storia dell'inganno ottico nell'arte occidentale sin dal mondo classico, appare essere una storia fatta di mimesi e di nascondimenti.

I retroscena del giro d'affari attorno al gioco d'azzardo nel nostro Paese, sono preoccupanti e parlano di illusioni, suggeriscono inganni e nascondono logiche

del baro. Quella logica del *baro*, ben rappresentata da Caravaggio, che ci suggerisce la necessaria esistenza di un *terzo protagonista*, diverso dal giocatore e dallo stesso Stato Italiano, colui il quale incassa veramente i profitti. Lanciate e sostenute dai governi, per convogliare denaro nelle casse pubbliche, la grande macchina delle scommesse e l'industria del gioco d'azzardo si sono rivelati *un grande bluff*. Soprattutto sul fronte delle entrate erariali, poiché allo Stato, come ai giocatori, vanno le briciole. *L'Inganno ad Arte* di cui si parlava all'inizio di questo contributo, consiste anche in questo: crescono i fatturati del gioco d'azzardo, parimenti ai costi sanitari, legali e sociali della sua diffusione sul territorio italiano; c'è incasso e business, ma non c'è una reale crescita del Paese e del benessere economico per i suoi cittadini. L'Italia è il Paese dove si "gioca" di più al mondo, con 1.360 euro in media per abitante nel 2011; eppure solo nell'ultimo anno lo Stato ci ha perso ancora il 4,8%. Le spese per le giocate aumentano (oltre il 222% tra il 2004-2010), ma le entrate fiscali non arrivano neanche al 20% in volume totale. L'azzardo, terza industria italiana, assorbe solamente risorse, bruciando in consumi (10%). Estrae valore, anziché creare sviluppo. La stessa campagna pubblicitaria sostenuta politicamente è un vero e proprio *marketing del consumo del gioco d'azzardo, che confonde volontariamente i piani del reale con quello della fantasia*. Un marketing di illusioni che promette ricchezza, mentre la realtà e di dati parlano di un impoverimento economico, culturale e sociale: indebitamento di intere famiglie e del Fisco, sempre più in mano di "sconosciuti"; l'insorgenza di una dipendenza in molti dei giocatori assidui, "i patologici"; compromissione delle relazioni affettive, sociali e lavorative di molti dei giocatori cosiddetti problematici; grossi profitti in mano a pochi lobbisti dell'azzardo; facilitazione di giri d'usura e di espedienti per riciclare denaro sporco. Inoltre, la crisi economica che imperversa dal 2007, si è prestata ad essere un facile terreno per l'insorgenza di ulteriori false

aspettative nei cittadini; fungendo da motore nel tentativo vano di migliorare la propria condizione economica e il proprio status sociale grazie a giocate fortunate. Se a questo aggiungiamo che, secondo la Guardia di Finanza, le tasse non vengono pagate da tutti gli operatori del settore, e che vi sono relazioni importanti e segnalazioni dalla Commissione parlamentare antimafia del 2011 circa realistiche infiltrazioni mafiosi nel gioco d'azzardo in Italia, capiamo bene che il gioco non è più un semplice gioco. Capiamo che l'azzardo più rischioso non è solo quello delle singole giocate, ma riguarda tutto ciò che non si vede, le insidie nascoste e le invisibili forze di interessi di pochi a discapito di intere collettività di giocatori e cittadini. Si stima che il 2.2% della popolazione adulta italiana è a rischio per il gioco d'azzardo, e che tra questi vi siano anche i giocatori cosiddetti patologici. I dati sulle giocate in Italia, documentano l'estensione delle condotte compulsive e delle condizioni sempre più diffuse di rischio della dipendenza clinica dal gioco. Tali comportamenti per le caratteristiche fin qui riscontrate necessitano in sintesi di trattamenti di natura psico-sociale per condurre al necessario auto-controllo i

singoli giocatori; oltreché di interventi strettamente terapeutici per le situazioni più gravi. Tutto ciò all'interno, evidentemente, di un quadro più complesso di scelte politiche di governo che vanno da una maggiore regolamentazione dell'affare per la stabilità sociale, al porsi come obiettivo principe la tutela della salute e del benessere dei propri cittadini. Scelte politiche in grado di stabilire primariamente tre ordini di priorità:

- una precisa responsabilità giuridica della macchina industriale dei giochi;
- la promozione attiva non del consumo d'azzardo, ma di una *cultura del Gioco Responsabile*;
- l'informazione e la sensibilizzazione su quali siano *i comportamenti a rischio*, attraverso;
- anche il mezzo pubblicitario;
- In linea, tra l'altro, con la politica avanzata dalla European Association for the Study of Gambling Easg.

*Immacolata Costanzo è psicologa
psicoterapeuta e terapeuta di gruppo*

IL CONSULENTE AZIENDALE SECONDO L'AT

DI GIANLUIGI ROSCINI

Tra i ruoli che caratterizzano il lavoro dello psicologo c'è indubbiamente quello di consulente per le aziende. In questo articolo si evidenzia uno strumento teorico e operativo di rilevante importanza in questo settore: l'analisi transazionale.

Premessa

Il seguente articolo si propone lo scopo di introdurre il lettore ai costrutti teorici propri dell'Analisi Transazionale, secondo il modello classico di Berne, applicati alla consulenza aziendale. Ecco, allora, che

concetti come: Copione, Empasse, ed altri che saranno trattati, faranno parte dei contenuti adottati in questa sede. La prospettiva è quella di concepire l'azienda come un organismo vivente, con una sua storia nella quale scelte più o meno efficaci e protettive sono state attuate. Da questa

prospettiva il consulente aziendale diventa, allora, quella figura privilegiata che rende consapevole l'organismo, l'azienda cioè, delle scelte che ha effettuato e, soprattutto, del perché e del come le ha effettuate e, quindi, in una visione prospettica di cambiamento, come e cosa cambiare per migliorare le modalità meno efficaci, meno protettive.

È convincimento di chi scrive che tale modello teorico offre una serie di strumenti operativi, che a loro volta presuppongono una serie di 'chiavi di lettura', efficaci, efficienti e diversificate in grado di supportare il consulente aziendale, nelle diverse azioni che è chiamato a svolgere per l'azienda con la quale si trova a collaborare.

Consequente scopo, che orienta chi scrive è quello di porre in luce come solo la figura dello psicologo è la figura privilegiata a personificare la figura di 'consulente aziendale' per lo meno negli ambiti applicativi che vengono velocemente trattati nel presente articolo.

Si darà, quindi, una breve descrizione di che cosa si intende per azienda e per politica aziendale (che cosa è l'azienda in altre parole) e come, il consulente può intervenire nell'azienda al fine di supportarla nei suoi processi di crescita e di cambio, per il perseguimento degli obiettivi che l'azienda si è data.

L'azienda e la politica aziendale

La politica di una azienda in questa sede viene concepita come l'insieme di scelte consapevoli e non consapevoli, coerenti e non coerenti volte al raggiungimento di un obiettivo che è la produzione di un bene o di un servizio.

Le scelte sono conseguite, idealmente, attraverso tre assi: sociale, commerciale, relazionale. Il primo comprende le scelte che l'organizzazione pone in essere, all'interno di un dato contesto sociale in un momento storico determinato. In altre parole come l'azienda sceglie, e quindi decide, di inserirsi all'interno di una data collettività, come sceglie di interagire con i contenuti culturali,

ideologici, religiosi di quel conteso sociale. Come, e se, cambiare i contenuti culturali, ideologici, religiosi di quel contesto sociale. Si pensi ad esempio, ma diversi potrebbero esserne fatti in questa sede, come l'insediamento della catena McDonald's, che si è realizzata a partire dai primi anni 80 in Italia, ha modificato sostanzialmente le abitudini alimentari, quindi la cultura alimentare, del popolo italiano, soprattutto, in modo progressivamente esponenziale, dei giovani italiani.

L'asse commerciale comprende, invece, tutte le azioni di natura economica concernenti lo sviluppo delle attività commerciali dell'azienda. L'asse relazionale comprende come le persone, le risorse umane, sono collocate, utilizzate e valorizzate all'interno della azienda. Quest'asse comprende, quindi, i processi di selezione del personale; i processi inerenti la comprensione delle attitudini e competenze delle persone; i processi riguardanti la crescita delle competenze; i processi concernenti la stimolazione del 'senso' di appartenenza all'azienda e di condivisione dell'obiettivo o degli obiettivi, produttivi e non, che l'azienda si è posta; i processi di come le risorse umane possano interagire tra loro tenendo conto dei diversi e diversificati livelli organizzativi ai fini dei flussi comunicativi volti alle attività produttive e ai fini, sempre inerenti i flussi comunicativi, posti in essere nei momenti in cui più risorse sono chiamate a risolvere un dato problema (i famosi processi di problem solving). È da questi processi, in sintesi, che derivano gli organigrammi aziendali, i profili lavorativi, i sistemi di valutazione e ricompensa, il piano di carriera, la pianificazione del bilancio, i rapporti e il controllo.

Il copione dell'azienda

Gli assi sopra elencati costituiscono il copione dell'azienda. Per definire cosa si intende in questa sede per copione adotteremo il punto di vista di Jacques

Moreau (2001, p.7), il quale afferma: “(...) se si considera l'organizzazione – l'azienda cioè – come un organismo vitale, il copione è la sua storia di vita (il suo piano di vita) che si svolge come un film, al di fuori della consapevolezza dell'Adulto da parte delle persone che la dirigono e che per essa lavorano. Il copione è costituito da decisioni (esplicite) e di conclusioni (inespresse) basate sulla tecnica, le buone regole e il carattere. Effettuate nel passato da figure significative in momenti cruciali della vita di questa organizzazione, al fine di assicurarne la sopravvivenza e lo sviluppo nelle situazioni in cui si trova ad affrontare.”.

Ecco allora che il consulente aziendale può intervenire, dietro mandato, a seguito di un contratto cioè, per individuare tra le scelte che sono state a suo tempo attuate e ancora oggi sono operative, quali possono essere mantenute, perché ancora funzionali, e quali, invece, possono essere cambiate, in tutto o in parte, perché non più funzionali. In questo intervento il consulente vedrà come molte delle decisioni, e relative conclusioni, che ancora dall'azienda sono portate avanti, non vengono mai, o con estrema difficoltà, messe in discussione. Allora l'intervento verterà non solo a individuare cosa cambiare e come, ma anche perché il cambio non è stato implementato fino a quel momento e, quindi, il consulente dovrà, prima di tutto, lavorare sulle e con le persone al fine di promuovere una diversa visione della azienda stessa e, soprattutto, dove essa vuole orientarsi e non solo da un punto di vista produttivo.

Ancor prima il lavoro del consulente sarà di individuare in quale o quali assi (se economico, sociale o relazionale) l'intervento sopra descritto dovrà essere realizzato. In questa fase al consulente è quindi chiesto di effettuare una diagnosi fenomenologica di che cosa sta succedendo e dove per poi implementare un intervento su come e cosa cambiare in modo concordato con il vertice aziendale, il Consiglio di Amministrazione cioè.

Impasse

Là dove il consulente incontra delle resistenze è solitamente nell'impasse. Esso può essere considerato, in questo ambito, come il processo di blocco che si viene a costituire tra la spinta a essere operativo “Dacci Dentro” da parte della azienda come organismo e/o da parte delle risorse umane che fanno parte della stessa azienda per il conseguimento dell'obiettivo dato e i blocchi che la stessa azienda o il contesto storico culturale in cui l'azienda è posta, l'ambiente in altre parole, pone. Il ruolo del consulente sarà quello, allora, non solo di individuare, analisi fenomenologica, l'impasse ma anche di proporre come superarlo. È evidente che in questo approccio la parte operativa è la parte più semplice. Più complesso risulta, invece, ‘cambiare’ in modo consapevole e concordato i blocchi che l'azienda incontra dentro se stessa o al di fuori di essa. La dove è presente un'impasse, cresce significativamente la tentazione, da parte della azienda, di adottare comportamenti passivi, come ad esempio cambiare ambiente (nazione, stato, regione, città) per trovare altrove gli stessi presupposti favorevoli che sono stati persi. Tale comportamento ha in sé il pericolo che l'azienda non promuova in se stessa la capacità di sapersi modificare, crescere, in risposta alle diverse problematiche che può incontrare nel suo ciclo vitale; non promuova cioè, considerando l'azienda come un organismo, la sua crescita come Adulto. Ciò comporta che l'azienda non costruisce nel tempo nuove competenze di fronteggiamento. È in questa chiave di lettura che si può comprendere perché e come molte aziende, oggi, di fronte a questa importante crisi finanziaria non riescono a sopravvivere: esse, nel tempo, non hanno imparato come affrontare i problemi che man mano incontravano.

Conclusioni

L'approccio che è stato adottato in questo articolo è sostanzialmente Transazionale, Sistemico ed Integrato (di altri approcci) e ha la presunzione di offrire una visuale su come instaurare una direzione significativa di azione basata su i bisogni di base delle persone, dei gruppi, delle compagnie, dell'etica, dei ruoli, delle politiche. Chi scrive spera e si augura di avere promosso la comprensione che il consulente aziendale non è solo il tecnico che offre una risposta, un intervento tecnico in un dato momento del ciclo vitale dell'azienda per risolvere vicariamente quel dato problema, ma è anche, anzi soprattutto, quella figura professionale di supporto privilegiata che aiuta l'azienda a crescere nelle sue diverse componenti e ad implementare nuovi modi di

muoversi e di comunicare ai fini del perseguimento dell'obiettivo produttivo che, al momento del suo concepimento, si è data. Con riguardo a questa modalità di intervento sicuramente lo psicologo aziendale, per la sua preparazione, per la sua sensibilità, è la figura privilegiata, la figura principe, che dà quel valore aggiunto che altre figure professionali, per il background di cui sono portatrici, non sono in grado di offrire. L'auspicio è quello, anche, di avere suscitato un 'curioso interesse' verso i manager o amministratori aziendali, al fine di far comprendere che il lo psicologo consulente d'azienda non è da considerarsi un 'costo ulteriore', ma una risorsa aggiunta.

Gianluigi Roscini, psicologo psicoterapeuta

QUANDO LA CASA TRADISCE

DI ANTONIO ZULIANI

Una breve riflessione nata dai giorni trascorsi tra le persone toccate dal terremoto in Emilia, ma anche tra i tanti cittadini veneti profondamente colpiti dalle scosse telluriche.

Il terremoto è uno dei momenti nei quali lo spazio abitato arriva ad acquistare un significato particolare. vorrei brevemente analizzarlo al fine di comprendere la complessità dei vissuti delle persone coinvolte in questa esperienza.

Il rapporto con lo spazio è sempre presente nella vita di ognuno ma, per così dire, talmente consueto da non apparire evidente: ci si accorge della sua importanza solo quando entra in crisi, un po' come l'aria che si respira di cui si sente la mancanza quando il respiro diviene affannoso.

Il terremoto è uno dei momenti nei quali ci si accorge quanto siano importanti i legami con

l'ambiente e quanto complesso sia il rapporto con esso.

È evidente che la casa che abitiamo non è composta soltanto da mura e da suppellettili, ma è anche un luogo nel quale si stratificano i ricordi, dove si vivono momenti che sono le tappe fondamentali della vita, dove ogni oggetto ha una sua storia, dove i muri hanno odore di vissuto.

La casa è il luogo delle persone care, degli affetti, è il luogo delle verità, anche più nascoste, dei dolori, delle gioie, ma anche del desiderio. La casa è anche il simbolo della quotidianità e, come tale, è custode dei ritmi di vita che vi si manifestano. Nella casa al di là delle molteplici funzioni che vi si

svolgono, si manifestano i respiri quotidiani di chi abita, scadenza lo svolgersi di una vita, il suo rapporto con il reale. Questo ritmo interno della casa è quello che consente alle persone di ricaricarsi e poi potersi riproporre all'esterno in modo efficace.

Facendo riferimento ai lavori di Anzieu (1987) e Bick (1974) sulle funzioni della pelle, possiamo pensare alla casa come ad una sorta di superficie intermedie tra il mondo interno e quello esterno della persona; come un'interfaccia che lega insieme immagini altrimenti spezzate, con una funzione analoga a quella della pelle che contiene, raccoglie, accomoda la parte interna della persona, dà ad esse una forma riconoscibile e la difende da intrusioni dall'esterno.

Proprio per questo motivo noi siamo spinti a vivere la nostra casa come luogo della sicurezza, arrivando al punto di negare che essa contenga un sia pur minimo fattore di pericolo. Questo è uno dei motivi per cui la casa rimane il luogo dove si determinano il maggior numero di incidenti e molte campagne sulla sicurezza domestica falliscono il loro scopo: la persona non può

permettersi di pensare la propria casa come luogo pericoloso. Quelle stesse attenzioni oramai diffuse nel mondo del lavoro vengono vissute come "superflue" a casa: ad esempio chi si penserebbe di staccare la corrente elettrica prima di cambiare una lampadina.

Quando si scatenano eventi come il terremoto la casa si trasforma improvvisamente in luogo di pericolo, di angoscia: tradisce la sua funzione rassicurante.

Questa situazione mette le persone di fronte a un'ambivalenza assoluta: da un lato si vorrebbe ripristinare la situazione di partenza ritrovando, o ricostruendo, la propria casa così come era in tutti i suoi significati rassicuranti. Dall'altro canto gli stessi muri che prima rappresentavano il contenitore della propria sicurezza diventano infidi, per cui ritornare ad abitarli suscita la stessa ansia che si può provare nell'affidarsi a qualcuno, in questo caso, a qualche cosa, che ha profondamente tradito.

Anzieu D., *L'io pelle*, Borla, Roma, 1987.

Bick E., *L'esperienza della pelle nelle prime relazioni oggettuali*, Boringhieri, Torino, 1974.