

Pino De Sario

***Il bibliotecario facilitatore. Mappe e metodi per la partecipazione alla conoscenza***

Milano, Editrice Bibliografica, 2015, 247 p.

Ho conosciuto Pino De Sario in occasione di un corso organizzato, come AIB Toscana, nel 2015 dedicato all'attività ed alle tecniche di "facilitazione" in biblioteca.<sup>1</sup> Affrontare un argomento un po' inconsueto rispetto a quelli normalmente proposti nei corsi, sembrava una via da percorrere nella convinzione che l'apertura verso conoscenze e abilità relative alla gestione dei conflitti in biblioteca, potesse contribuire positivamente alla professione e alle biblioteche. Il corso ha offerto questa oppor-

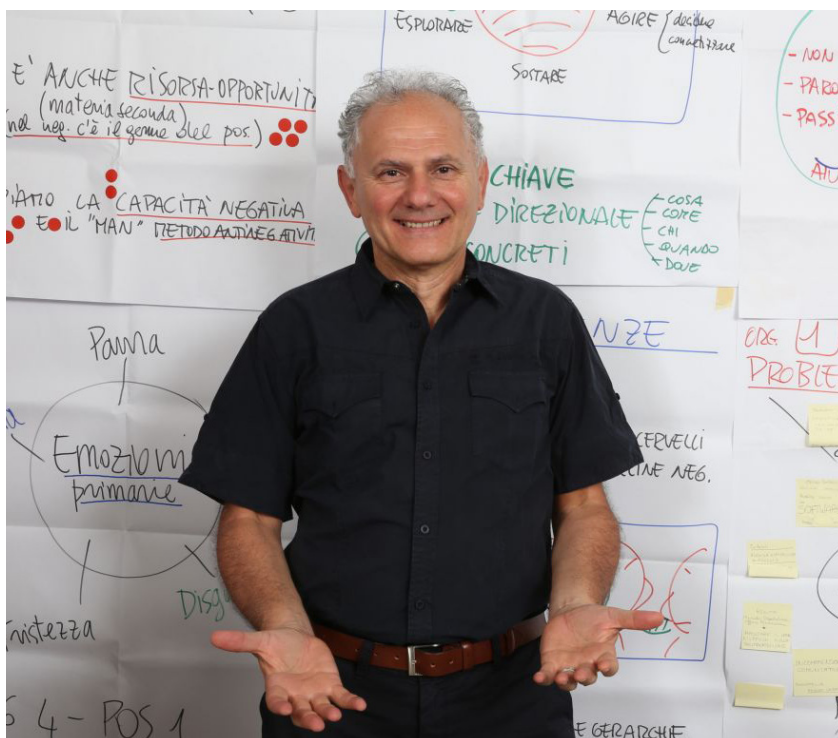
tunità<sup>2</sup> almeno come momento introduttivo da approfondire successivamente secondo i propri interessi ed esigenze. Una possibilità in questa direzione è rappresentata dal volume in discorso.

Come illustrato nell'introduzione, il volume, un manuale sulla "Facilitazione esperta", si articola in quattro capitoli, i primi due di carattere più teorico dedicati rispettivamente a chiarire il concetto di Facilitazione esperta, la sua elaborazione anche attraverso il concorso di più discipline - il management, la psicologia, la neurobiologia tra le altre, le quattro funzioni facilitatrici che vanno a formare il "face-model". Il terzo e quarto più di "pronto utilizzo": una "guida" su come gestire situazioni conflittuali interne all'organizzazione e nel rapporto con il pubblico; un supplemento di strumenti di riferimento tra cui, molto utili, il "glossario della fa-

cilitazione esperta" e il "cruscotto di allenamento per il biblio-fac", in certo senso uno stimolo a testare quanto realmente abbiamo appreso sul metodo proposto. Ogni capitolo presenta più momenti riassuntivi che certo aiutano la lettura e la comprensione specie se si affrontano per la prima volta gli argomenti trattati e si ha minore dimestichezza con le discipline psicosociali e biologiche.

Ma cos'è la "facilitazione esperta", perché dovremmo farvi ricorso ed in quali circostanze?

Sperando di non semplificare troppo, partirei da un punto base della teoria De Sario, riconoscere la presenza in ciascuno di noi di "negatività" di cui solitamente non siamo consapevoli, ma che influiscono non poco sui nostri comportamenti. Di conseguenza il rapporto tra le varie parti in gioco - colleghi di lavoro, la direzione, il pubblico - non è lineare, ma presenta invece ostacoli, insidie, difficoltà legate alle mentalità, ai modi di essere di ciascuno a loro volta determinati da molteplicità di fattori anche attinenti alla sfera psicologica e neurobiologica (un ampio spazio è dedicato nel manuale alla descrizione dei tre cervelli che ci caratterizzano). Difficile quindi ritenere che i vari comportamenti siano standardizzabili e inseribili in categorie ben definite. Di conseguenza anche illusorio pensare a risolvere problemi di tipo comportamentale e comunicativo con il ricorso a modelli organizzativi formali e rigidi o, pur riconoscendone i lati positivi, a quelli che, ignorando la complessità al di sotto dei comportamenti, si limitano a esortazioni che facilitino la coesione. Il metodo proposto da De Sario mira invece a "intro-



Pino De Sario

durre la cultura del supporto e dell'apprendimento: un approccio che, mettendo in conto anche gli imprevisti, sappia dare pari importanza a lavoro e persona, possa convertire i blocchi negativi in risorse e riesca a connettere la teoria alla pratica” (p. 25). Guardare dunque alla negatività non solo come ostacolo da neutralizzare in qualche modo, ma come “riserva energetica”.<sup>3</sup>

Compito della “facilitazione esperata” è di fornire i saperi e le abilità necessarie a riconoscere la presenza delle “negatività” e superarle, instaurando un clima lavorativo che favorisce il lavoro e le persone.

Seguendo il suggerimento dell'autore, ogni lettore può iniziare dal capitolo per lui più utile, suggerimento che tiene conto delle modalità personali di affrontare la lettura non necessariamente legata all'ordine del testo. Giusto assecondare questa tendenza neutralizzandone i possibili effetti negativi insistendo su alcuni punti base in più capitoli, anche a costo di creare qualche appesantimento del testo. Quasi certamente, in particolare chi è impegnato quotidianamente nel rapporto con il pubblico, “correrà” al terzo capitolo, la “guida”.

Una casistica di situazioni di “negatività” (bassa, media, alta) analiticamente descritte e delle strategie da seguire per superarle con successo. Coinvolgono una molteplicità di aspetti: l'atteggiamento, la tonalità della voce, la postura, la gestualità. Il punto di partenza comune è comunque la disponibilità all'ascolto e all'accoglienza, senza complessi di superiorità o inferiorità.

Tra la molteplicità dei casi trattati, particolare attenzione meritano a mio parere quelli di “negatività alta” (p.172-179), oggi forse più frequenti data la maggiore apertura delle biblioteche e quindi la presenza di un pubblico meno omogeneo rispetto al passato. Una tendenza che realizza le finalità della biblioteca pubblica e dunque da assecondare, che richiede l'acquisizione di ulteriori capacità per saper affrontare comportamenti e situazioni inusuali, spesso difficili.

La “guida” ed il successivo capitolo che tratta di “altri strumenti essenziali” sono certo essenziali ad un apprendimento rapido ed agevole. È però importante evitare il rischio di incamerare meccanicamente modalità di comunicazione

(parole e gesti), senza un vero coinvolgimento attivo e personale. Sarebbe tradire il senso e le finalità del metodo illustrato nel volume: “promuovere capacità che sappiano incoraggiare forme di sapere complesso e sistemico, una nuova frontiera per uscire dalla cultura monolitica, incentrata solo sui singoli interessi individuali ed accedere [...] a comportamenti più efficaci, più collettivi, che mettano al centro l'arte dell'interconnessione, dell'intersoggettività, dell'intergruppo all'insegna degli interessi comuni” (p. 22). Troppo utopico? Un interrogativo che è legittimo porsi, senza però crearsi un alibi per rinunciare ad apprendere e mettere concretamente alla prova il metodo e le tecniche a cui il volume avvia, basati, non dimentichiamolo, su ricerche scientifiche e sperimentazioni sul campo.

**SANDRA DI MAJO**

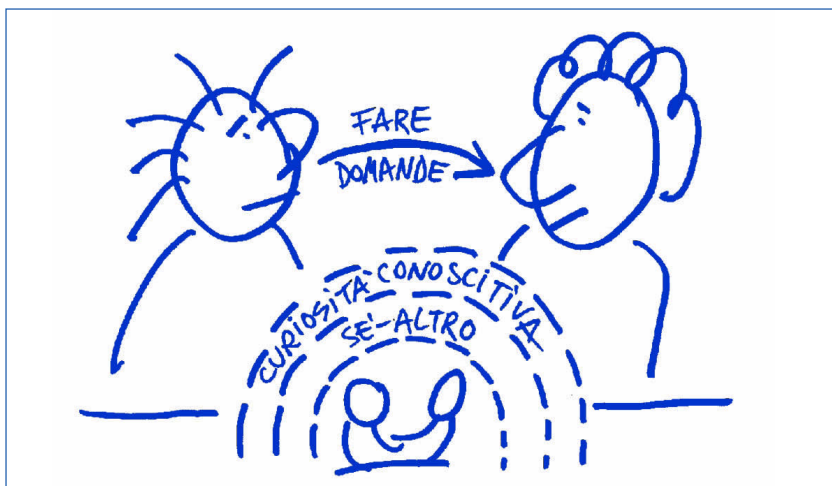
sandradimajo@gmail.com

## NOTE

<sup>1</sup> *Il bibliotecario facilitatore*, Empoli, 5-17-24 marzo 2015. <http://www.aib.it/struttura/sezioni/toscana/2014/46759-il-bibliotecario-facilitatore/>

<sup>2</sup> Interessanti al riguardo alle osservazioni di ISOLINA BALDI - STEFANO BOLELLI - DANIELE TARABUSI, *Bibliotecario facilitatore: come gestire la negatività ed il conflitto in biblioteca*, in “Bibelot”, 21(1), 2015, p. 32-34 (i quali hanno anche partecipato al corso).

<sup>3</sup> Utilizzo la felice espressione di ISOLINA BALDI nel suo commento, in *Bibliotecario facilitatore*, cit., p. 32.



DOI: 10.3302/0392-8586-201605-065-1