

RACCONTI DI LAVORO. UN'ANTOLOGIA DI STORIE.

Ver. 01 del 31.12.2013

a cura di **Gustavo Mejia Gomez** e **Giuseppe Tacconi**

Indice

STORIE DI LAVORO. UN'INTRODUZIONE METODOLOGICA	2
LA RACCOLTA DELLE STORIE.....	5
L' AMBITO DELLA RISTORAZIONE.....	5
<i>Diventare cuoco</i>	5
<i>La barista</i>	15
IL SETTORE MECCANICO.....	18
<i>Il lavoro dell'operaio metalmeccanico</i>	18
<i>L'automeccanico</i>	25
IL SETTORE ELETTRICO	27
<i>L'elettricista nell'ambito delle energie rinnovabili</i>	27
<i>L'elettrauto nella concessionaria di automobili</i>	33
L' AMBITO DELLE PROFESSIONI SOCIALI	36
<i>Il lavoro dell'operatrice socio-sanitaria</i>	36
<i>L'operatrice socio-sanitaria in una centrale di sterilizzazione</i>	43
L' AMBITO COMMERCIALE	45
<i>Il lavoro del commerciante ambulante</i>	45
<i>La cassiera</i>	47
<i>La venditrice porta a porta</i>	51
L' AMBITO AGRICOLO	55
<i>Il lavoro dell'agricoltore</i>	55
<i>Il lavoro del viticoltore</i>	59
L' AMBITO ESTETICO.....	64
<i>Il lavoro della parrucchiera</i>	64
UNA RIFLESSIONE DIDATTICA SULLE STORIE DI LAVORO.....	67
1. COSA QUESTI RACCONTI CI DICONO DEL LAVORO E DI CHI LAVORA?.....	67
2. COSA HANNO IMPARATO GLI STUDENTI FACENDO QUESTO LAVORO?	67
2.1. <i>Conoscere pratiche lavorative</i>	67
2.2. <i>Dare valore alla pratica</i>	68
2.3. <i>Conoscere più a fondo i soggetti che lavorano</i>	69
2.4. <i>Sperimentare una metodologia di ricerca</i>	69
2.5. <i>Comprendere la formazione come accompagnamento a mettere in parola la pratica</i>	70
3. COME SI POSSONO UTILIZZARE LE STORIE DI LAVORO NELLA DIDATTICA ALL'INTERNO DI UN CFP?	71
3.1. <i>Far analizzare le storie dell'antologia</i>	71
3.2. <i>Utilizzare le storie come spunto per accostarsi ad altre narrazioni</i>	72
3.3. <i>Utilizzare le storie come spunto per generare altre narrazioni</i>	72
3.4. <i>Far raccogliere sul campo storie simili</i>	72
3.5. <i>Costruire altre antologie di racconti di lavoro</i>	72
BIBLIOGRAFIA	73

STORIE DI LAVORO. UN'INTRODUZIONE METODOLOGICA

In questo fascicolo vengono raccolti e proposti alla lettura dei docenti che operano nell'Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) alcuni degli elaborati realizzati dagli/le studenti/esse che hanno seguito il corso di "Didattica della formazione", nel primo anno del corso di Laurea in "Formazione nelle organizzazioni" dell'Università degli Studi di Verona, nell'anno accademico 2012-13¹. Durante il corso, tra le letture consigliate dal docente ai futuri formatori, è stato inserito anche lo splendido libro di Primo Levi, *La chiave a stella* (1978), che racconta in modo affascinante l'esperienza lavorativa di un originalissimo montatore di nome Faussone. Inoltre, durante il corso, è stata proposta una riflessione sulla capacità che la letteratura e, in generale, la narrazione hanno di restituire in modo intensivo l'esperienza vissuta. In particolare, l'azione lavorativa trova nella narrazione la sua naturale modalità espressiva².

Abbiamo pensato che la raccolta di queste storie di lavoro potesse rappresentare una risorsa importante per docenti che operano in percorsi di istruzione e formazione a carattere professionalizzante e che sono spesso confrontati con l'esigenza di guardare al lavoro come a un contesto ricco di opportunità di apprendimento.

In questa introduzione, si darà brevemente conto delle azioni compiute dagli/le studenti/esse nella stesura delle narrazioni e da chi ha curato questa raccolta nell'analisi delle stesse. Il corpo centrale di questo lavoro raccoglie i racconti, organizzati per ambiti professionali. La conclusione propone una riflessione sui possibili utilizzi didattici di queste narrazioni all'interno dei CFP (Centri di Formazione Professionale).

1. La raccolta

Agli/le studenti/esse è stato innanzitutto chiesto di leggere il libro di Primo Levi condividendo i passi che, a loro parere, più efficacemente rappresentavano delle pratiche lavorative (la pratica del montatore Faussone, ma anche il lavoro del chimico e il lavoro dello scrittore di Primo Levi stesso). Dopo questa prima attività, che li metteva a confronto con un eccellente esempio di scrittura narrativa, è stata loro proposta la seguente consegna: "Come se fossi Primo Levi. Intervista al mio Faussone...". Si chiedeva loro di operare la ricognizione attenta di una pratica lavorativa a loro scelta, preferibilmente intervistando un/a testimone (il/la loro "Faussone", appunto), e di costruire un elaborato scritto che desse accuratamente conto di tale pratica.

Agli/le studenti/esse è stata data libertà di impostare il loro elaborato. Alcuni/e studenti/esse lavoratori/trici hanno attinto alla loro storia personale, producendo una specie di auto-etnografia del proprio percorso professionale o di alcune esperienze lavorative particolarmente significative. La maggior parte ha intervistato parenti, amici o conoscenti, chiedendo loro di raccontare il proprio lavoro, ma alcuni/e si sono avventurati nell'intervista a persone che non conoscevano prima. Nell'uno e nell'altro caso, a una prima raccolta di materiali (attraverso l'intervista e la successiva trascrizione o attraverso il dialogo e l'osservazione, con relativa stesura di note di campo), è seguito un lavoro di scrittura che ha seguito strategie compositive differenti. Alcuni/e studenti/esse si sono misurati/e con l'utilizzo di un registro quasi letterario, lasciandosi ispirare dalla scrittura di Primo Levi, altri/e hanno scelto un registro più piano, cronachistico, in terza persona, altri ancora hanno trascritto fedelmente l'intervista al/alla loro Faussone, dopodiché hanno sistemato il testo, dando ordine e struttura al parlato, ma lasciandolo in prima persona.

Le storie prodotte (circa un centinaio) sono diverse, alcune più complesse, altre più semplici e lineari, ma tutte si misurano con la fatica di rendere il vivo dell'esperienza dei soggetti dei quali si narra la pratica lavorativa, dando ampio spazio al racconto di specifici episodi. Ogni storia, inoltre,

¹ Il corso è stato tenuto dal Prof. Giuseppe Tacconi.

² Del percorso proposto nell'ambito di quel corso, faceva parte anche l'accostamento a due ricerche empiriche qualitative che, per descrivere la pratica lavorativa dei formatori nel contesto della Formazione Professionale Iniziale (Tacconi, 2011) e in quello della formazione continua (Lipari, 2012), assumevano come dati proprio storie di pratica professionale. Anche questo tipo di letteratura consentiva di accostare esempi di narrazioni dense di pratiche lavorative.

è preceduta da un'introduzione metodologica, che esplicita le modalità di raccolta dei dati e di stesura del report, e da un'appendice riflessiva, in cui ciascun/a studente/essa ha potuto dar voce ai pensieri e agli apprendimenti che hanno accompagnato la stesura del lavoro.

2. L'analisi

Un primo lavoro di analisi è stato compiuto da chi ha curato questa raccolta attraverso una lettura attenta di ciascuno dei racconti e operando qualche lieve intervento sui testi stessi. Si è cercato di rispettare il più possibile i testi originali, lasciandoli prevalentemente così come erano stati scritti dagli studenti/esse e soprattutto mantenendo lo stile delle conversazioni da cui traevano origine. È stato comunque talvolta necessario un lieve intervento redazionale (su punteggiatura, virgolette, spazi, corsivi, riduzione del ricorso alla *d* eufonica ecc.) o uno spostamento di brani, per rendere le storie più scorrevoli e dunque più agilmente e gradevolmente leggibili da eventuali fruitori. Talvolta, sono state tolte delle frasi o degli interi brani³, perché ritenuti ridondanti o poco legati alla pratica narrata. Come ricordato sopra, ogni testo conteneva poi anche una riflessione personale dello scrivente. Tali riflessioni non sono incluse nelle narrazioni ma sono state considerate a parte e se ne darà conto nel terzo capitolo di questo lavoro.

Generalmente, ogni storia si riferiva a una specifica pratica lavorativa. In questo caso, la storia è stata assunta come "unità narrativa". In altri casi, è stato necessario suddividere le storie in differenti "unità narrative", perché i racconti si riferivano a pratiche lavorative differenti, narrando l'evoluzione professionale di un soggetto, o a soggetti diversi, proponendosi come raccolta di racconti. Ciascuna unità narrativa è stata poi, in alcuni casi, suddivisa in micro-unità, per rendere più chiaramente i vari passaggi di una pratica lavorativa.

Dopo il lavoro di "carpenteria testuale" sulle singole storie raccolte (azione di analisi n. 1), di cui si è detto sopra, e l'individuazione delle singole unità narrative (azione di analisi n. 2), i curatori hanno raggruppato le unità innanzitutto per i macro ambiti professionali di riferimento (azione di analisi n. 3), formando dei *cluster* (settore della ristorazione, del commercio, settore meccanico, elettrico, delle professioni sociali ecc.). Si è ritenuto opportuno fare così per rendere le storie facilmente fruibili dai docenti che operano nei vari indirizzi professionali dei CFP. A ogni unità o storia o, nel caso delle storie più complesse, a ogni micro-unità è stato comunque attribuito un titolo o etichetta che rendesse la dinamica principale a cui si riferiva la narrazione (azione di analisi n. 4). L'individuazione di categorie emergenti dall'analisi può essere fatta aggregando per affinità i titoli o etichette delle singole unità narrative (azione di analisi n. 5)⁴. Una restituzione a questo riguardo avviene, anche se solo in parte, nel terzo capitolo di questa raccolta.

Il lavoro di analisi non è stato lineare ma ricorsivo e ha comportato perciò continue andate e ritorni tra le fasi che abbiamo elencato sopra; è inoltre stato compiuto, in un primo tempo, singolarmente dai due curatori di questa raccolta. Successivamente, ci siamo confrontati, in particolare sull'attribuzione dei titoli alle singole unità narrative, fino a costruire un buon grado di accordo nell'analisi.

Quella che segue è solo una piccola selezione dei racconti raccolti e analizzati. Di ogni racconto si riporta anche il nome dell'autore/trice, tutti/e studenti/esse del suddetto corso, e qualche minima informazione sul soggetto di cui si narra la pratica lavorativa e sulla modalità di raccolta dei dati. Quando i testi non sono autobiografici, il nome del soggetto narrante è stato cambiato o sostituito dalla semplice iniziale. Lo stesso si è fatto con i nomi di altre persone o di ditte.

Lo scopo di questa antologia, come dicevamo, è principalmente quello di mettere a disposizione dei docenti dell'IeFP una raccolta di racconti. Per questo abbiamo rinunciato ad inserire qui una lettura interpretativa che individui e formalizzi alcuni elementi delle pratiche lavorative narrate. Rimandiamo questo approfondimento a successive occasioni.

³ Questi interventi sono segnalati con le parentesi quadre: [...].

⁴ Abbiamo cercato qui di elencare le azioni di analisi compiute sulle storie raccolte. Rispetto all'oggetto principale di quello che si è andato configurando come un vero e proprio percorso di ricerca – la pratica lavorativa – diventa azione di analisi anche la costruzione del resoconto narrativo o storia compiuta dagli/dalle studenti/esse. In questo senso anche la revisione dei testi, che agisce sulle storie, rappresenta a tutti gli effetti un'importante azione di analisi dei dati.

Ora è tempo di lasciare la parola ai lavori degli/elle studenti/esse che si sono piano piano scoperti veri e propri etnografi delle pratiche lavorative che hanno scelto di esplorare.

LA RACCOLTA DELLE STORIE

L'ambito della ristorazione

Diventare cuoco

Il racconto che segue è stato scritto da Pietro Bruni, uno studente lavoratore che ha proposto una rielaborazione della sua storia professionale. Si tratta di una scrittura autobiografica particolarmente densa e ricca di particolari. La narrazione viene suddivisa in episodi.

L'acqua bagna il viso e cade nel lavandino. Gli occhi si aprono. Di fronte, un'immagine: è lì da sempre, tutte le mattine mi guarda, mi strizza l'occhio e se ne va. Il tempo sembra non passare [...], sembra. Guardo bene l'immagine: "Qualche rughetta, però, l'hai messa! Non hai più la freschezza di un tempo!. Chi sei? Cosa fai? E soprattutto come sei arrivato qui?". Non ho mai tenuto un diario, ma mi è sempre piaciuto scattare e raccogliere foto e ho diversi album in soffitta; li prendo, mi trasferisco in soggiorno, mi siedo sul tappeto e... faccio un salto nel passato, al giorno in cui in un bussolotto mettevo tre bigliettini per la scelta della scuola superiore: ragioneria, come il mio compagno di banco, Itis, la scuola che mio padre aveva frequentato e dove si era diplomato alle serali, in età adulta, o Ipas (Istituto professionale alberghiero statale), dove andavano altri ragazzi che conoscevo. La sorte decise di farmi "estrarre" quest'ultimo e così fu. Un istituto professionale non mi avrebbe limitato nella possibilità di continuare lo studio e nemmeno in quella di intraprendere la strada lavorativa, una volta diplomato. Non ho mai avuto nessun aiuto dalla famiglia e nemmeno dall'esercito di insegnanti che vedevo frontalmente dirigere le lezioni dall'alto del loro sapere teorico. Se sai ripetere, sul registro compare un bel voto, diversamente, devi affrontare la vergogna dell'insufficienza. L'alberghiero era zeppo di ragazzi a cui sembrava mancare la capacità e la volontà di apprendere e spesso pure di provare vergogna per un voto che non era difficile indicare con le dita di una mano [...]. La conferma di questo arriva a giugno, quando, in una classe di 32 alunni, solo in dieci riuscimmo ad affrontare l'estate senza l'incubo della scuola; gli altri erano stati bocciati o rimandati a settembre. L'estate per me è sempre stata investita nell'esperienza lavorativa, dal giorno che seguiva il termine di un anno scolastico fino al giorno che precedeva l'inizio di quello seguente. I 100 giorni li chiamavano, oltre tre mesi senza riposo, tre mesi di lavoro incessante, vissuto all'interno di cucine d'alberghi in località di villeggiatura. La prima stagione sembrava non partire mai: telefonavo agli alberghi, mi presentavo, mi candidavo ad un posto di aiuto cuoco, mi rendevo disponibile per i lavori più umili e lo stipendio più basso, ma mi veniva puntualmente formulata una domanda a cui non sapevo rispondere: "Hai già lavorato?". [...] Provavo a rispondere in modi diversi, ma sembrava una maledizione, come quella dell'interrogazione quando l'unica cosa che ti viene alla mente è un numero, il 4 del voto che sanciva l'impreparato. "No, ho 15 anni e ho appena terminato il primo anno di scuola, non ho mai lavorato". "Ci dispiace ma a noi serve una persona con esperienza. Arrivederci". Inutile raccontare la tristezza che provavo: se nessuno mi dà un lavoro perché non ho esperienza, [...] come farò a farmela?

Mani scottate. Imparare dagli errori come si friggono le patatine

[...] Prendo un album, è il più vecchio, passo una mano sulla copertina, c'è polvere, lo apro. Una foto, un ragazzino con le mani fasciate: si era tagliato mentre affettava le melanzane nella sua prima stagione lavorativa. Dov'ero? Ah sì, certo, in un hotel dell'Alto Adige in cui ho prestato [...] il mio primo servizio; [...] il bagaglio di esperienza che avevo con me allora era composto esclusivamente dall'esperienza teorica, dall'esperienza scolastica, dagli insegnamenti avuti e mai capiti, ma che, come si dice, si capiranno con il tempo. Umile e ubbidiente, cercavo di fare ciò che mi era chiesto, a volte comandato. È stato un fallimento. Dopo dieci giorni, mi hanno "cacciato"; allora sono tornato a casa, come si tornava al posto, con un'insufficienza. "Non sei pronto, torna un'altra volta, hai buttato la tua occasione!". Mi ero impegnato, avevo entrambe le mani fasciate, in una avevo quattro punti, nell'altra una bella ustione provocata dall'inesperienza lavorativa ma pure dalle "mani da ragioniere", come dicevano loro, i padroni. Le mansioni che mi si richiedevano erano poche, quelle che la mia inesperienza mi consentiva di svolgere; erano mansioni di contorno, spesso di pulizia. Tra le varie, c'era la frittura delle patatine. Dovevo svolgere l'operazione il più velocemente possibile, mettendo le patate appena scolate nei piatti di portata; ero inesperto e lento. "Sbrigati!", mi gridavano, "lo sai che ti paghiamo?"; per fare in fretta, trasportavo a mani nude le patate dal cestello

di frittura ai piatti di portata, ma le mani di un ragazzino quindici anni sono ancora prive di calli, lisce e morbide. Aspettavo che le bollicine si facessero più rade nello specchio d'olio che riempiva la vasca della friggitrice, per alzare il cestello delle patatine. Sono le bollicine che determinano il punto di cottura e, quando ne salgono in superficie poche, tanto da poter vedere che cosa c'è sotto, è il momento di scolare. Agganciavo all'apposito supporto il cestello e inizialmente, come insegnato a scuola, con una schiumarola, riempivo i vassoi ricoperti da un foglio di carta assorbente. La preparazione di questo contorno è semplice, ma è necessario tenere presenti alcune regole fondamentali: il tempo di cottura, certo, ma anche la quantità di patate, che non deve essere eccessiva, altrimenti si rischierebbe di farle lessate e non fritte. L'olio deve avere una temperatura di 180° e, se la quantità di prodotto è eccessiva, si abbatte la temperatura e si toglie all'olio il punto di frittura. Il prodotto si cuoce ugualmente, ma non va a creare al suo esterno la classica crosticina che non permette all'olio di entrare nel prodotto. Importante è anche la salatura, che dev'essere fatta appena prima di farle uscire dalla cucina per servirle. Il sale, si sa, attira l'acqua contenuta nel prodotto e si rischierebbe di far perdere alle patatine la croccantezza, che è fondamentale per la buona riuscita del piatto. Il tempo a mia disposizione era decisamente meno di quello che impiegavo per effettuare quella manovra appresa sui banchi di scuola che, se pur da manuale, non rendeva i miei datori di lavoro soddisfatti. Alle grida di velocizzare i miei movimenti, per una rapida distribuzione dei bastoncini di patate, l'unico sistema con cui potevo drasticamente ridurre il tempo di riempimento dei vassoi, era quello di impiegare le mani al posto di utensili metallici. Purtroppo però, come detto, non avevo considerato che la pelle, al contatto con un alimento che per friggere è immerso in olio bollente, non resiste. Quindi sono finito immediatamente al pronto soccorso, ustionato. I giorni si sommano come i danni alle mie mani. Alla seconda settimana, la notizia di una nuova assunzione mi chiuse in faccia la porta del lavoro. Una persona con maggiore esperienza avrebbe preso il mio posto. Io lì non servivo più!

Calamari

Giro pagina e vedo un'altra foto. Qui ero al secondo anno, in una cucina e in un contesto completamente diversi. L'esperienza dell'anno precedente mi aveva comunque dato qualcosa, ho appreso che, nelle sconfitte [...] puoi imparare solo se ammetti che la colpa è anche un po' tua. Sono partito timoroso, ma ero in un bel gruppo di lavoro e [...] ho imparato è a non scoraggiarmi e a svolgere ogni attività con passione, come fosse la più importante [...]. Mi avevano assegnato alla partita del pesce: ne pulivo a quintali, più nello specifico, i calamari erano la mia quotidiana compagnia. Il calamaro occupa un importante posto nelle ricette di cucina ed è particolarmente apprezzato nel fritto misto di pesce. La parte più noiosa, ma ovviamente essenziale, della lavorazione è la pulizia. Lo svolgimento tecnico di questa operazione inizia con la decapitazione; la testa è facilmente identificabile perché dotata di tentacoli. Dalla testa, facendo pressione delle dita, si fa uscire la bocca, che è una pallina bianca, con una punta nera, posizionata al centro dei tentacoli. Si passa poi alla parte di dimensioni più grandi che è la sacca. Qui è necessario innanzitutto estrarre la penna, cioè la parte cartilaginosa, un bastoncino trasparente, sottile ma lungo, come tutta la parte che lo contiene. A questo punto, si tolgono le interiora e la pelle esterna. Esauriti questi passaggi, si lava il tutto accuratamente, per togliere eventuali impurità residue. È un'attività che, come tutte le altre, devi svolgere nel minor tempo possibile e più svolgi una mansione, più ti specializzi, specialmente se cerchi di capire come effettuare le varie manovre toccando il prodotto il minor numero di volte possibile. In poco tempo ero diventato una specie di "record man", avendo fatto mia una procedura della quale ancor oggi ricordo ogni passaggio: si impugna la sacca con la destra e, strizzando leggermente e facendo scorrere la mano verso le pinne, la si priva della pelle esterna. Poi, contemporaneamente con i pollici e gli indici, provocando una pressione, si toglie la bocca, contestualmente alla decapitazione, si sfilava la penna con le interiora e il lavoro è concluso. Appreso il metodo, si può fare il lavoro usando solo le mani, senza più quell'attenzione visiva che era invece necessaria le prime volte.

Guardare gli altri

Avevo l'abitudine di occupare un angolo della cucina, e lì sostavo ore e ore, vedendo e maneggiando solo calamari. Una mattina, il capo cucina venne da me e disse: "Che stai facendo con la faccia alla parete? Impara a guardare tutto e a osservare tutti, gli occhi non li hai sulla schiena, per cui le spalle girale al muro, non alla cucina!". Un consiglio banale ma da cui ho imparato tanto. In breve tempo sono entrato a far davvero parte di un gruppo di lavoro.

Imparare l'arte del taglio

Cercavo di copiare, facendo miei i metodi di altri cuochi che, a parer mio, in cucina, si muovevano davvero bene e sembravano folletti tra i fornelli. Li imitavo e ogni giorno mi sentivo un po' più sicuro. È stato qui che, nel mio bagaglio, iniziava a trovare posto l'esperienza lavorativa. Confidai ad un collega la mia sconfitta della stagione precedente e i traumi subiti e questi mi prese in simpatia e mi insegnò come potevo utilizzare attrezzi pericolosi senza lasciarci le mani. Ho imparato l'arte del taglio e l'uso del coltello. In quel periodo, oltre alla pulizia dei calamari, mi allenavo affettando montagne di cipolle, precedentemente private della parte esterna. Questo lavoro è diviso in due fasi e prevede l'uso di due tipi di coltelli. Nel primo passaggio, si usa lo "spelucchino", il coltellino utile per pelare le verdure; piccolo ed affilato, è un compagno indispensabile per svolgere gran parte delle preparazioni di cucina. Aglio e cipolla sono tra gli ingredienti fondamentali di numerosissime ricette e compongono il soffritto, il fondo per insaporire numerose tipologie di cotture, quali umidi, brasati e arrostiti. Nel secondo passaggio, l'affettare, è necessario il "coltello da cuoco", così denominato perché è forse quello di maggiore importanza per la sua elevata versatilità. È caratterizzato da una ampia lama, sufficientemente alta da creare uno scalino di circa cinque centimetri tra il manico e il filo della lama. Questa altezza agevola la manovra di taglio che consiste nel far rimanere la punta appoggiata al tagliere e, alzando sopra l'alimento la restante parte, nel far scivolare il coltello; la vera arte, che permette un taglio veloce e deciso, è quella di farlo scivolare tra i tessuti dell'alimento da sezionare, muovendolo in senso quasi orizzontale. Ma se questa tecnica di movimento è importante, direi che determinante è l'impugnatura. Solo un esperto sa che il manico in realtà non è la vera impugnatura: se impugni il coltello come la logica suggerisce, non avrai mai un taglio da vero cuoco. La domanda più ovvia è la seguente: "ma allora, perché li costruiscono a quel modo?". Il coltello deve essere assolutamente ben bilanciato e deve poter essere adoperato da chiunque, anche dalle mani meno esperte; anzi, proprio a queste, deve garantire la maggior sicurezza. Per chi invece esige maggiori performance, l'impugnatura è più aggressiva, la mano più avanzata, [...] tra il dorso e il supporto, che è la parte che unisce il manico alla lama dando peso ed equilibrio al coltello. Da questa posizione, e solo da questa, si ha la vera percezione del taglio. Il coltello è l'oggetto principe nel lavoro del cuoco. Ci sono decine di utensili più o meno utili che riempiono i cassetti dei tavoli delle cucine, ma, senza la capacità di manovrare le lame taglienti, non sei un vero cuoco. Puoi dire di saperlo usare quando non lo senti più un freddo oggetto metallico, quando non hai paura di finirci sotto, quando te lo sei fatto amico e lui viene a far parte della tua mano, del tuo corpo, è parte di te. Riesci a essere sicuro, velocissimo e, ad un certo punto, addirittura non serve più che guardi dove tagli; puoi prestare attenzione alle altre persone intorno a te, parlare con loro, eseguire veloci manovre a occhi chiusi. Il primo passo è saper scegliere quello giusto per il lavoro che devi fare. Di coltelli ce ne sono diversi, c'è quello per trinciare, quello per disossare, quello per filettare, un altro per il formaggio, quello per il pane, uno per i surgelati, il classico, da taglio, quello da mezzo taglio, uno per le verdure e altri ancora. Si differenziano per la lunghezza della lama, la tipologia di lama e di impugnatura, per il peso, ma anche per il materiale con cui sono costruiti. Tutto questo è importante per definire se il coltello è un buon coltello ed è appropriato per la mansione che dobbiamo svolgere, ma questa è un'altra storia.

Amicizie e complicità

Un'altra immagine attrae la mia attenzione. Questa mi provoca un sorriso. Ero forse alla terza stagione, avevo iniziato a fare il cuoco effettivo e non più l'aiutante, avevo responsabilità, me l'ero guadagnata. Ero uno dei due cuochi più giovani, lavoravo con un altro ragazzo della mia età, "sbruffoncello", ma decisamente preparato. Eravamo un po' in competizione ma anche molto amici. Abbiamo vissuto insieme per tutti i mesi estivi. Non era solo il lavoro ad unirci, ma la complicità di due veri amici che formavano una squadra; il nostro rapporto era caratterizzato da rispetto profondo, altruismo, comprensione e stima reciproca. Dopo il lavoro si usciva insieme e, con la stessa unione, si andava in cerca di turiste; a questa mansione dedicavamo gran parte delle ore notturne. Eravamo molto giovani e, si sa, a quell'età il fisico risente meno dello scarso riposo notturno, ma gli errori lavorativi venivano sempre motivati dalle scorribande serali. Qui ho iniziato a capire quanto il giudizio delle persone si formi in base a come ti vedono o ti vogliono vedere e non a come è la realtà. Si usciva alle 21, dopo una cena in piedi e una doccia a tempo di record. Noi eravamo proprio come le due tipologie di ragazzi della scuola alberghiera, a lui scivolavano i rimproveri e io accusavo vergogna. Era questo che ci diversificava, era questo che faceva entrare lui direttamente dalla porta

principale alle sei della mattina, bersagliato dalle critiche pesanti dei proprietari e dei superiori che già prevedevano che per lui non sarebbe stata una giornata lavorativa priva di errori. Io, al contrario, ero il bravo ragazzo, perché mi vedevano rientrare alle 22 e la mattina il mio stato assonnato era motivato e giustificato dal pesante carico lavorativo che affrontavo giornalmente. Certo, ignoravano che il mio rientro in camera era solo teatrale e che sarei prontamente uscito dalla finestra e rientrato alla medesima ora mattutina del mio amico sempre dalla stessa finestra che mi aveva permesso la fuga ore prima.

Disossare le mezzene

Quell'anno ero stato appoggiato ad un macellaio, un vecchio cuoco a cui ho rubato parecchi segreti spiandolo durante il lavoro, era troppo geloso del suo sapere e non era disposto a condividerlo con nessuno, tanto meno con un ragazzino alle prime armi. Ciò che mi veniva chiesto era di curare i tagli della carne partendo dal disossare mezzene intere. Le mezzene sono animali macellati, scuoiati, eviscerati, privati della testa e tagliati a metà in senso longitudinale, seguendo la colonna vertebrale, dividevo le parti di primo taglio dalle parti meno pregiate, ovvero dividevo la coscia dal carré e dalla parte anteriore. La parte di maggior valore è la lombata, con il filetto, la parte compresa fra la coscia e la spalla, tra il posteriore e l'anteriore dell'animale. Una volta liberata dal resto, la passavo al mio superiore senza toccare nulla, era troppo pregiata perché io potessi rovinarla. Una parte di questo taglio, dove l'osso ha la forma della lettera T e si ha insieme il lombo e il filetto, in questo caso si ha la classica "fiorentina". Se la troviamo invece priva di filetto con osso è la costata, senza osso è il Roast-beef. Fatto questo, mi pulivo la parte anteriore, la parte più povera, la parte dove la muscolatura dell'animale è più utilizzata ed è per questo che risulta la più dura. Qui abbiamo le parti destinate ai bolliti, ai brasati, agli stracotti o ai macinati, in lunghe cotture dove la carne si sfibra e potrà essere di morbida degustazione. Infine passavo alla coscia, più ricca di carne e di sotto tagli. Per questa mansione l'utensile adatto è lo "scortichino". È il coltello che serve per il disosso, un coltello caratterizzato da una corta lama, sottile ma molto rigida. Particolare è l'impugnatura, lo si afferra infatti come fosse un pugnale, con la lama rivolta verso il basso. La lama di questo coltello deve essere sempre molto affilata, ed è anche importante indossare guanto e grembiule anti taglio, proprio per la pericolosità di questo utensile. Ho sempre maneggiato bene questo coltello, passando tra le varie parti di carne attaccate tra loro da piccoli strati di grasso, che tendendo con la mano non impegnata evidenziavano la linea di taglio da seguire. Ogni parte ha un suo specifico utilizzo. Si differenziano in categorie, dalla prima alla terza. Questa classificazione è basata sullo spessore delle masse muscolari e la quantità di grasso presente. Le parti più magre come la noce, lo scamone e la fesa sono per lo più usate per preparazioni veloci, come la cottura ai ferri o al tegame, ma anche per arrostiti, importante è il mantenimento di succhi e di principi nutritivi che andrebbero diversamente persi con lunghe cotture.

Cucinare i primi

Prendo un altro album: infilato nella copertina un vecchio menù, apparteneva ad una festa di ferragosto, lo sfilo e mentre lo leggo entro in una visione. Apro la copertina e vedo nelle fotografie le immagini che avevo davanti pochi istanti prima. Ero capo partita, avevo 19 anni, forse 20. Nella foto spiccavo per la divisa da Chef *entremetier*, mi occupavo della preparazione dei primi piatti. Avevo raggiunto un traguardo importante. L'esperienza porta sicurezza e la sicurezza porta alla tranquillità della delega. La cucina è normalmente divisa in settori chiamate "partite" per la differenziazione delle diverse preparazioni. In ogni partita lavorano almeno due persone, lo chef di partita, con il suo *commi* che lo aiuta. Questi settori sono sempre tra loro in continuo contatto perché numerosissimi piatti escono dalla collaborazione di più reparti. Preparavo i primi piatti o, meglio, mi occupavo della cottura e del condimento con i sughi che un collega mi confezionava. In Italia la pasta, con i suoi vari condimenti è la tipologia di primi piatti più richiesta dalla clientela. L'assemblare un formato di pasta con il sugo non è un caso, ma una costruzione che inizia con un matrimonio tra la salsa e il formato di pasta che meglio le si adatta. Le regole base suggeriscono di abbinare a una pasta liscia un sugo cremoso che l'avvolga senza colare, una rigata a un sugo più scivoloso come il pomodoro, perché proprio la rigatura servirà a catturarne il condimento. Le paste lunghe danno il meglio in abbinata con condimenti omogenei e abbondanti, magari con verdure tagliate a julienne, che si arrotolano alla pasta. Con le paste ritorte invece sono indicati i sughi composti da piccoli pezzetti di carne, ortaggi o pesce, che si andranno a incastrare nel disegno stesso della pasta, esaltandone il sapore. Il gusto e le regole di abbinamento devono essere supportate da una professionale manualità nell'assemblaggio

che, per chi è addetto ai lavori, si identifica con il “saltare” la pasta. Tra i primi piatti asciutti ci sono i “tirati” e qui abbiamo la famiglia dei risotti, che vengono tirati con il brodo, cioè fatti cuocere sobbollendo per diversi minuti e fatti mantecare con burro e formaggio a cottura ultimata, con fuoco rigorosamente spento, per dare cremosità al piatto. Per definizione viene detto “servito all’onda”. Ci sono poi le paste “gratinate”, dove troviamo tutto ciò che viene cotto al forno, la parte superiore, in genere ricca di formaggi, viene esposta ad una fonte di calore che dall’alto colpisce la pasta producendo nella preparazione una crosta dorata superficiale. L’ultima è appunto la pasta “saltata”, chiamata così perché viene messa in una padella a un manico insieme al suo condimento e qui inizia la manovra che un cuoco esperto provoca per mescolarla, senza l’uso di alcun utensile. La padella viene sostenuta a seconda della grandezza da una o due mani che impugnano il manico e, inclinando verso il basso la pentola, si danno strappi decisi facendo contemporaneamente un movimento circolare che accompagna il salto che la pasta farà sbattendo contro la sponda della padella che, data la posizione, si presenterà più bassa rispetto all’impugnatura. L’apprendimento manuale di questa manovra permette una veloce mescolatura tra i vari ingredienti, ma anche un particolare movimento, un po’ teatrale, che spesso incuriosisce e affascina l’inesperto cliente. Dunque queste preparazioni, sono frutto di collaborazione tra più colleghi, non puoi far tutto da solo, devi fidarti degli altri, devi far fare anche a loro. Ricordo che un vecchio cuoco una volta mi disse: “Il sig. Mc Donald era bravissimo a cuocere hamburger ma senza delega sarebbe rimasto un bravo cuoco e non avrebbe costruito una delle catene di ristoranti più grande del pianeta”. Non ho mai creduto che il sig. Mc Donald, in vita sua, avesse appoggiato un hamburger sulla bisticchiera e nemmeno che le mie deleghe potessero farmi arrivare tanto distante, ma la frase mi era piaciuta, forse per come era stata detta, forse per chi l’aveva detta, non saprei, sta di fatto che l’ho messa in valigia e ancora oggi, di tanto in tanto, la rispolvero come gli album fotografici.

Spiedini

Scorro velocemente le pagine, eccomi ancora minorenne, era primavera ero in uno staff di un ristorante specializzato per feste di matrimonio. Ricordo che riuscivamo a festeggiare anche 6 coppie di sposi a week end. Lo stipendio era basso, come la mia esperienza lavorativa. Lavoravo per investire su me stesso, per arricchirmi di esperienza professionale; un giorno mi sarebbe stata utile, mi ripetevo continuamente. Avevo il compito di comporre gli spiedini di carne. Si sa lo spiedino ha una sua forma, una sequenza, mica lo si fa così a caso. Mi avevano insegnato e, come una macchina, dovevo soddisfare il compito di infilare pezzo dopo pezzo la carne nel bastoncino appuntito, fino a contarne diverse centinaia. Passavo giornate intere a svolgere quella mansione terribilmente noiosa, ma era lavoro e il lavoro è così! Il mattino mi attendevano tegami ricolmi di carne già tagliata. La pancetta apriva le danze, la devi infilare e spingere fino a toccare il pollice della mano che impugna l’astina di legno. La pancetta viene infilata due volte, deve formare una piccola onda per non far scivolare la carne che la segue. Dopo la pancetta si infila un cilindretto di wurstel, poi un peperone che funge da divisoria dal cuore dello spiedo, dove vengono infilati due cubetti di carne. Il primo di carne rossa, in genere una taglio di coscia, tenero ma non troppo pregiato e uno di carne bianca, in genere fesa di tacchino. Un secondo quadrato di peperone divide la carne magra dalla salsiccia e infine [...] è sempre la pancetta che, come apre, chiude il trenino, per tenere insieme il tutto. Era una mattina come tante, ma sul tavolo di lavoro era cambiato qualcosa. I peperoni erano divisi in due tegami per un motivo puramente cromatico. Rossi e gialli. Di fronte a questo, l’intelligenza contrasta la meccanica dell’abitudine. Incerto mi dirigo dallo chef e titubante gli rivolgo la mia domanda: “Negli spiedini, i peperoni li metto dello stesso colore o meglio di due colori differenti?”. Mi sento osservato, nel silenzio di una persona che tutto il giorno dispensava ordini. Una pausa che sembrava non finire mai, poi la risposta: “Fa come ti pare, tanto poi li bruciamo!”. Non avrei saputo valutare se questa risposta era più insensata o inutile ai fini lavorativi. Ho fatto come mi sembrava più carino, ma a ogni peperone pensavo alla risposta ricevuta. Per dar senso a quella frase mi ci sono voluti diversi anni e poi ho capito. La soluzione era più semplice di quello che sembra e non saprei dire come e perché sono arrivato a capirne il significato. Il senso era di cercare di far bene le cose importanti e non di perder tempo a pensare e lavorare su dettagli sfarzosi, per poi magari fallire nell’essenziale. Sagge parole racchiuse in un consiglio, nascosto in una frase quasi buttata là, [...] ma che celava per me qualcosa di importante.

Salse e sughi sulla nave

Un altro raccoglitore mi si presenta davanti, c’è l’immagine di topolino, questa è la grande nave

“Magic” della Walt Disney. Mi sono imbarcato per una delle più belle esperienze lavorative vissute fin ora. Una nave meravigliosa, era la nave passeggeri più lunga del mondo. All’interno c’era di tutto, dal cinema a un immenso teatro, tre piscine, due discoteche, tre ristoranti, un centro fitness, bar e molto altro. Erano fine anni novanta, io ero entrato a far parte dello staff di cucina. È stato un bel periodo, oserei dire indimenticabile. Ero *chef saucier*, mi occupavo della preparazione delle salse per confezionare i secondi piatti e i sughi per condire i primi piatti. L’esperienza era partita in maniera diversa, dovevo ricoprire il ruolo del secondo cuoco, ma un imprevisto ha messo fuori causa un collega e mi è stato offerto di provare al suo posto. Qui ho messo in pratica il sapere teorico, le decine e decine di salse e ricette imparate solamente a memoria durante gli anni della scuola, quando non capivo a che cosa mi sarebbero servite. È un po’ come accendere un camino, prima si mette la legna, quella giusta, nella giusta quantità. È un lavoro di preparazione che servirà al momento di accendere la fiamma per far partire il fuoco. Pure io avevo messo anni di legna, l’avevo accatastata senza capirne il chiaro motivo. Il tempo mi ha dato l’opportunità di scoprirlo. Il modo di confezionare le salse, quando è il più possibile accurato, costituisce la miglior propaganda per una cucina e io ero l’interprete nonché il direttore dell’orchestra. L’elemento principale per avere un buon risultato nel mondo delle salse è il fondo, oltre ovviamente all’abilità di chi le confeziona. I pesci, le carni e i pollami sono in genere accompagnati con salse la cui base è costituita dal loro stesso fondo di cottura. La base fondamentale è quindi costituita da un sugo qualsiasi: sugo bruno per salse brune, sugo chiaro o fondo bianco per vellutate e salse bianche. Tutto o quasi quindi sta nel riuscire a creare buone basi, perché dalle salse basi variando ingredienti e procedure si creano tutte le altre salse, definite salse composte. Il mondo delle salse si apre anche sulla temperatura di lavorazione, ci sono quelle calde tra cui le più usate sono la salsa al pomodoro classica e la salsa besciamella, mentre tra le fredde direi che la maionese è la regina. È una regina semplice ma un poco capricciosa, perché anche se gli ingredienti che la compongono sono pochissimi è nel procedimento che troviamo il vero segreto del successo di questa emulsione. Infatti con pochi tuorli, un poco d’olio, limone sale e pepe si può davvero creare una capolavoro, una salsa che può accompagnare una grande varietà di piatti di diverse tipologie ma anche crearne tante altre. Possiamo dire che la maionese è la chiave che apre il mondo delle salse fredde. Per la verità nemmeno il procedimento è complicato, forse sono i piccoli ma indispensabili accorgimenti che non sono mai [...] da sottovalutare. Il primo è nel recipiente che deve essere assolutamente pulito e asciutto, possibilmente circolare, in modo da poter mescolare gli ingredienti senza avere piccoli accumuli negli angoli. Nel recipiente vanno fatti scivolare i tuorli, la parte grassa dell’uovo precedentemente separati dall’albume. Dopo aver rotto il guscio, si deve separare la parte interessata da quella trasparente ricchissima di proteine ma inutile per la nostra preparazione. La manovra è far passare la pallina arancione da una parte all’altra dei due mezzi gusci fino a privarla del bianco. Ad operazione completata serve una frusta, un importante utensile immancabile in cucina. È formata da un manico cilindrico e da una raggiera di sei fili di acciaio flessibili che formano degli archi partendo dall’impugnatura e agganciandosi alla stessa dalla parte opposta. Con questo strumento, girando in una direzione a una velocità costante si mescolano i tuorli e con la stessa attenzione si versa l’olio a filo. Questo termine tecnico determina la piccola ma costante quantità che deve scendere nel recipiente sempre nello stesso punto dove la frusta passerà a raccogliarlo per amalgamarlo all’uovo. Anche nell’olio troviamo un dettaglio essenziale, la temperatura, deve essere tiepida, a temperatura ambiente. Se il grasso fosse troppo freddo impedirebbe che la salsa monti bene, al contrario, se fosse troppo caldo, andrebbe a cuocere l’uovo. L’operazione deve proseguire fino al completo esaurimento dell’olio, fino a quando nel nostro recipiente ci sarà una salsa densa e morbida. A questo punto si può aggiungere sale pepe e il succo di limone. Un segreto che ho imparato a mie spese è l’aggiunta di un cucchiaino di acqua molto calda che serve a non fare dividere gli ingredienti precedentemente amalgamati. Infatti in più occasioni la salsa mi è “impazzita”, come si dice in gergo, in sostanza fa i capricci, non vuole far rimanere insieme gli ingredienti e sembra abbia il morbillo, presentando una grande quantità di puntini nella superficie del manto giallastro. Altra cosa che ho imparato è non solo l’importanza di un buon confezionamento ma soprattutto è il recuperare l’errore e non buttare il composto ogni volta per ricominciare dall’inizio. L’operazione è semplicissima, mettere un cucchiaino d’acqua bollente in un recipiente pulito e versarvi la maionese a gocce continuando ad agitare rapidamente con la frusta fino a esaurire il composto e avere una salsa perfettamente densa e cremosa. Imparato il procedimento di questa preparazione, si possono facilmente progettarne e prepararne diverse altre per meglio affiancarle a ricette diverse. La salsa andalusa, ad esempio, prevede un’aggiunta di salsa di pomodoro ristretta e peperoni rossi un po’ a ricordare la bandiera spagnola; la salsa chantilly, dove

alla maionese si prevede l'aggiunta di panna montata ottima per accompagnare gli asparagi; la maionese alla gelatina, che è necessaria per confezionare piatti freddi dove una semplice maionese potrebbe scivolare via. In quest'ultima preparazione è fondamentale la tempistica. In sostanza, questo fissaggio permette di usare la salsa su qualunque superficie e inclinazione, ma deve rapprendere al momento della sistemazione definitiva e non prima nel recipiente. Per questo è importante valutare bene i tempi, non solo della salsa stessa, ma anche della restante preparazione del piatto completo e qui serve una ottima intesa con il collega che darà supporto con la preparazione del pesce, della carne o delle verdure.

Dolci ricordi di pasticceria

Le pagine si susseguono come le esperienze lavorative, mi soffermo sulle immagini più dolci delle quali conservo il ricordo. Ero in un ristorante, l'ultimo, prima di indirizzare la mia vita lavorativa verso la grande ristorazione, verso la "tomba della buona cucina" come l'avevo sempre definita deridendo amici che prima di me si erano rivolti a questo settore. I "dolci ricordi" sono un gioco di parole per descrivere il ruolo che svolgevo: il pasticciere. Facevo dolci di tutti i generi, quelli composti da impasti di base e creme e quelli "al cucchiaino". Ne creavo davvero una gran varietà, alle creme o alla frutta, con marmellate o semplicemente secchi. La pasticceria è il settore della cucina dove la precisione è davvero essenziale. Se negli altri reparti il dosaggio può essere leggermente variato, quindi soggettivo, qui è rigorosamente oggettivo. Ci sono regole rigide e procedimenti altrettanto fiscali dove, o segui, o crei qualcosa che non ha nulla a che fare con il progetto originale e non sempre questa "nuova ricetta" è qualcosa che finirà sui libri. Anche nella pasticceria ci sono basi da cui partire, dove la conoscenza è essenziale per operare in questo settore; sono gli impasti di base con i quali si creano i così detti prodotti da forno e le creme per farcire gli impasti. Già con questa superficiale conoscenza e un po' di fantasia si possono creare numerosi dolci. Ad esempio con un semplice pan di Spagna, che è l'impasto di base che maggiormente viene utilizzato, e una semplice crema pasticcera si crea la più classica delle torte. Importantissime sono le bagne, alcoliche o analcoliche a base di frutta o di caffè, sciroppi ristretti creati con acqua, zucchero e ingredienti che possano dare un gusto specifico all'impasto che andranno ad inzuppare. Se le bagne sono un elemento importante e vengono utilizzate all'interno dei dolci, le guarnizioni sono necessarie per rendere presentabile e di bell'aspetto la parte esterna del dolce stesso. Panna montata e piccole strutture di cioccolato abbelliscono dolci alle creme, carpacci di ananas, fragole, kiwi, pesche e gelatine di vario genere per le torte a base di frutta. Ho ricoperto per diverso tempo questo ruolo, riempiendo il carrello di ogni peccato di gola e la carta dei dolci di nomi più o meno creativi con cui riuscivo a prendere i clienti per la gola, riuscendo ad incontrare, per la loro grande diversità, il gusto anche dell'ospite meno "dolce". Da questo primo incarico, mi è stato proposto di creare torte per grandi occasioni. Il ristorante per cui lavoravo si stava concentrando in alcuni periodi in ricevimenti e cerimonie e la torta finale è importantissima per la buona riuscita di questi eventi, non tanto per la sua bontà, ma soprattutto per la sua bellezza visto che sono immancabili le foto ricordo davanti, dietro e di fianco a questi piccoli monumenti. Per i matrimoni era semplice, un bel pan di Spagna, semplice o aromatizzato alle mandorle, al caffè, al cioccolato, all'amaretto o ad uno specifico aroma che stuzzicasse la fantasia del cliente, una farcia adeguata, e le classiche guarnizioni a base di panna montata e confetti, che tanto fanno matrimonio, e il gioco è fatto. La facilità però limitava la fantasia che era limitata dagli obblighi di circostanza. Di tanto in tanto mi si presentavano occasioni diverse, dove la libertà di espressione mi travolgeva e la grande passione per creazioni particolari mi stimolavano l'inventiva. L'immagine di un pranzo di Natale: sono passati diversi anni, ricordo che in quella circostanza la voglia di rivisitare, di creare su una ricetta, la più tradizionale, è stato tra i progetti realizzati che più mi ha dato soddisfazione. Spesso si pensa che per forza, per dare novità, serva realizzare l'irrealizzato. In realtà dare ad un piatto tradizionale una ventata di novità è spesso più efficace. Si possono così accontentare tradizionalisti e innovatori. L'idea era di riprendere il tronco di Natale, dolce della cucina francese. Il tronchetto è un classico della pasticceria, semplice ma al tempo stesso richiesto, adatto per l'occasione natalizia e soprattutto d'impatto visivo, che è fondamentale perché i clienti possano ricordare questo momento imprimendolo su carta fotografica. La realizzazione richiede un impasto di base simile al pan di Spagna ma più basso, quindi meno lievitato. Procedo con la preparazione, inizio ad amalgamare uova, zucchero, farina, lievito e buccia di limone grattugiata, lascio riposare qualche minuto, dispongo l'impasto su una teglia rettangolare ben imburrata e inforno per 30 minuti. Mi accerto che la temperatura sia adeguata prima di iniziare la cottura, è molto importante per la preparazione di questi prodotti lievitati come non aprire il forno

prima che siano trascorsi 20 minuti dall'inizio cottura. Una volta cotto, è il momento della verità, devo dargli la forma del fusto d'albero, devo avvolgerlo perché raffreddando rimanga di forma cilindrica. Se lo arrotolo su se stesso, non si dividerà più e non si potrà farcire, quindi è necessario l'utilizzo della carta forno. Quando ancora ha una temperatura elevata e ha ancora una buona elasticità, lo copro con un foglio della stessa grandezza, lo arrotolo e lo lascio raffreddare. Nel frattempo, preparo la farcia e per il ripieno devo pensare a qualcosa di diverso, di sfizioso, ma sempre a tema con il Natale. Mi piace l'idea di utilizzare i *marron glaces*, certo non da soli ma all'interno di una crema al burro. È una delle creme che a parer mio danno più carattere al dolce; certo, per chi segue una dieta, non è molto indicata, ma siamo a Natale e la prova costume potrà di certo aspettare. Per prima cosa è necessario confezionare una crema inglese, simile alla crema pasticceria ma molto più "lenta", come si dice in gergo. Al contrario della cugina non richiede farina ma esclusivamente fecola di patate e in piccola quantità. La mescolo con i tuorli e lo zucchero mentre faccio bollire il latte con la vaniglia. Appena arriva a temperatura, con una mano, afferro il manico della pentola contenente il liquido in ebollizione e, versando piano, agito la frusta impugnata con l'altra mano. Non mi posso fermare, continuo velocemente; se le uova si cuociono troppo in fretta, dovrò buttare la crema e la mia fatica sarà stata inutile. Terminato il travaso, inserisco il contenitore con la crema in un elemento bagnomaria, all'interno del quale dovrà raggiungere l'ebollizione. Il segreto è spegnere alla prima bollicina che si alzerà dalla crema; immediato dovrà poi essere l'abbattimento della temperatura, fino a raffreddare completamente la crema. Il burro che ho lasciato a temperatura ambiente è ormai morbido, inserisco la frusta e inizio a lavorarlo. Quando diventa spumoso, prendo la crema e, usando un procedimento simile a quello della maionese, inizio a incorporare la crema nel burro, a filo. Il lavoro è lungo e faticoso, ma ciò che vedo nascere sotto la mia frusta allevia le mie fatiche. Terminato, rimetto tutto in frigorifero per dare la giusta temperatura alla mia crema. Ormai ci siamo, manca solo l'inserimento delle castagne glassate e la farcia è pronta. La torta stava nascendo, pensavo, ora mi servirebbe qualcosa che possa avere un forte impatto visivo; la torta dovrà essere l'ospite d'onore del pranzo di Natale, sarà posizionata in un tavolo di servizio al centro della sala ristorante, dovrà essere visibile da ogni angolo. Le dimensioni saranno importanti. Il tronco dovrà essere grande, come tradizione impone, e anche poter soddisfare gli oltre centoventi ospiti che saranno presenti. Certo la tradizione dice che il tronco che brucerà da Natale alla fine dell'anno deve essere preso dalla parte più grossa dell'albero. Per la copertura, che dovrà ricordare la corteccia, l'idea del cioccolato fondente fuso a bagnomaria, come ricetta suggerisce, mi piace e decido di farla da manuale. Prima farcisco l'impasto, srotolandolo delicatamente per non romperlo. Lo rendo più morbido spruzzandolo con uno sciroppo leggermente alcolico, spalmo la crema e riavvolgo il tutto. Lo adagio sopra un grande specchio, ne taglio le estremità che mi serviranno per dare al tronco le sembianze di un albero tagliato. Il taglio deve essere in diagonale. Dei due tranci uno lo ripongo sopra appoggiandolo dalla parte che prima era l'estremità, la seconda, sempre dalla parte piatta, lo appoggio sulla tre quarti del tronco appoggiato allo specchio. Inizio a ricoprirlo con la crema di cioccolato tiepida utilizzando un pennello da cucina. Il senso del movimento è quello che ha la corteccia, per la lunghezza del dolce. Terminata la copertura lo infilo nella cella frigorifera. Manca il tocco finale; l'idea è di realizzare dei rami e delle foglie per dar l'idea più che di un tronchetto, di un albero abbattuto. I rami devono reggere, dovranno resistere al loro stesso peso, per cui decido di farli in pasta biscotto, solo la copertura la realizzi in cioccolato fondente. Le foglie invece saranno completamente di cioccolato. Per creare queste ho recuperato foglie vere dalle piante, lavate, asciugate e passate nella cioccolata fusa tiepida e successivamente in freezer. La bassa temperatura solidifica la cioccolata, tolgo la foglia e - *voilà* - ho le mie foglie pronte, identiche a quelle vere, anche nelle venature. La mattina di Natale mi resta da comporre il tutto. Per evitare di rovinare qualcosa causa il calore, anche quello delle mie mani che durante un'operazione così delicata come quella di fissare non solo i rami ma soprattutto le foglie di certo avranno alte temperature, ma anche perché il fissaggio sarà pure questo a base di cioccolato e in freezer sarà più semplice effettuare questa manovra. Il tutto riesce senza intoppi, poche ore e arrivo al termine della composizione. Con zucchero a velo e panna montata, che danno l'effetto neve, termino il mio lavoro. Un grappolo di palline spruzzate di bianco poste su una parte dello specchio mettono la parola fine. Come pensato, sistemo la mia creazione al centro della sala prima dell'arrivo degli ospiti. Un bellissimo ricordo, per il fatto che non si trattò solamente di creare partendo da una ricetta o da un'idea, ma di curare la presentazione al pubblico dei commensali; avevo unito il buono al bello. L'esposizione di prodotti precedentemente preparati è tuttora una mia passione, secondo il detto "prima di tutto, si mangia con gli occhi".

Banchetti

Tra i vari settori della cucina è fortemente presente quello della banchettistica, dei buffet, dell'esposizione del cibo e come per ogni cosa c'è modo e modo per esporlo. Anni fa un comune mi commissionò una cena a buffet per concludere un'importante convegno di tre giorni. Allestimo oltre trenta metri di tavoli dove abbiamo montato il buffet. Anche per queste occasioni le variabili sono diverse e, in base alla richiesta, si dà un'architettura differente al menù e all'allestimento. I servizi a buffet possono essere informali, dove si stuzzica, si mangia, si beve ma senza avere tavoli e sedie dove sedersi. In questo caso tutto ciò che viene offerto deve essere di piccole dimensioni, nessuno ha la possibilità di utilizzare le posate per sezionare il cibo. Stando in piedi, è possibile muoversi e parlare con più persone anziché avere il vincolo del "posto a tavola". Personalmente prediligo una situazione più formale, dove c'è sempre un'esposizione, ma c'è anche l'allestimento tavoli, apparecchiati in base all'occasione e alla stagionalità, ma qui entriamo in un campo ostile, il settore dei cugini camerieri, campo minato per noi "animali da cucina". La circostanza è formale, si svolge a fine maggio e la serata è tiepida e si presta a innumerevoli idee creative. La stesura del menù è legata ai fondi che il comune ha a disposizione e, in questa occasione, grossi problemi non si sono presentati. Anche la stagionalità aiuta molto, primavera avanzata, con l'estate alle porte e la natura in piena attività: un invito a nozze! Inizio la stesura pensando non solo agli abbinamenti e alla bontà delle varie preparazioni ma soprattutto a come presentarle. Ho creato un gruppo di cuochi che potessero curare le varie preparazioni; io avevo la responsabilità del "montaggio" del buffet. L'impostazione era marina, il pesce rientrava nella maggior parte delle preparazioni, frutta e verdure completavano il quadro. Trenta metri di allestimento sembrarono interminabili ma in realtà inserendo l'aspetto coreografico si rivelarono appena sufficienti. Numerose stuzzicherie ricoprivano la parte più distante dai tavoli, dove si poteva consumare la cena seduti comodamente per dar la possibilità a chi era di fretta o a chi voleva conversare con diverse persone di non disturbare né ostacolare gli altri ospiti. Qui è il regno del *finger food*, il cibo che si mangia con le mani senza utensili, olive ripiene, canapè, arancini di riso mignon, *vola u vent*, torte salate, bicchierini assortiti con pesce e frutta, cucchiari ricoperti con mousse di pesce e verdure, involtini vegetariani infilati in piccole forchettine e altri ancora. Nella parte dedicata alla cena spiccavano le strutture di ghiaccio dove era collocata la frutta in bellavista e quella di burro che rappresentavano l'ambiente marino, tema della serata. A spezzare questa lunga tavolata imbandita, circa alla metà, vi era un bruciatore da esterno rialzato in un tavolo di pietra con appositi sostegni metallici dove durante la cena ho pensato di dar uno spettacolo di cucina creando la paella.

La paella

La paella nasce in Spagna come piatto povero a base di riso, verdure, pollo e zafferano. Poi l'evoluzione di questo piatto lo ha trasformato in un piatto tutt'altro che povero, unendo a questi ingredienti anche diverse tipologie di pesce. Posi sul fuoco l'idonea padella, rotonda con un raggio di oltre un metro, sponde alte circa venticinque centimetri che formano un angolo di circa centotrenta gradi tra il fondo e le sponde. È di ferro e provvista di due manici a maniglia dai quali la si scuote durante la cottura. Questo primo dettaglio è importante perché sia l'anti aderente che l'acciaio sono altamente sconsigliate. Iniziai mettendo l'olio extravergine nel fondo, una volta scaldato aggiunsi le cipolle, le feci appassire, poi la carne di pollo e coniglio e qui lasciai rosolare. Fu la volta delle verdure, piselli peperoni e fagiolini che avevo precedentemente preparato, sbollentandoli alcuni minuti e immergendoli immediatamente in acqua ghiacciata, per fermarne la cottura e fissarne un colore brillante. Lasciai che le verdure si unissero alle carni prima di iniziare con il pesce. Cominciai dalle tipologie con un tempo di cottura più lungo, seppie, calamari, coda di rospo tutti rigorosamente tagliati a pezzetti di media grandezza, cozze, vongole, scampi e mazzancolle, lasciai rosolare e amalgamare i sapori alcuni minuti. Misi i pomodori tagliati a cubi, e ricopri di acqua e zafferano. Attesi qualche istante che il tutto arrivasse ad ebollizione prima di unire il riso. Cercai di spargerlo in maniera uniforme nella padella, non lo toccai più fino a cottura ultimata. Da quel momento in quindici minuti la paella fu pronta da guarnire. Importante è la scelta del riso, questo prodotto ha numerose tipologie per ogni preparazione. Personalmente il riso Carnaroli dà soddisfazione e la mia scelta cade sovente su questa tipologia, ma bisogna fare attenzione alla cottura perché scuoce facilmente a differenza del riso *parboiled* che, per i meno esperti, forse è più indicato, avendo caratteristiche che permettono di mantenere a lungo la cottura. Il riso Roma invece è forse quello che per estetica si avvicina maggiormente a quello usato nelle tipiche paelle spagnole. Terminata la cottura, passai alla decorazione con scampi, cozze e alcuni astici bolliti in precedenza. Un

successione, sancito dai flash che illuminavano ad intermittenza la zona dello spettacolo culinario. Emozionante ricordo di una serata di inizio estate, rimasta impressa nella memoria e nelle fotografie [...]. Le foto si susseguono, come le esperienze vissute, e [...] solo chi le vive può percepire il “sapore del sapere”.

La grande ristorazione

Mi soffermo nuovamente su un'immagine, è molto più recente delle altre, ma non meno ricca di ricordi. Avevo fatto una scelta importante, che mi avrebbe cambiato la vita [...]. Sono entrato nel mondo della “grande ristorazione”, nel mondo delle mense, in un mondo che giudicavo, ma in realtà non conoscevo. La scelta è stata fatta principalmente per gli orari di lavoro, che mi permettevano di “lavorare per vivere” e non di “vivere per lavorare”. È stata dura uscirne tanto quanto è stato difficile entrarci. Un mondo che ti cattura, che ti ammalia, che tanto ti dà e altrettanto pretende. Sono stati anni indimenticabili, ma credo che ognuno debba sapere quando è giunto il momento di lasciare, quando le cose cambiano, si evolvono, e noi con loro. Iniziamo a non essere più un ragazzino, iniziavo ad avere esigenze diverse, così presi la decisione. La mia prima esperienza è stata nel settore sanitario. Lavoravo all'interno di un'equipe di ottimi cuochi. Sono arrivato con la presunzione di non aver nulla da imparare da un contesto considerato di livello decisamente inferiore, dove credevo lavorassero persone incapaci di inserirsi in situazioni diverse, messe lì più per obbligo che per scelta; mi sbagliavo! Sorrido. Non è stato l'unico errore di valutazione che commisi; infatti il lavoro, anche se si trattava pur sempre di ristorazione, non aveva nulla a che vedere con tutta la mia esperienza accumulata fino a quel momento che mi rendeva tanto orgoglioso. Dal paradiso all'inferno, dalle stelle alle stalle, dalla luce al buio, un incredibile passaggio dove in più di un'occasione l'istinto di abbandonare è stato forte. Sono state necessarie diverse settimane perché io potessi essere davvero utile al gruppo con cui lavoravo e mi integrassi in quel gruppo di cui ho poi fatto parte per tre anni. Trascorso un po' di tempo, ho capito che dovevo dimenticarmi ciò che sapevo e che facevo, accantonare momentaneamente tutto e mettermi nuovamente a disposizione non tanto dei colleghi, e nemmeno dei superiori o dei clienti, ma dell'apprendimento. Passa il tempo e diventiamo una vera squadra, siamo dodici figure inserite nella cucina. Eravamo cinque cuochi, ma ben presto rimaniamo in quattro; la cosa non ci spaventa e decidiamo di farcela con un'unità in meno. Lavoravamo in due coppie, alternandoci nelle turnazioni giornaliere e nel fine settimana. Eravamo in competizione, ma anche molto uniti. Ricordo, tra le varie, la preparazione degli hamburger, dove siamo diventati dei veri specialisti.

L'hamburger

L'hamburger o la bistecca alla svizzera, come viene nominata nel nostro paese, è una polpetta di carne macinata schiacciata e cotta alla piastra. In ospedale era molto gradita per motivi diversi: pratica, gustosa, digeribile e facilmente masticabile; insomma la richiesta era elevata come elevato era il numero delle bistecche da preparare. La procedura suggeriva di passare parti magre sezionate in genere della coscia di manzo, nel tritacarne con l'aiuto della “piastra fine”. Il tritacarne è un macchinario presente in numerose cucine, formato da un motore che fa girare un perno. Su questo perno va agganciata la camera cilindrica orizzontale dove all'interno viene posizionata l'elica, è simile alla parte del cavatappi che si infila nel sughero, solo più grande. La piastra, un disco forato, si posiziona alla bocca di questa camera che è il lato da dove uscirà il materiale macinato. Tra l'elica e la piastra è indispensabile mettere il coltello, un utensile a forma di croce che fatto ruotare velocemente permette di tritare spingendo contemporaneamente nei fori della piastra il prodotto. L'uso di questo macchinario permette di svolgere la prima parte del lavoro di preparazione degli hamburger, la macinatura. Il secondo passaggio è quello della composizione delle polpette, la polpettatrice è di grande supporto ai cuochi. Questo macchinario è formato da un contenitore o bicchiere dove si verserà la carne trita, dentro il quale un elica, girando, la spingerà verso l'apertura sottostante dove un disco, con cavità circolari, permette la composizione della polpetta. Esaurito questo secondo passaggio manca la fase della battitura; la si schiaccia con il batticarne fino ad ottenere lo spessore desiderato. Serviva una buona quantità di tempo per ottenere gli hamburger partendo dai pezzi di carne facendo tutti i passaggi che erano la procedura utilizzata dai colleghi. Riuscimmo in breve a dimezzare il tempo di preparazione utilizzando le mani al posto di alcuni utensili tra cui il batticarne e facendo contemporaneamente due manovre, di togliere le polpette dal macchinario con la mano destra e contemporaneamente batterle con la sinistra, quasi dei robot in carne e ossa.

Cambiamenti professionali

Le difficoltà riscontrate nel lavoro di mensa non erano esclusivamente da identificare nel risparmio di tempo, cercando di svolgere il lavoro il più rapidamente possibile, ma il rispetto di grammature che, a parte nella preparazione dei dolci, non era mai stato un problema affrontato nella mia esperienza. Solo con la precisione del numero di porzioni e della grammatura delle stesche puoi sapere il costo dei piatti che stai confezionando. Questa è una delle principali caratteristiche che deve possedere non un cuoco di minor valore, come pensavo fosse quello impiegato nelle cucine della grande ristorazione, ma l'evoluzione di questa figura professionale. Infatti oggi al cuoco non è solamente richiesto di cucinare, ma di curare tutti gli aspetti di contorno come l'aspetto igienico sanitario, di sicurezza, dietetico ed economico, che sono divenuti ormai di importanza equiparabile a quello della qualità del piatto prodotto. Ho vissuto numerosi cambiamenti in un settore professionale che, come altri, si è sviluppato ed è variato per esigenze diverse, da quando in giovane età ho intrapreso la strada delle cucine a quando, ancor oggi, lavoro a diretto contatto con i professionisti di questo settore. Cambiamenti che hanno stravolto il mondo della ristorazione e il modo di concepire la ristorazione. Attualmente lavoro sempre in questo settore mettendo a disposizione la professionalità acquisita in anni di esperienza pratica tra i fornelli di diverse realtà.

La barista

Anche Elena Bussinelli è una studentessa lavoratrice e sceglie di dar voce alla sua esperienza di barista attraverso un racconto autobiografico molto dettagliato.

Il caffè

[...] Inizierò la storia della mia avventura lavorativa parlando proprio di quella cosa che nel mio lavoro viene definita la colonna portante del sistema, [...] dalla quale milioni di persone in tutto il mondo sono dipendenti: il caffè. Il mondo del caffè è un mondo magico e misterioso, fatto di innumerevoli polveri da miscelare, temperature da rispettare, regole fisse che, se non vengono rispettate, comportano la scarsa qualità del prodotto e conseguentemente del risultato, ma anche di regole personali che conferiscono a ogni tazzina una personalità e un carattere unici. Ogni mattina, la prima cosa che faccio, non appena arrivo al bar che ho in gestione, è di predisporre tutti gli strumenti perché avvenga la magia. La macchina di questo incantevole intruglio di "acqua nera" (nel gergo dei baristi è sinonimo di caffè) è lo strumento fondamentale di chi fa il mio lavoro. Ne esistono vari tipi in commercio, a due o tre gruppi (erogatori), a gas o ad acqua calda, ma la migliore è la Sanremo, la Ferrari delle macchine da caffè. Costicchia un po', ma i risultati ripagano dai brutti pensieri economici. Costicchia, sì è vero, ma, se hai una buona azienda alle spalle che ti fornisce le miscele, te la danno in comodato d'uso e buonanotte al secchio. Al suo interno circola acqua a 117° che fa sì che, da un lato, si mantengano calde le tazze posizionate al di sopra, dall'altro, il calcare presente nell'acqua non si attacchi ai microtubicini che sono presenti al suo interno e, cosa non meno importante, che il caffè esca caldo, anche se, piccolo particolare, quando arriva al palato del cliente è a 85°, 90°, grazie a un'autoregolazione che la macchina stessa mette in atto al momento dell'erogazione del liquido. A prima vista, la Sanremo si presenta come uno scatolone gigante, sempre con la lucina "on" accesa, anche di notte, quasi sempre collocata su un ripiano alle spalle dei baristi, che se ne sta lì in silenzio, fino a quando non viene chiamata a fare il suo dovere. Ai suoi lati sono collocati solitamente due vigili soldatini, quasi fossero di guardia. Rispettivamente sono il macinino del caffè decaffeinato e il macinino del caffè così detto normale. Due macinini certo, che all'occorrenza erogano miscele differenti. Macinini appunto, che macinano le miscele al momento. Non potrebbe essere altrimenti. La qualità e l'aroma sono dati da una macinatura quasi istantanea. Tutti quei bar che, per comodità, si preparano già macinato il caffè, anche se in piccole quantità, non hanno quasi mai flotte di caffeinomani che fanno la coda. Tornando a noi, al vero cuore dell'argomento, dicevo appunto che la mattina è il momento in cui comincia la giornata lavorativa, sia mia, sia del mio liquido magico e quindi descriverò ora il momento più delicato, la preparazione del primo caffè. Si potrebbe pensare che basti battere la miscela nel suo gruppo a far partire tutto, invece no. (Il gruppo è quel tondino di metallo con il manico in plastica che si attacca all'interno della macchina stessa. Si presenta a una o due uscite massimo e, con precisione maniacale, fa scendere, grazie alla pressione, il liquido con un flusso continuo nella tazza). La prima tazzina si butta sempre via, è un caffè "brutto", al gusto di ottone (materiale di costruzione dei gruppi), che risulta imbevibile. Se facciamo un conto di quanti caffè ogni mattina i baristi del mondo buttano via,

non basterebbero i numeri per contarli. Un tale spreco è inaccettabile ma, se pensiamo al singolo, ci rendiamo conto che in un anno sono chili e chili che se ne vanno. Esiste un piccolo trucchetto per evitare tale operazione. Una fettina di limone inserita nel filtro del gruppo risolve il problema del primo caffè, poi ovviamente andrà tolta. Il limone annienta il gusto dell'ottone, permettendo di procedere con il secondo caffè senza sprechi. Appunto il secondo caffè, quello del barista, quello che, anche se non vuoi, devi bere per forza. Infatti ti tocca di diritto/dovere, devi gustarlo, per sentirne la consistenza, l'aroma e la macinatura corretta o meno (la macinatura può essere fina o grossa, ma comunque nella tazzina finiranno sempre 21 grammi di prodotto). Il caffè sente il tempo, più umidità, meno umidità; spetta a noi saper leggere tra i suoi colori e le sue sfumature prima di servirlo ai clienti che verranno. Un mio collega di qualche anno fa diceva: "Il caffè è donna e come tale va interpretato". Come detto in precedenza, è la colonna portante dei bar, ma questo non vuol dire che ne sia l'unica fonte di sostentamento, infatti, dopo l'operazione sopra descritta, "l'iniziazione giornaliera del caffè", il mio lavoro continua con la cottura di un mare di brioches.

Le brioches

Ne cuocio quasi centocinquanta tutti i giorni. Può sembrare facile, ma non lo è e, prima di sfornare friabili e invitanti *croissants*, ho bruciato negli anni una marea di infornate. L'operazione è meccanica, si accende il forno a 160° e, mentre si aspetta che vada in temperatura, si posizionano le brioches surgelate sulle bande. Ci si appoggia per comodità sul freezer stesso, bisogna far sì che si creino meno sbalzi termici possibile; tutti i macchinari devono perciò essere uno vicino all'altro (forno e freezer). La disposizione non può essere casuale, ogni brioches occupa un posto preciso sulla banda che, se invertito, compromette il risultato finale (questo l'ho imparato negli anni, a mie spese). A sfoglie, conchiglie alla crema, intrecci ai mirtilli, fagottini alle mele, brioches vuote spettano i posti centrali, quelli vicini alle ventole del forno. L'aria calda diretta aiuta a gonfiarle e dona loro colori dorati; le ripiene invece, cioccolata, crema, albicocca, miele, occupano i posti più in alto e più in basso. Devono ricevere aria indiretta, altrimenti bruciano. Tutte cuociono circa per venti minuti e, una volta pronte, devono stare altrettanto tempo a raffreddare su una superficie d'acciaio. Questo perché l'acciaio dà loro la "botta termica", essendo freddo di natura crea quello sbalzo termico che impedisce al prodotto di afflosciarsi. Non tutte le brioches però vanno cotte. Ne esistono tipi che vanno scongelati la sera prima, come ciambelle krapfen, girelle all'uvetta e altre che vanno tenute in frigo a scongelare lentamente come quelle ricoperte di glassa, di zucchero o di *topping* (coperture varie di zuccheri aromatizzati). L'eccezione è data dai risini, piccole tortine di riso e frolla che si portano a temperatura ambiente posizionandole sopra una superficie calda, sopra al forno o sopra le tazze del caffè. Generalmente le principali industrie che si occupano di commerciare i prodotti dolciari da bar, per lo meno a Verona, sono due: Algida e Sarmontana e rispettivamente le brioches che ho appena descritto sopra fanno capo alle catene "Delifrance" e "Il Pasticcere". Una volta che tutte le brioches sono pronte, il mio lavoro consiste ovviamente nell'espore e nel venderle. Le metto una ad una nell'espositore, prendendole con cura. Bisognerebbe avere sempre l'accortezza di non rovinarle o sbriciolarne gli angoli, quelli più fragili, ecco perché ci forniscono di pinze apposite (si sa, si compra sempre prima con gli occhi e nessuno acquisterebbe mai qualcosa di imperfetto). In realtà personalmente trovo che siano il peggior strumento di tortura da dolci mai inventato. Come si può essere delicati con un arnese di metallo in mano? Diciamo che, anche se le pinze sono in dotazione, il modo migliore di maneggiare qualcosa di così fragile sono le mani. Infilo sempre dei guantini di cotone e prendo una brioches alla volta, non subito però, prima le studio. Ogni forma mi permette di capire dove poter afferrarle senza rovinarle. Quella con la pancia andrà presa ai lati, quella piatta da sotto, quelle a punta da un'estremità e così via. Alla fine tutte finiscono nella loro teca per la vendita. Le piccoline davanti, le medie in mezzo e le cicciotte per ultime. Trattamento differente riservo ai Krapfen. Essendo fritti e quindi unti continuano a perdere olio. Se li mettessi a contatto con qualsiasi cosa, mi ungerebbero tutto e quindi a loro riservo un angolino speciale, sopra a tondini di carta assorbente. In questo caso non uso guanti di cotone, mi ritroverei le mani piene d'olio; uso guanti in lattice monouso, che poi getto. La "dolce corte" è pronta, non resta altro che sintonizzare l'orchestra.

Il rapporto con i clienti

Una volta chiusa la parentesi brioches sono pronta per alzare il mio sipario giornaliero, non prima di aver acceso la mitica lavastoviglie e di aver controllato il fondo cassa; la sera prima sono tutti un po' ubriachi e al mattino trovo sempre sorprese di soldi che mancano; per ultimo sono da accendere le

luci del bancone. Ecco, da quando arrivo, alle 5:30, apro alle 07:00 le porte del bar. Ogni mattino più o meno la storia si ripete. La prima quindicina di clienti sono fissi. Arrivano il Gigi, Franco, la Patty (parrucchiera un po' "nevrotica", da due ristretti al colpo), Ale e tanti altri che mantengono sempre orari fissi e ordini di arrivo maniacali (se una mattina manca all'appello anche uno solo, gli altri si guardano attorno spauriti e fanno domande del tipo: "Ma che fine ha fatto?"; non nascondo che la cosa mi fa sempre sorridere). Ogni cliente si sente in dovere di raccontarmi la sua serata precedente, includendo particolari che non vorrei mai mi raccontassero. Nel mio lavoro, avendo a che fare con la gente, sei spesso costretto a subire i racconti delle vite altrui. Ognuno si sente in dovere di narrarti un pezzo della sua storia, sia che si tratti di una serata, sia che si tratti della vita intera, e quindi mi ritrovo sempre a interpretare due ruoli, quello di chi serve e quello di chi fa il "padre confessore". Tutto comunque concorre a creare l'atmosfera familiare tipica dei bar di provincia. Bisogna essere in grado di fare comunella. Io ho bisogno di loro, loro hanno bisogno di me. Maggiore è la capacità di un barista di creare relazioni amichevoli e familiari, maggiori saranno i soldi che entreranno nel cassetto! Non si deve pensare che basti limitarsi a servire quello che loro chiedono per guadagnarsi la clientela. Bisogna che questa si fidi di te, ti veda come parte del proprio mondo [...]. Con questo intendo dire che il barista è anche colui che ascolta con la discrezione di un parroco e consiglia con la saggezza del buon padre di famiglia. Fanno ridere le mie parole, lo so, ma se il bar lavora con clienti fissi, il motivo è proprio questo. Intendiamoci, loro non sono miei amici. Chi mi ha insegnato il mestiere diceva sempre: "Ogni cliente che ti fai amico sarà un cliente perso". Strano a dirsi, dopo quello che ho raccontato, ma è la verità [...]. Finito il turno dei clienti fissi, comincia quello dei clienti di passaggio, persone di qualsiasi età, sempre con i minuti contati, persone diversissime tra loro, che fanno avanti e indietro, chiedendo qualsiasi cosa; vogliono essere servite subito e in fretta; spesso, nella foga della richiesta, dimenticano perfino di salutare; capita, a volte, che, talmente presi dal tempo, scordino di pagare. Questi sono i momenti in cui sono costretta a rincorrere la gente per qualche euro. Lo odio. A volte lascio perdere, mi sembra di andare a chiedere l'elemosina; a volte, è una cosa talmente ripetitiva, che sono costretta ad abbandonare il mio fortino (il banco) per correre loro dietro. Generalmente le cose filano lisce. Restando sul tema "generi di persone dei bar", le mie preferite sono quelle dalle richieste assurde, improponibili, ridicole, quel tipo di richieste che solo a ricordare fanno sbellicare. Proporrò di seguito alcuni esempi che ho stampati nella memoria. Ricordo che una volta è entrato un signore distinto, sulla quarantina, una persona che dava l'impressione di saperne sempre una pagina in più del libro; mi chiese, con la sicurezza di chi si prepara la frase da una decina di minuti, se potevo fargli un caffè lunghissimo in tazza piccola e macchiato. Ma ci rendiamo conto? Lunghissimo, in tazza piccola e macchiato... Con la spontaneità che mi caratterizza, la risposta poteva essere solo una: "Il latte dove glielo metto? Vuole che facciamo le sponde alla tazzina?". Ovviamente chi ha assistito alla scena è ancora là che ride. Il secondo episodio [...] è successo un paio di anni fa. Una mattina autunnale entrò una donna e mi disse: "Mi può fare un latte caldissimo sotto, tiepido in mezzo e freddo sopra?". Io: "Signora, come faccio?". Lei: "Semplice, tra uno strato e l'altro metti un cucchiaino di panna". Non nascondo che ancora adesso scrivendo non smetto di stupirmi della follia del genere umano. Era praticamente impossibile accontentare una tale richiesta. Primo, la panna dei bar non è dura come quella delle gelaterie, secondo non mi sarebbe mai stato possibile fare una cosa del genere. La signora, stizzita per il tempo che passava, mi sbatté la porta in faccia dicendomi che lei a casa sua ci riusciva benissimo. Eccezioni a parte, le richieste da soddisfare sono abbastanza comuni. Spremute, cappuccini, macchiatoni (caffè macchiati in tazza grande, che cambiano nome a seconda del luogo) o giù di lì; ovviamente al mattino vanno per la maggiore e, visto che ho accennato al latte, ci terrei ad affrontare uno degli argomenti più ostici di chi fa il mio lavoro, la cosiddetta preparazione della schiuma.

La schiuma

La schiuma non è altro che quella panna che si ottiene montando il latte. Serve per le macchiature, oppure per l'esecuzione di ottimi cappuccini. Il latte appunto deve essere sempre molto freddo e intero, altrimenti non monta. Viene messo in un pentolino apposito, fornito di beccuccio in metallo che si infila sotto alla beccucciera (beccuccio in ferro, attaccato alla macchina del caffè, da cui esce vapore caldo a 90°) e poi fatto girare a "vapore aperto", fino a che il prodotto non raddoppia di volume. Il meccanismo è semplice: il vapore dev'essere incorporato dal latte piano, delicatamente, proprio come le nostre nonne facevano incorporare aria alla polenta nel paiolo. Il latte non deve bollire, altrimenti impazzisce, deve solo gonfiarsi e diventare crema calda, appunto crema di latte. Mani e vista hanno un ruolo essenziale nel procedimento. Con una mano infatti si tiene dal manico il

pentolino, che sta sotto la beccucciera a vapore aperto, e con l'altra si sente la temperatura sulla pancia dello stesso (una mamma farebbe lo stesso con il suo piccolo per misurarne la febbre). Anche la vista gioca un ruolo decisivo. Un latte lucido è un latte che ha fatto una montatura perfetta. La lucidità né indica sia la consistenza, sia la qualità. Personalmente, prima di apprendere magistralmente il procedimento, ho buttato via litri e litri di latte. È così che purtroppo si impara. Un latte bollente, che impazzisce e che non schiuma a dovere, è solo da buttare giù dal lavandino. Non può più servire, perché diventa acido e imbevibile. Allo stesso tempo, un latte che al primo colpo non schiuma, perché tolto prima che arrivi a temperatura, è un latte che annacqua qualsiasi caffè. Deciso che la consistenza è quella desiderata, si spegne il vapore. Si batte energicamente il pentolino sul tavolo e, con un movimento del polso fermo e deciso, si fa roteare il latte con piccoli colpetti ripetitivi; questo ha lo scopo di eliminare le sgradevoli bolle d'aria imprigionate all'interno. Ancora una volta, il barista gioca un ruolo decisivo. Il polso deve necessariamente essere esperto, deve sapere che, se il movimento è ingommato e poco fluente, si deve aggiungere latte freddo, tanto basta per ammorbidire la schiuma e far sì che scenda correttamente. Una volta ottenuto quello che si desidera, si versa il contenuto nella tazza, dove in precedenza si è fatto un caffè, con movimenti ondulatori rapidi e precisi. Non potrebbe essere altrimenti. Il bianco del latte che si unisce al nero del caffè formerà disegni e motivi che soddisferanno non solo il palato di qualsiasi cliente, ma anche la vista più esigente. In genere, escono quasi sempre onde e foglie; impegnandosi un po' anche qualche cuore. Detto questo, la magia è avvenuta. Cappuccino perfettamente riuscito. Ci sono molte cose che si potrebbero fare con la schiuma. Volendo, addirittura, ma è raro che venga richiesto, si potrebbe versarla in una tazza capiente e, armati di stuzzicadenti e glasse al cioccolato, disegnare stelle, ragnatele e tutto quello che viene in mente. Chiusa la parentesi "bianca" del mondo del latte [...], non mi resta che affrontare l'ultima questione. Premetto che, all'inizio, mi sono descritta nelle vesti di un confessore, successivamente sono passata nei panni della maga, che trasforma il latte in panna; ora concludo, tramutandomi in saggia contabile.

La contabilità del bar

Ci tengo a descrivere quest'ultima ma essenziale fase del mio lavoro. Diciamo che la misura di un buon barista, volente o nolente, è data dalla quantità di denaro presente nel cassetto a fine turno. Più ce n'è e più significa che hai lavorato e conseguentemente che la gente viene a spendere i propri soldi lì dove lavori tu. Quindi, riagganciandosi all'argomento iniziale del cliente, una regola non meno importante di quelle menzionate fino ad ora è questa: potresti avere il bar più bello del mondo ma, se non sai fare il tuo lavoro, puoi pure chiudere [...]. È chi c'è dietro al banco che fa il bar e non viceversa. Ci tenevo a scrivere questo passaggio perché, agli inizi della mia carriera, se di tale si può parlare, il buon vecchio P. (proprietario dell'omonimo bar) mi spiegò il significato di queste parole. Anche se allora non capivo e trovavo assurdo il discorso, piano piano sono arrivata alla consapevolezza che aveva ragione lui e, in queste righe, sta anche il mio profondo ringraziamento per chi, con pazienza e dedizione, mi ha insegnato il mestiere che tuttora svolgo [...].

Il settore meccanico

Il lavoro dell'operaio metalmeccanico

Questo racconto è stato elaborato da Linda Bonola che ha intervistato suo padre, operaio metalmeccanico da 34 anni. L'autrice alterna il racconto in terza persona con brani direttamente tratti dall'intervista.

Il contesto di lavoro

M. è un operaio metalmeccanico di quarto livello, presso l'acciaieria di un piccolissimo paese della provincia di Cremona, che fino ad ora ha resistito fortunatamente alla grande crisi economica. M., che lavora come operaio all'AIX dal 1979, mi spiega che la fabbrica produce tubi di acciaio Inox di diverso diametro, dai tubi di 10 mm di diametro e 30 di larghezza, fino ai tubi con un diametro di 406 mm e una larghezza di 1.270 mm. «Da noi giungono *coils* principalmente da aziende europee, Germania, Francia, Svezia, Spagna, e anche dall'Italia, per poi essere mandati in tutte le parti del mondo e impiegati in ambito chimico, termico, farmaceutico e alimentare». M. tende inoltre a precisare che «...l'acciaio, all'interno della fabbrica, viene suddiviso in base agli aisi (insieme di prodotti chimici), poiché ha costi diversi, dovuti alla composizione di specifici elementi (esempio

4307 per le posate, che ha un costo minimo, mentre il più costoso è il titanio, con aisi 4571, come i tubi delle biciclette da corsa)». Il sito internet che M. mi ha consigliato di consultare riporta una tabella che sintetizza le tipologie d'impiego dei prodotti dell'industria. Ripartizione per settori di utilizzo nel 2008: tubi per impieghi qualificati nei settori chimico, farmaceutico, alimentare, tessile, scambiatori di calore: 70%; edilizia e arredamento: 18%; strutturali: 12%. Prima di entrare nel vivo della pratica lavorativa di M., gli chiedo di farmi un quadro generale sulla gerarchia organizzativa nella sua azienda, per poi collocare con chiarezza il suo ruolo e la sua posizione. A tale richiesta M. risponde ironicamente: «Io sono quasi alla base della piramide, non mi è difficile collocarmi»; tornando poi serio, mi dice che in fabbrica è esposto in modo chiaro e dettagliato un organigramma che stabilisce la cosiddetta struttura gerarchica. Ecco in sintesi la struttura gerarchica dell'azienda: proprietario A, negli ultimi anni nominato "Cavaliere del Lavoro"; amministratore delegato; direttore di stabilimento; direttore di produzione; responsabile sicurezza; ingegneri; impiegati; capireparto (6° livello); capituono (5° super); operai (3°, 4° e 5° livello); operai, nuovi assunti. M. sottolinea quanto la gerarchia sia fondamentale poiché, «...oltre a definire ruoli differenti, determina anche le buste paga». M. mi ha parlato con disinvoltura di livelli, così gli chiedo di spiegarmi meglio il loro significato: «Si parte dal secondo livello, generalmente per gli operai neoassunti, fino all'intermedio, che è un livello superiore al caporeparto. Partendo dal vertice, c'è il 7° livello, che riunisce personale con alta formazione e con responsabilità verso tutti i capituono e caporeparto, prende decisioni, assegna mansioni specifiche e risponde al vertice dell'azienda. Il 6° livello è quello del caporeparto che è responsabile di tutti i prodotti che escono dalle macchine di un determinato reparto e che deve rispondere al direttore di produzione. Il 5° livello ha i capituono che sono responsabili dei lavoratori di quel turno e del lavoro su una singola macchina e sono perciò responsabili del prodotto uscente da essa. Il 4° livello è quello dei semplici operai, il mio, dove la mansione è legata al funzionamento di una macchina, senza essere però responsabili del prodotto finito. Uno del 4° livello lava i tubi, fa movimentazione nastri, come faccio attualmente io, fa le pulizie nello stabile, organizza il magazzino o scarica e carica i camion, cosa che io ho fatto anni fa. Prima di raggiungere il 5° livello, devi avere almeno 5 o 6 anni di esperienza sulle macchine, in particolare sulle profile, sulle raddrizza tubi e sulle macchine smeriglia tubi. Solo alcuni, in base alle esigenze del reparto, passano a un livello successivo».

Gli inizi

M. continua: «Terminati i tre anni di Centro di Formazione Professionale, ho conseguito la qualifica di congegnatore meccanico; tentato il quarto anno per ambire al diploma di perito meccanico, ho capito che non era la mia strada e mi sono quindi messo alla ricerca di un lavoro. Ho fatto qualche anno il manovale, prima e dopo il servizio di leva obbligatorio, fino al dicembre del 1979, quando entro in AIX, malvolentieri. Ero abituato a stare all'aperto; l'idea di passare ad un posto chiuso, dove fare i tre turni su delle macchine, era davvero angosciante e frustrante per un ragazzo di 20 anni. Quando sono entrato in fabbrica, il numero degli operai e degli impiegati era di circa 90 unità, i capannoni erano solo 6, divisi in vari reparti, perché in passato c'erano diverse produzioni di tubi: tubi in ferro (coils, bobine), tubi di ferro zincati (reparto zincatura) e tubi in acciaio inox. I tubi in ferro venivano impiegati nell'edilizia, soprattutto per i ponteggi, mentre quelli in ferro zincati erano usati per gli impianti dei tubi di metano; infine i tubi in acciaio inox avevano una pluralità di impieghi in svariati settori».

Lo slitter

Finalmente M. entra nel vivo del suo modus operandi e, rispondendo alle mie continue sollecitazioni, cerca di darmi più dettagli possibile in merito a ciò concretamente fa: «Faccio movimentazione nastri al reparto Slitter, anche se tu da piccola dicevi semplicemente che tuo papà fa i tubi. Un nastro è una lamiera di acciaio avvolta su stessa il cui peso può variare da un minimo di 150 kg a 15 tonnellate. Il peso è già il primo grande motivo della pericolosità del lavoro, considerati anche gli spazi (a norma) ristretti. Lo slitter è una macchina nella quale il prodotto iniziale viene tagliato. Lo slitter, in base agli spessori del coils, da 1 mm a 4 mm, fa un tipo di rumore: più lo spessore è alto, più il rumore aumenta. Infatti, come previsto dalla sicurezza, gli operai sono obbligati a indossare tappi o cuffie per la protezione dell'udito. Il prodotto che avvia il lavoro dello slitter è un coils (un nastro di acciaio inox che ha una larghezza di massimo 1550 mm), che viene messo su una sella, poi viene spinto su due coni che lo stringono dai lati permettendo alla pressa di bloccarlo per effettuare il taglio delle regge che avvolgono il nastro. A questo punto, il nastro viene srotolato dai rulli che lo fanno

scivolare sotto a una cesoia dotata di lamine taglienti, disposte su larghezze di diverse misure, ognuna delle quali corrisponde al diametro del tubo che verrà prodotto. Le larghezze per fare il nastro variano da 30 mm a 270 mm, mentre le larghezze dei coils oscillano da 1020 mm a 1550 mm. Una volta che è stato tagliato, da entrambi i lembi del nastro vengono tolte delle liste, dette sfridi, che sono gli scarti della lamiera che non servono e vengono depositati alla fine del taglio nei cassoni, per finire tra i rottami. I nastri già tagliati a misura finiscono su un separatore che li avvolge su sé stessi, reggiandoli nuovamente uno per uno, per evitare lo srotolamento. In seguito a questa procedura, viene applicato un apposito cartellino che indica diametro, larghezza, peso del nastro, NIM (numero di immatricolazione, diverso per ogni nastro), colata e identificazione del tipo di acciaio (aisi: 43.07, 44.04, 45.71, 45.41...). I nastri finiti vengono spinti su una struttura detta "stella" che raccoglie il pacco di prodotti tagliati. Il mio lavoro inizia a questo punto. Consiste nel prendere il carroponete (struttura portante in ferro, posta a circa 10/12 m. di altezza, provvista di ruote che poggiano sulle guide del capannone permettendo così uno spostamento avanti e indietro per tutta la lunghezza del capannone) provvisto di un gancio attaccato a un argano che scorre a destra e sinistra del carroponete, mediante cavi d'acciaio con una portata massima di 15 tonnellate. È dotato di una pulsantiera a comandi manuali, che permettono al carroponete e all'argano di prendere e spostare il carico da una macchina all'altra, prendere dall'aspo i nastri tagliati e dividerli per portarli in seguito alle macchine, in base al loro diametro. Io riconosco le larghezza dei nastri grazie ai cartellini che sono applicati alle regge di cui parlavo prima. Posso anche cambiare i ganci del carroponete. Ne ho due, contenuti in un porta ganci che vengono cambiati in base alla lunghezza e al peso del nastro. Per i nastri che hanno larghezza superiore a 700 mm, uso quello più grande; l'altro lo uso per la larghezza inferiore. Il gancio deve sempre uscire dal pacco dei nastri, altrimenti non si rientra nelle norme di sicurezza, ma soprattutto potrebbero caderti o farti male o fare davvero male a qualcun altro, oltre che danneggiare il prodotto in movimento. I nastri vengono depositati in parte in magazzino, perché serviranno più avanti, in parte nelle apposite stive per l'immediata lavorazione. La pulsantiera che uso per dare i comandi al carroponete è larga circa 15 cm e lunga 30 cm con pulsanti che indicano destra, sinistra, alto, basso, avanti e indietro, un pulsante che fa da sirena per avvertire i lavoratori durante il passaggio del carroponete sulle stive e un pulsante per accendere e spegnere. A volte devo portare nastri in stive di altri capannoni, dove non posso usare il carroponete poiché non è collegato; devo allora uscire all'esterno del capannone per prendere un autogru semovente dotata di un braccio con attaccato un gancio con cui prendo i pacchi di nastri appoggiati a una stiva. Per guidare l'autogru semovente ci vuole una patente che ho avuto grazie a un corso di formazione obbligatorio tenuto a spese della ditta, per formalizzare e legalizzare la guida del veicolo».

I rischi professionali

M. continua con maggiore scioltezza rispetto all'inizio, sottolineando la pericolosità del lavoro: «Il lavoro che ho cercato di descrivere, in modo che magari non rende, è molto molto molto pericoloso perché può causare tagli profondi e amputazioni a causa di cadute dei nastri di acciaio o fuoriuscite dal gancio. Infatti, le norme previste dalla sicurezza sul lavoro sono rigide e precise: prevedono l'utilizzo di guanti antitaglio appositi per quel lavoro e di scarpe antinfortunistiche, che vengono date in dotazione dalla fabbrica insieme alla divisa, estiva e invernale, ma anche altri dettagli precisi sugli spazi, la larghezza degli spazi. Pensa che una persona è morta schiacciata tra due pacchi di nastri: anche lui faceva movimentazione nastri, però in un altro reparto. Lo conoscevo di vista, ma è stata una bella botta per l'azienda. Per fare questo lavoro non devi avere paura, altrimenti non cominci neanche!». M. dice che fortunatamente, sino ad ora, i suoi infortuni sono stati solamente due e non particolarmente gravi. Ne racconta uno che risale a vent'anni fa. «[...] mentre passavo tra una stiva e l'altra, cariche di nastri, a mani nude, con in mano foglio e penna per cercare un nastro che in quel momento serviva a una macchina, ho urtato leggermente con il dorso del palmo un lembo di un nastro con la bava rivolta verso l'alto. Improvvisamente ho sentito freddo e ho visto una lacerazione in mezzo alle dita, tra il medio e l'indice. Per poco non ho toccato il nervo! Mi hanno portato immediatamente al pronto soccorso e, con dieci punti di sutura, mi hanno richiuso la ferita!».

Carico e scarico

M. mi dice che anni fa svolgeva un altro lavoro, che compete sempre agli operai del quarto livello: scaricare e caricare i camion in arrivo e in partenza: «Anni fa, mi occupavo anche di scaricare e caricare i camion. In fabbrica arrivavano camion da Italia, Francia e Germania, successivamente

anche da Svezia e Spagna. Io dovevo scaricare il coils con il carrozzone; mi veniva consegnata dall'autista una bolla con scritte le misure corrispondenti dei coils (materiale, peso, NIM, colata, larghezza) e io dovevo confermare la sua identità. Prendevo i coils e li depositavo nelle stive del magazzino cercando di dividere il più possibile il tipo di materiale. Non c'era comunicazione con i camionisti; nessuno di noi sapeva una lingua diversa dall'italiano e i camionisti non sapevo l'italiano, perciò parlavamo a gesti e a "ciao, grazie". M. trova divertente raccontarmi un paio di aneddoti del periodo in cui caricava e scaricava i camion: «Da noi venivano camionisti di una ditta che portava e prelevava i coils da Sestri Levante. I camionisti ormai li conoscevamo bene, loro erano italiani quindi chiacchieravamo spesso, magari sostavano la notte prima di ripartire e aspettavano il loro turno per caricare il camion. Negli anni abbiamo conosciuto diversi camionisti di questa ditta e abbiamo stretto una buona amicizia. Ci eravamo addirittura accordati per inventare partite di calcio: noi dell'AIX siamo andati un paio di volte a Novi Ligure e loro altrettante sono venuti da noi. Quando facevo giornata, smettevo di lavorare verso le 18.00 o le 19.00. Una sera ero già in doccia, arriva un impiegato negli spogliatoi e mi dice: "C'è una coppia di camionisti, marito e moglie, che vorrebbero, visto che sono in Italia, andare a Roma e partire questa sera, insomma, prima di sera, e mi hanno chiesto se gli trovo un operaio che gli svuota ora il camion in cambio di 50 mila lire!". Il mio turno era finito e nessun altro aveva quella mansione. Non ci ho pensato due volte, 50 mila lire per scaricare un camion una volta sola nella vita! Allora mi sono asciugato velocemente, mi sono rivestito in fretta e furia e sono rientrato nello stabilimento come se iniziasse il mio turno di lavoro e tra i "grazie, grazie, grazie" e i 50 mila lire ho scaricato in quattro e quattrotto i coils; loro dopo cinque minuti sono partiti per Roma e io sono tornato a casa con i miei 50 mila lire in tasca».

Il lavoro su profile

Noto che M. conosce aspetti molto tecnici e specifici, che dalle nostre conversazioni quotidiane non avrei mai pensato potessero appartenere a lui. Nasce così in me la curiosità di capire come e quando ha appreso il grande bagaglio di sapere pratico e tecnico che porta con sé, ma M. pare in difficoltà a descrivere ciò, come se l'esperienza e il tempo fossero gli unici elementi che gli hanno permesso di conoscere i trucchi del mestiere. «Quando ho iniziato a lavorare all' AIX, c'erano solo alcune macchine e poco personale; nel '79 circa, dopo essere stato 8 mesi alle macchine, ho iniziato questo lavoro. Il primo impiego assegnatomi all'AIX è stato il lavoro su profile. Una profila è una macchina impiegata per la produzione di tubi in acciaio. Anni fa era costituita da un aspo porta nastro, una serie di rulli per la formatura del tubo, che una volta formato passava sotto a una saldatrice tig, a una velocità ridotta (un metro e mezzo al minuto). Il tubo, una volta saldato, passava all'interno di rulli chiamati calibratori che portavano il diametro alla misura richiesta. Quando il prodotto era finito, veniva tagliato da una cesoia a una lunghezza di circa 6 m (anche 12 m). Io dovevo infilare la macchina con il nastro, farlo passare nella formatrice per dargli la forma desiderata, per poi passarlo alla saldatrice, per poi portarlo al diametro e alla lunghezza richiesti. Io concretamente mi occupavo dei comandi della macchina che era dotata di un pulpito che permetteva di accendere/spegnere la macchina, alzare/abbassare la velocità e regolare le saldature per fare in modo che il tubo non venisse bucato e la saldatura risultasse regolare. Ero solo a fare questo lavoro, eravamo un operaio per profila. Imparare ad utilizzarla è stato difficile e non credo di aver mai imparato a usarla con disinvoltura, forse perché non mi importava. Questo per otto angoscianti e interminabili mesi, per 300 mila lire al mese, con 5 giorni da 8 ore». M. rievocando i suoi primi lunghi mesi di lavoro alle profile racconta un aneddoto legato all'attuale disposizione e numerazione delle profile: «A proposito di profile, oggi, sono tutte numerate, per evitare di mettere i nastri nel posto sbagliato, anche se a me non capita perché ormai conosco a memoria profile e larghezza e so dove mettere cosa. La numerazione è questa: 0.4, 0.5, 0.6, 0.7, 08, 0.9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 18, 19. Come puoi notare, mancano due numeri: 13 e 17. Perché? Ce lo siamo chiesti per mesi e mesi; l'unica conclusione è che il nostro datore di lavoro è superstizioso!».

I turni

«Per fortuna le cose cambiano: ad un certo punto, due operai decisero di uscire dalla fabbrica per cambiare lavoro, lasciarono posti liberi per la movimentazione nastri, molto ridotta poiché stava muovendo i suoi primi passi, e svariati tipi di lavoro (vuotare cassoni di rottame, di carta, le calamine che sono residui di polvere di acciaio, preparare diametri per le profile per nuove produzioni ecc.). Il mio caporeparto del tempo aveva scelto me per queste mansioni, quindi non più tre turni; con grande felicità, passai a fare giornata (a scelta dalle 7 o 8 del mattino fino alle 6 o 7 di sera). Più o meno

qualcosa mi hanno insegnato, dandomi indicazioni generali su come usare carroponte e autogru semovente; tutto il resto l'ha fatto l'esperienza. Con gli anni le macchine sono aumentate insieme al lavoro. Con gli anni è scomparsa anche la produzione dei tubi di ferro e di quelli zincati, mentre sono aumentati i capannoni, le profile e i dipendenti, che, tra operai e impiegati, sono ormai 250. Dopo circa 10 anni che facevo giornata, il lavoro è aumentato davvero molto quindi ci siamo suddivisi in due turni: primo e secondo». M. mi spiega che i turni che lui fa sono sempre primo e secondo; solo all'inizio della gavetta è stato costretto a fare il turno notturno e, qualche anno fa, ha ripetuto l'esperienza per un intervento legato alle norme di sicurezza. «La fabbrica lavora su tre turni, primo, secondo e notte. Il mio reparto lavora su tre turni, ma io, negli ultimi 24 anni, ho sempre fatto primo e secondo. Il mio lavoro è identico, a prescindere dal turno. Lavorare di notte ha i suoi pro e i suoi contro: d'inverno muori dal freddo; se non sei abituato, ti viene sonno, devi cambiare i tuoi ritmi, dormi di giorno e lavori di notte. Il turno notturno però aumenta la tua busta paga, perché sono otto ore, tutte notturne e quindi ti vengono pagate di più!». Dal racconto di M. in merito ai turni di lavoro emerge che il suo reparto lavora dal lunedì al venerdì, ma occasionalmente alcuni operai possono essere chiamati a fare ore straordinarie il sabato mattina, quando è necessario riordinare il magazzino o fare semplicemente ordine e pulizia. M. racconta un aneddoto di alcuni suoi sabati di ore straordinarie. «Il sabato, un po' di anni fa, in primavera, avevo bisogno di soldi, dovevo fare ore straordinarie, così andavo allo stabilimento per svolgere mansioni che non erano certamente quelle del metalmeccanico. Lo stabilimento, in certe aree, è coperto di erbacce, soprattutto in primavera ed estate; avevo chiesto se potevo tagliare io stesso l'erba. La risposta è stata affermativa [...]; il sabato mattina dalle 7 alle 12 mi recavo in stabilimento e con il decespugliatore tagliavo l'erba per ore. Dopo qualche anno, due o tre se non ricordo male, mi sono trovato con un problema di respirazione: mentre tagliavo con velocità l'erba provavo senso di nausea e difficoltà a respirare. L'allergia ai pollini mi aveva colpito. Da lì, il sabato lavorativo dell'erba ho dovuto abbandonarlo, ahimè!». «Recentemente mi è stato chiesto di svolgere una settimana di turno notturno, per poter mettere in sicurezza la distanza tra una stiva porta nastri e un'altra, per avere un passaggio interno alle stive a norma con una distanza di 80 cm. La notte non era una novità; 30 anni prima, durante la gavetta, è stata una cosa pesante. Lavorare nel mio stabilimento, coperto da capannoni di lamiera - solo ultimamente quelli nuovi sembrano essere isolati -, significa essere sottoposti a ogni condizione climatica e ciò non è confortevole. D'inverno temperature molto basse all'interno, addirittura -10°. D'estate temperature vicine ai 40°. D'inverno abbiamo come riscaldamento delle piccole stufette alogene dove puoi tentare di scaldarti, ma purtroppo per me non posso continuare a sostare perché il mio lavoro è spostarsi da una parte all'altra dei capannoni, anche all'esterno. Mi gelano le mani d'inverno. Ogni tanto devo per forza abbandonare il carroponte perché perdo la sensibilità alle mani, sono gelide e ho bisogno di mettere le mani davanti alla stufa e far scaldare i guanti. Appena posso, cerco di bere un the caldo, ma ne servirebbero litri per sentire almeno un po' di tepore. D'estate è il contrario, appena posso metto la testa sotto l'acqua, ma è come se non bastasse mai, l'acciaio è freddo e a contatto con il caldo crea umidità».

I rapporti coi colleghi

Nella prima parte del racconto M. sottolinea che con il passare degli anni il numero di dipendenti è aumentato vistosamente, infatti si trova in una fabbrica di 250 dipendenti. Così chiedo di raccontarmi come si trova e quali rapporti ha con gli altri operai, ma soprattutto con i superiori. «Facendo primo e secondo turno, ho a che fare non sempre con gli stessi operai dello slitter che ruotano sui tre turni, ma una volta al mese per due settimane cambio compagni di reparto. I rapporti sono ottimi, c'è collaborazione, c'è amicizia, c'è confidenza. Il mio lavoro mi permette di conversare tranquillamente durante l'orario lavorativo. Parliamo di qualsiasi cosa; sono anni che ci conosciamo. Si parla tanto, davvero di tutto, del calcio quasi mai, anche se io sono un tifoso; c'è chi ama parlare di politica, di cibo, soprattutto verso gli orari dei pasti, di donne - d'altra parte siamo tutti uomini, due dei quali non hanno né moglie, né fidanzata -, delle proprie famiglie, dei successi e dei traguardi dei propri figli; ormai mi sembra di conoscere anche quelli degli altri. Si scherza, si ride, si raccontano barzellette. Al lavoro ci vuole anche un momento di risata; 8 ore consecutive sono lunghe. Sono fortunato, siamo un bel gruppo. Qualche scerzio c'è sempre. Ad esempio, non nego che, anche nella mia azienda, talvolta emergono, a mio avviso, dei favoritismi. Ci sono personaggi che stanziano regolarmente agli erogatori di bevande nei momenti di lavoro e non vengono ripresi dagli ingegneri, a differenza di altri. Questo perché? Perché ci sono operai che sono visti meglio rispetto ad altri, forse perché appena hanno l'occasione riescono a farsi voler bene da chi ha ruoli di responsabilità».

Mentoring

«Nel corso degli anni, alla luce dell'aumento sia di lavoro, che di macchinari e di conseguenza di operai, mi hanno affiancato un nuovo lavoratore che avrebbe diviso i turni allo slitter con me. Ho dovuto insegnargli come azionare il carroponete, come muoverlo e più in generale come svolgere la movimentazione dei nastri. Ho cercato di dargli qualche consiglio, soprattutto per non farsi male e come lavorare al meglio. Gli ho detto di stare attento ai nastri imbragati e di verificare sempre che non scivolassero dal gancio, altrimenti poteva lasciarci le penne!. Le cose da insegnare sono poche, si tratta di mettere in moto una macchina e dei nastri; il mio allievo è stato diligente e ha appreso piuttosto velocemente quanto gli ho spiegato. Mi ha fatto qualche domanda, l'ho affiancato per qualche giorno, fino a che è diventato totalmente autonomo; ci alterniamo con i turni ormai da 27 anni».

Il rapporto coi superiori

M. cita P., colui reputa davvero il suo superiore. «Non essendo nemmeno a metà della piramide gerarchica, un po' tutti sono, o pensano di essere i miei capi. Colui che mi dà le consegne di ciò che devo realmente fare è P., un impiegato che tutti i giorni porta delle liste di nastri che sono nelle stive del magazzino che serviranno a breve alle macchine, le profile. Da lì riesco a gestire autonomamente la mia giornata di lavoro. Se durante il turno ci sono mansioni o urgenze che non sono nella lista che mi dà P., interviene l'ingegnere del reparto Inox che parla con P. che mi dice cosa è imminente in quel momento. Un giorno stavo movimentando i nastri e P. arriva di corsa, chiedendomi di interrompere il lavoro perché l'ingegnere chiede di spostare dei cassoni contenenti del rottame di acciaio dove sono state mischiate le aisi; il 44.04 era stato scambiato con il 43.07 e dovevano essere venduti separatamente. Ho smesso subito, ho preso i cassoni con il muletto e ho dovuto smistare l'acciaio nei cassoni (a mano, nonostante il loro peso). Molti anni fa sono stati rubati dei coils all'esterno dei capannoni. Il direttore di allora convocò noi operai in un'assemblea per dare consigli per evitare episodi come questo e chiedere se qualcuno aveva assistito al fatto. A proposito di consigli alzai la mano per un intervento. Consigliai al direttore di prendere due coils di ferro posizionandoli sul luogo del furto, davanti al cancello che si affacciava sulla strada principale, con un apposita gru, cosicché nessuno potesse entrare o uscire da questo cancello sul retro. La risposta fu la seguente: "Sì, l'idea è buona, ma secondo me non fanno bella figura perché sono visivamente brutti". L'assemblea finì e il mio consiglio non ebbe seguito. Un paio di anni dopo, lo stesso furto ebbe il suo secondo episodio. Il direttore poco dopo fece piazzare due rotoli davanti al famoso cancello sul retro. Da lì i rapporti con il superiore migliorarono, poiché lui iniziò ad avere maggiore stima di me e cominciò a vedermi come una persona sulla quale fare realmente affidamento». M. mi racconta che la fabbrica, in occasione delle feste natalizie, consegna sempre a ogni operaio, insieme alla tredicesima, il pacco natalizio. A questo riguardo, M. racconta un piacevole aneddoto: «La moglie del proprietario era titolare di caseifici, così per alcuni anni, il pacco era pieno di prodotti provenienti dal caseificio. I primi pacchi natalizi avevano un kg di Grana, mezzo kg di burro, un salame, latte, due stecche di torrone, la mostarda, il cotechino, una bottiglia di spumante e non ricordo che altro. La signora abbandonò il caseificio e i pacchi cominciarono a perdere colpi, ma nonostante tutto il pacco continua a esserci». M. continua con scioltezza e disinvoltura a raccontare del suo datore di lavoro: «Devo essere molto riconoscente nei confronti del mio datore di lavoro. Regolarmente, ogni anno, il datore viene in fabbrica con i suoi nipoti e fa una festa: parla del gruppo AIX, della nostra fabbrica elogiandola sempre e riconoscendo la sua importanza a livello nazionale, europeo e mondiale. Le feste sono sempre seguite da un rinfresco, dai saluti e dagli auguri di buone feste. In 34 anni di lavoro, non abbiamo mai, e dico mai, perso un centesimo. Incrociamo le dita, visto che ho ancora circa 8 anni di lavoro; tanti, troppi. Ricordo anche che, in occasione dei miei 25 anni di lavoro, ho ottenuto un riconoscimento: un piatto in argento. Il mio datore si è anche sempre interessato alle nostre famiglie: da diversi anni premia i figli meritevoli degli operai con una corposa borsa di studio. In occasione del cinquantesimo anno della ditta, ci sarà una mega festa in tutto il paese più un premio in busta paga. In più, per il paese, costruirà presso il centro sportivo, due piscine e la copertura di un campo da tennis, inoltre è stata appena terminata la realizzazione della pista ciclabile che dal paese porta direttamente in ditta».

La formazione sulla sicurezza

[...] Negli anni '90, è iniziata presso l'azienda una grande attenzione verso la formazione alla sicurezza sul lavoro. «I nuovi arrivati, prima di entrare nello stabilimento, sono tenuti a seguire dei

corsi obbligatori legati alle norme di sicurezza. In questi corsi vengono spiegate le condizioni di sicurezza per evitare infortuni. Quando io sono entrato in fabbrica, non era obbligatorio seguire nessun corso di sicurezza sul lavoro; la cosa importante era usare i mezzi antinfortunistici che venivano dati dall'azienda. Il primo corso che ho seguito è stato agli inizi degli anni '90; tutto il personale era obbligato a seguire un corso. Il corso si teneva nella sala delle assemblee, in orario di lavoro; eravamo tutti operai e non c'erano esercitazioni, ma solo indicazioni su come usare i mezzi di lavoro. All'interno della fabbrica vengono fatti anche corsi per addestrare gli addetti agli infortuni e agli incendi. In ogni capannone sono presenti degli estintori e degli idranti che io però non saprei usare e che non devo nemmeno utilizzare, perché non mi compete. In caso di incendio, sono stati predisposti dei punti di raccolta. Quando c'è un principio di incendio, suona per due volte la sirena e non si deve uscire, ma rimanere sul posto di lavoro. Quando c'è un triplice suono della sirena, gli operai devono smettere qualsiasi tipo di lavoro immediatamente e andare direttamente nei punti di raccolta indicati da un cartello verde. In seguito, il caporeparto deve prendere i nominativi degli operai nei rispettivi punti di raccolta. Per poter rientrare in capannone, sul proprio posto di lavoro, bisogna aspettare un suono della sirena. Per l'antinfortunistica ci sono corsi di formazione tenuti in azienda in orario di lavoro, per chi vuole avere questa responsabilità. Io non ho mai fatto questo corso; queste persone però si distinguono dagli altri operai perché indossano una divisa verde, mentre io la porto blu. In caso di infortuni di grave entità, devono chiamare la portineria per far arrivare l'autoambulanza; in casi di minore entità, gli addetti hanno a disposizione una cassetta di pronto soccorso con gli strumenti per le prime cure. Questi operai hanno il diritto di prendere un'automobile della ditta e portare al pronto soccorso l'infortunato. L'ospedale lo sceglie l'operaio, può essere Manerbio o Cremona, il più vicino. L'addetto può aspettare l'infortunato, se si tratta di un intervento veloce, oppure tornare in fabbrica e solo al termine della visita, delle medicazioni tornare in ospedale per riportare il paziente a casa».

Relazioni sindacali

«Nella nostra fabbrica, l'RSU si occupa di fare controlli periodici sull'andamento della produzione, raccogliere lamentele degli operai in merito ad anomalie sul posto di lavoro legate alla sicurezza o raccogliere consigli su come migliorare alcuni aspetti produttivi. I membri dell'RSU sono operai della fabbrica che si candidano volontariamente, a prescindere dal sindacato di appartenenza, e vengono eletti, tramite votazioni segrete, dal resto degli operai. Nelle assemblee con l'RSU viene fatta presente alla direzione una serie di problemi come ad esempio i servizi igienici spesso molto sporchi, i passaggi tra una stiva e l'altra che non rispettano le norme di sicurezza perché ostruiti ecc. I sindacati esistono da sempre nella nostra fabbrica, nonostante negli ultimi anni siano molto divisi [...]. Il loro compito è quello di salvaguardare il lavoratore e in più preparare delle piattaforme per il contratto di lavoro interno o per il contratto collettivo nazionale. Gli operai incontrano i sindacati durante le assemblee sindacali che si svolgono in orario di lavoro. Gli operai, ovviamente, come previsto dalla Costituzione, hanno diritto allo sciopero, le cui ore non sono retribuite. L'operaio, in base al sindacato di appartenenza, può decidere se aderire o no allo sciopero indetto. In passato, quando i sindacati erano uniti, c'erano molte manifestazioni e scioperi unitari che avevano come obiettivo il miglioramento delle condizioni lavorative e un aumento in busta paga. La prima manifestazione a cui ho partecipato è stata moltissimi anni fa, almeno 25, a Cremona. Si è manifestato presso la camera del lavoro con un corteo. Altre grandi manifestazioni a cui ho partecipato erano a Milano. Inizialmente CGIL, CISL e UIL organizzavano dei pullman per portare gli operai alle manifestazioni di Milano. Le ultime manifestazioni sono state principalmente organizzate dalla CGIL. Se decidi di partecipare alla manifestazione, dai il tuo nominativo al sindacalista della fabbrica, parti con il gruppo e, una volta a Milano, prendi parte al corteo arrivando a un punto stabilito, di solito al Duomo o alla Sede degli uffici della Regione Lombardia dove ci sono interventi da parte di rappresentanti sindacali di tutta l'Italia».

Raccontare il lavoro

Al termine dell'entusiasmante racconto, chiedo a M. cosa pensi di questo lungo racconto che mi ha fatto, chiedendogli anche come si è sentito. «Premesso che non amo parlare di lavoro, raccontare quello che faccio e alcuni aneddoti è stato piacevole, un po' come tornare indietro negli anni. Ho avuto piacere nel sapere che ti sei interessata al mio lavoro e a quello che faccio nel dettaglio; è stato difficile raccontarlo e dire a parole delle cose che ormai mi sembrano scontate e consolidate. Potrei raccontarti e dirti ancora tante altre cose, ma è difficile mettere a parole in così poche ore 34 anni di

lavoro che sono quasi tutti gli anni della mia vita. Devo arrivare a 42 anni lavorativi ed è come se il traguardo fosse ancora molto lontano. Nessuno aveva mai voluto sapere così precisamente il mio lavoro; a nessuno interessa il lavoro che faccio io, è poco, ma sicuro. Ai giovani di oggi il lavoro in fabbrica pesa, non interessa e la gente l'unica cosa che mi chiede della fabbrica è: "Cercano gente?", oppure gli anziani che hanno lavorato anni fa ti dicono: "Il lavoro c'è, siete fortunati!". Mi dà molto fastidio quando le persone mi dicono: "Ti va bene eh? Non fai la notte, ti pagano e da voi il lavoro c'è". Non è una fortuna, è un lavoro, che implica sacrificio, impegno e anche rischi; te l'ho detto molto chiaramente che è un lavoro altamente pericoloso. Sarebbe bello, forse utile, che qualcuno si interessasse realmente al lavoro vero e concreto della classe operaia. Fondamentalmente a nessuno interessa un operaio, interessa solo [...] quello che riesci a produrre, che poi interessa solo alla direzione, perché d'altra parte nessuno sa che quella certa cosa l'hai fatta tu. È stato bello parlarne con te e mettere qualcosa per iscritto, ma purtroppo continuo a pensare che non c'è qualcuno a cui interessi davvero».

L'automeccanico

Il seguente racconto è tratto da un'intervista realizzata da Francesca Piredda a suo zio, automeccanico di professione che in seguito deciderà di mettere la sua esperienza a disposizione dei ragazzi diventando formatore in un CFP. Riportiamo letteralmente il testo della conversazione.

«Quando hai iniziato a lavorare?». «Dunque, ho iniziato molto presto, nel senso che anche durante gli studi ho sempre lavorato. Già a 13, 14 anni, facevo l'autoriparatore in officina da mio cugino durante l'estate. Andavo sempre durante le vacanze e nei pomeriggi liberi perché era quello che mi piaceva fare». «Perciò ancora prima di iniziare a lavorare in officina sei sempre stato appassionato di queste cose?». «Sì, diciamo che, anche se sono cresciuto in un'azienda agricola, mi ha sempre incuriosito più la meccanica dei mezzi che l'agricoltura in sé, i trattori e tutte quelle cose; poi, avendo avuto un'esperienza ravvicinata già da giovane, essendomi ribaltato con il trattore, ho pensato fosse meglio capire come funzionassero [...]. Diciamo che in officina, più che lavorare, facevo il "piccolo" [...], però diciamo che, anche facendo il garzone, ho imparato molte cose perché le cose che qualcuno dà per scontato, come la pulizia, cercare di esser ordinato ecc. [...], mi hanno aiutato un bel po' nel tempo». «Quando hai iniziato a lavorare nell'officina di tuo cugino, qual è stata la prima cosa che hai imparato?». «Mi limitavo a pulire e a guardare. Pulivo tanto, tanto, tanto. Però osservavo anche tanto. Quindi, la prima cosa è tenere ordine e pulizia, poi naturalmente cercare di cominciare ad avere un rapporto diverso rispetto a quello che c'è in giro, nel senso che quando si è ragazzini si parla, si prendono impegni e si dicono cose che poi non riesci a concretizzare. Mentre invece devi cominciare ad avere anche un linguaggio comprensibile e rassicurante, se no il cliente mica ti considera. Agli inizi è un po' complicato, come in tutti lavori, dall'imbianchino al calzolaio: anche un'operazione semplicissima, come sostituire delle candele, [...] può sembrare una stupidata, ma poi per farla bene serve una certa manualità. Niente è facile, quando ti metti a farlo. Poi ci sono episodi che, se ci ripenso, non so nemmeno come ho potuto farli succedere: danni causati da cose che davvo per scontate. Ricordo che una volta ho tolto l'olio a una macchina, poi ho rimesso il tappo dell'olio ma l'ho avvitato storto e l'ho rovinato, sfilettandolo, e quindi ho causato un danno. Più che il danno in sé ho prolungato il lavoro, da mezz'ora a mezza giornata, con il disappunto del cliente che era lì a guardare; me lo ricordo bene. Un'altra volta, dovevo sempre cambiare l'olio; nel mentre, mi avevano chiamato a fare un altro lavoro - qui si parla di non perdere mai la concentrazione -, poi, quando sono tornato sulla prima macchina, ero convinto di aver messo l'olio e ho chiuso il tappo. Ho acceso la macchina e ho fuso il motore. Questi sono episodi che mi ricordo come se fossero successi ieri: ti succedono una volta, poi non si ripetono più, perché, per una svista, un lavoro semplice può diventare una tragedia. Perciò conviene che non capiti più». «Agli inizi avevi qualche figura di riferimento?». «Non ho mai avuto una figura che mi ispirasse particolarmente, anzi, avendo iniziato da giovane, ho visto figure adulte che già da subito capivo che non facevano il lavoro come l'avrei fatto io al posto loro, perciò, più che pensare a come sarei voluto diventare, avevo chiaro come non avrei voluto essere. Certo poi il lavoro l'ho imparato stando in officina; ovviamente, la maggior parte delle cose mi veniva spiegata ma, avendo iniziato proprio dalla base, molte cose le imparavo osservando, assistendo al lavoro degli altri. Non ho avuto un vero e proprio mentore». «Adesso che hai tanti anni di esperienza, quando ti portano una macchina, cos'è la prima cosa che guardi?». «Prima di tutto mi limito a osservare, diciamo, com'è messa, ma anche da che luogo viene. Basta

vedere se ha delle incrostazioni più consistenti di altre; guardando, capisci se il proprietario vive in montagna o al mare. Lo riconosci da una prova visiva. E, se sai da dove viene la macchina, sai quali sono le anomalie che è più probabile abbia. Per dirti: se viene dall’Africa, probabilmente è una vettura che ha problemi di sollecitazione per l’aspetto del raffreddamento, mentre se viene dalla Svezia, guardi altri aspetti, [...] tipo il congelamento. Quindi, la prima prova che fai è quella visiva [...]: cerchi di capire da dove arriva, la sua storia. Anche il fatto che il guidatore viva in città o in periferia, o che faccia poca o tanta strada, incide sulle caratteristiche e sulle anomalie che si possono riscontrare». «Anche il tipo di macchina?». «Assolutamente sì, anche il tipo di macchina, ma anche il tipo di motore [...]. Mi è capitato ancora di trovarmi davanti dei mezzi che non avevo mai visto, neppure sentito nominare. In questi casi, la prima occhiata è utile, ma capisci presto che, se non trovi una documentazione a riguardo, non riuscirai mai a trovare il bandolo della matassa. Perciò bisogna sempre documentarsi e aggiornarsi. Specialmente riguardo alle macchine europee; chissà perché? Le macchine americane sono più standard; hai meno sorprese. In Europa, nello stesso anno, ti fanno due tipi di motore, all’apparenza identici, però magari cambia ad esempio la fattura del filtro dell’olio; non bisogna mai dare nulla per scontato; è necessario documentarsi sempre. Una volta c'erano i manuali, altrimenti dovevi contattare il produttore che spesso ti dava delle direttive, delle indicazioni. Adesso, con l’avvento di internet, ci si documenta sempre online. Anche quando la cosa può sembrare scontata, è sempre meglio dare una ripassata, onde evitare rischi. Per me il motore è paragonabile al corpo umano. Per esempio, ogni motore ha il suo tipo di olio, quindi magari lo stesso motore, ma di un anno dopo, è stato costruito con delle caratteristiche che necessitano un determinato tipo di olio; puoi provare a tentoni, ma io non farei mai una trasfusione, se il medico non fosse sicuro al cento per cento del mio gruppo sanguigno. Stessa cosa per la macchina: se vuoi mettere un pezzo di ricambio, devi essere sicuro che quel pezzo sia quello giusto, altrimenti viene rigettato, come un organo estraneo. Direi che una buona documentazione è importantissima per far bene il proprio lavoro». «Nel corso degli anni è cambiata la tua visione di questo lavoro?». «Sì, è cambiata nel senso che, nella motoristica, è come quando sei su un aereo, che dall’alto vedi a terra: le cose non sono ben delineate, tutto è colorato, tutto sembra uguale. Più ti abbassi, più le cose prendono forma e ne sei incuriosito e ti rendi conto che devi stare al passo, se no non riuscirai mai a buttarti in questo universo che è la motoristica, che è in costante espansione ed evoluzione. Anche ora, mentre stiamo parlando, so che staranno inventando e brevettando un nuovo sistema di alimentazione piuttosto che di propulsione. Quindi, quando ho capito che dovevo cercare di tenere il ritmo, la passione è anche aumentata; insomma non è come lavare un piatto, che lo lavi cento volte e alla fine, male che vada, è più pulito di prima. Nella motoristica, se non sei costantemente aggiornato, se per caso ti fermi anche un anno e poi ricominci, ti sembra di ricominciare da capo. Però, se riesci a seguirne gli sviluppi, è un universo affascinante. Diciamo che più che avere una visione diversa del lavoro, sono io a sentirmi diverso all’interno del contesto "lavoro". Mi è capitato, mercoledì, di andare a Cevo, in una zona di montagna, ad accompagnare un mio amico che doveva comprare un piccolo fuoristrada e, quando quel mio amico mi ha detto che voleva prendere quella macchina, non l’ho assecondato dicendo “bella macchina”, gli ho detto che era una macchina curiosa, interessante e gli ho spiegato che avevo già avuto modo di provarla. Ma gli ho anche detto che, se aveva la necessità di fare tanta strada, non andava bene, perché era una macchina più per escursioni che per lunghi tragitti. Siamo arrivati in concessionaria a vedere questa macchina e ho fatto la famosa prova visiva. Ho guardato come erano messi la carrozzeria, gli organi di direzione, i liquidi; è molto importante: già dal colore e dall’odore dei liquidi si può capire se ci sono problemi di testata, piuttosto che di motore, di bronzine, di banco, di biella. Dopo questa prova, ho dato il mio assenso all’acquisto. Questi episodi, secondo me, fanno parte delle soddisfazioni legate al mio mestiere, perché comunque capisci che la tua opinione ha un certo valore, sei considerato, i tuoi anni di lavoro ti hanno portato a essere un sorta di autorità a cui la gente fa riferimento. Secondo me, questo è dovuto più che altro alla passione che uno ha per il suo lavoro; ogni volta che prendo in mano un motore, quando ho tempo, specialmente in vacanza, questo diventa come il mio giardino Zen: prendo, smonto, guardo, pulisco. Anche se è una cosa che hai già fatto tante altre volte, prendi, osservi, analizzi. Perché tutto è studiato, la vite stessa non è solo un pezzo di ferro, è un pezzo di ferro fatto con una certa tempratura, con un certo filetto, di un certo diametro, serrato con un certo serraggio, perché appunto è stato studiato così. Quindi si tratta di analizzare la tenuta di ogni singola vite, guardarla, pulirla. Come per una donna è una coccola andare dall’estetista, per me è una coccola guardare un motore e dedicargli tutta la giornata. Poi, se guardi il mondo delle corse, ci sono meccanici che sono meccanici come me, ma sono insostituibili, perché sono quelli che si mettono lì,

col comparatore, a misurare l'alzata delle valvole, piuttosto che delle canne, e guardano al millimetro, a studiare e riprovare trecento volte la stessa cosa, e chiudono il cofano solo quando sono davvero sicuri che tutto sia a posto. Invece ci sono quelli pressapochisti, che valutano un po' così, a occhio, che fanno le cose un tanto al sacco, dei trafficanti insomma. Ad esempio, ti chiedono: "Quanti chilometri dovrei riuscire a fare con i freni di questa macchina?", e tu gli rispondi: "Mah, dovrei farne circa ventiquattromila". "Ah, non ne faccio venticinque?". "Ma sì, forse anche venticinque". Non ha senso lavorare così. Quando parli, devi dare una garanzia. Questo porta alle soddisfazioni; magari all'inizio puoi venire contestato, se per esempio lavori per qualcuno che non la pensa come te, poi, col passare degli anni, vieni cercato anche per una semplice consulenza. Secondo me, per essere davvero bravo in un lavoro, la passione è una cosa importantissima, ti aiuta molto perché, anche se il compito che devi svolgere l'hai già fatto centinaia di volte, non ti pesa, anzi cerchi di farlo meglio, di perfezionarti sempre».

Il settore elettrico

L'elettricista nell'ambito delle energie rinnovabili

Il seguente racconto è stato raccolto da Bruna Sardo, che ha intervistato un amico elettricista incontrandolo due volte. Anche in questo caso riportiamo per intero la trascrizione della conversazione.

Oggi è Pasqua e mi incontro con E. Siamo a casa mia, ormai è sera. Lui si accomoda al tavolo della cucina, mentre io preparo il caffè. L'ambiente è confidenziale, siamo io e lui nella tranquillità di casa, senza distrazioni esterne. Non mancano scambi di battute, vista la confidenza che ci lega, essendo amici da tempo. Mi scuso immediatamente per non aver provveduto all'acquisto di un uovo di cioccolata da offrirgli, vista la ricorrenza, ma E. prontamente confessa di essere ateo e di non festeggiare la Pasqua [...]. Una breve chiacchiera sulla questione e immediatamente dopo spiego a lui il motivo del nostro incontro [...]. Anche E. ha letto "La chiave a stella" di Primo Levi ed è molto divertito dall'interpretare la parte di "Faussonne". «Ho pensato a te, ai tuoi viaggi di lavoro e ai particolari episodi che vorrei tu mi raccontassi nel dettaglio. Innanzitutto spiegami in cosa consiste il tuo lavoro». «Mah, ufficialmente, sono il classico elettricista. In realtà, ho iniziato facendo il manutentore per una cartiera; facevano buste per la posta commerciale; dopo un anno circa, sono passato a fare il rappresentante di impianti da saldatura e materiale elettrico, ma, col tempo, stanco dell'impiego commerciale, ho deciso di fare l'installatore, litigando col mio direttore e responsabile agenti. Dopo la mia lettera di dimissioni e una vacanza liberatoria, ho chiamato il mio commercialista per informarlo che avrei iniziato la carriera di installatore in proprio. Il mio lavoro da elettricista è vastissimo, con molteplici specializzazioni. Io sono specializzato in energie rinnovabili, quindi fotovoltaico e biogas, nell'automazione industriale, quindi macchinari, e nell'installazione di impianti elettrici civili e industriali, perché le aziende ti fanno il fatturato, ma i privati sono quelli che ci danno da mangiare». E. prende una penna e inizia a scrivermi delle strane sigle che io non capisco ma che mi spiegherà strada facendo.

La progettazione di un impianto fotovoltaico

Delle tre specializzazioni, confesso di essere interessata in particolare alle energie rinnovabili, essendo una fanatica ambientalista, e gli chiedo di descrivermi passo per passo la pratica di questo tipo di installazioni. E. comincia dicendo che è un lavoro sequenziale e cerca di spiegarmi la prima cosa da attuare, cioè la progettazione elettrica: ci si reca sul posto, si fa una verifica dell'inclinazione del TILT e dell'AZIMUT del tetto, quindi si nota a quanti gradi è a sud e a quale inclinazione è verso sud. Mentre racconta, si preoccupa di schematizzare attraverso un disegno, perché io possa capire meglio. Prosegue spiegando che è necessario visionare le bollette Enel dell'ultimo anno del cliente, fare la media dei consumi e successivamente determinare la potenza dell'impianto. A questo punto si realizza un disegno tecnico con Autocad o Solid Works, programmi software per il disegno, attraverso un Pc portatile. «Avendo preso precedentemente le misure del tetto...». Non lo lascio proseguire e lo interrompo con una domanda probabilmente stupida per lui: «E come raggiungi il tetto? Non è pericoloso?». E., divertito dalla mie ingenuità, essendo un uomo paziente, risponde: «Salgo sul tetto usando una scala oppure una piattaforma aerea e rischio di cadere! Con una cordella metrica da trenta o quaranta metri prendo le misure del lato sud, del lato est e del lato

ovest, calcolo i metri quadrati del tetto e, conoscendo lo spazio occupato da un pannello, che generalmente è 1,6 m², moltiplico per la potenza del pannello che installerò, per vedere a quanti Kw/h si può arrivare (da 215 watt a 260 watt per pannello nell'uso commerciale, mentre esistono pannelli specifici ma che generalmente non si usano). Ora è il momento del perito che fa la progettazione elettrica, quindi dà l'ok al lavoro, alla sicurezza e alla potenza del progetto. Con questo passaggio, si arriva alla fine del progetto per quanto riguarda la parte elettrica. Successivamente si effettua il preventivo e parallelamente un geometra si preoccupa di richiedere l'autorizzazione [...] al Comune di pertinenza. I documenti che vengono rilasciati andranno al Comune, alla Provincia e poi di nuovo al Comune».

Autorizzazioni

«C'è tutto un iter per ottenere l'autorizzazione ambientale e territoriale. Ci sono diverse normative e determinati parametri da rispettare; ad esempio, non è possibile nei centri abitati installare materiale con scritte pubblicitarie, anche se poste su un tetto dove è impossibile si veda qualcosa. In certe situazioni hai delle distanze minime di rispetto ben precise di cui tenere conto. Ogni regione ha una sua normativa che va in deroga alla normativa nazionale e di conseguenza ci si deve adattare ogni volta. Talvolta richiedono necessariamente il documento DIA, altre volte è sufficiente un'autocertificazione dell'inizio e fine lavori». Le problematiche non tardano ad arrivare ed E. continua il suo racconto: «Tempo fa io e la squadra volevamo fare un impianto in una zona vicino a un aeroporto, ma ci hanno bloccato i lavori perché c'erano dei problemi. L'aeroporto aveva delle servitù particolari, cioè delle distanze minime da considerare e dei problemi di anti riflesso per l'atterraggio e il decollo degli aerei. La realtà, invece, era un'altra: si sono dimenticati che, nel terreno dove avremmo dovuto piantare le trivelle di sostegno all'impianto, passavano dei tubi che portavano il cherosene sulla pista dell'aeroporto. Il rischio era quello di colpire i tubi con le trivelle, provocando un'esplosione tale da cancellare in un attimo un intero paese, data l'entità del botto. Sai com'è, si sono dimenticati...: enti pubblici italiani!». Il suo commento [...] è chiaramente provocatorio. Subito dopo mi chiede che rimangano segreti i nomi e i luoghi del fatto. Confessa di sapere troppe cose che potrebbero provocargli dei grattacapi non indifferenti. Lo rassicuro [...].

La messa in sicurezza del cantiere

Riporto la discussione alla pratica dell'installazione. E., rasserenato, prosegue: «La prima cosa da fare è mettere in sicurezza il cantiere, vale a dire montare un'impalcatura attorno alla casa oppure una barriera a bordo tetto, il classico parapetto asportabile..., hai presente?». «No, direi di no - dico io -, potresti farmi uno schizzo?». E. [...] mi spiega che è uno strumento che crea un aggancio a bordo tetto, è regolabile e si aggancia alla falda del tetto con una sorta di pinza e delle assi che sostengono l'installatore. Con questo tipo di protezione, si deve salire con l'imbracatura e una corda anti-caduta. Se invece si ha intorno l'impalcatura, si può salire senza protezioni aggiuntive. I controlli da parte dello SPISAL, l'ente predisposto alla sicurezza sul lavoro, non ammette altre opzioni, altrimenti si incombe in salatissime sanzioni. Così gli chiedo: «Ti succede mai di lavorare utilizzando soluzioni diverse per quanto riguarda la tua sicurezza?». «Vuoi la verità? Sempre! Questa è la parte che incide maggiormente sui costi del cantiere, oltre alla necessità di una relazione tecnica da parte di un geometra per la progettazione dell'anticaduta; solo questa costa moltissimo. Per non parlare poi dei danni che provoca il paratetto al tetto del cliente, essendo a pinza. Mentre il difetto dell'impalcatura è che, se si è in una zona residenziale, spesso e volentieri l'impalcatura non ci sta perché il giardino spesso è troppo piccolo. Detto questo, è chiaro come ovviare velocemente a tutti questi problemi: si va su e si fa senza! Salgo sul colmo del tetto, butto giù un chiodo particolare, infossato nel cemento, che farà da fermo, gli aggancio una corda, indosso l'imbracatura e tanti saluti. Sono comunque in sicurezza, ma non a norma. Le normative sono così complesse che spesso non si riesce ad attuarle, vuoi appunto per i costi, per la misura del tetto, per la sua disposizione. Hanno istituito delle norme senza considerare le problematiche lavorative, che quotidianamente si affrontano sul campo. La corda stessa può causare la caduta». E io dico: «Sì, ok, magari cadi, ma rimani agganciato, questo è l'importante». «Sì, ma prova tu a cadere rimanendo attaccato a una corda anticaduta! Come minimo per due mesi la tua schiena è distrutta, se ti va bene». Mi viene una curiosità: se E. soffra di vertigini. Mi risponde deciso: «Assolutamente no! Comunque è questione di abitudine. Ho visto persone lavorare nonostante soffrissero maledettamente».

L'installazione

Continua il suo racconto parlando del fissaggio delle staffe per la struttura, una volta tolti i coppi, e mi mostra un disegno a riguardo. Mi spiega l'importanza che nulla faccia ombra sui pannelli fotovoltaici, come ad esempio un camino, un'antenna tv, le macchine del climatizzatore ecc. I fissaggi devono essere effettuati sulle travi, non certo sulle tegole [...], facendo attenzione di centrare le travi giuste, altrimenti i fori si vedono dall'interno della casa. «Sai, non è divertente vedere il cielo attraverso dei fori sul soffitto». Rido alla sua battuta e immagino la scena durante una giornata di pioggia. Prosegue a raccontare: «Su questi fissaggi si montano poi i binari in alluminio, generalmente in senso est-ovest, mentre, in caso di spazi stretti, si possono montare in direzione nord-sud, poi ti spiego il perché. A questo punto si installano i pannelli, in modo che ricevano il sole senza avere alcun problema di ombra, per l'appunto. Nella direzione nord-sud, invece, il pannello è necessariamente montato nell'altro senso. Questo dipende dai metri quadri del tetto, dallo spazio che hai a disposizione, stando attenti a girare i binari se si dovessero montare i pannelli nell'altro senso, perché il fissaggio del pannello va fatto sul lato lungo, con dei ganci appositi. Il lato corto non è consigliabile e non è certificato perché il pannello, raggiungendo temperature elevate d'estate ed essendo costituito di alluminio vetro-temprato, una pellicola di copertura al di sotto e celle fotovoltaiche, ha una certa dilatazione termica. Fissarlo nel lato corto comporta rischi riguardo la possibile rottura del vetro e l'eventuale deformazione dell'alluminio. Il lato lungo invece è più morbido e si adatta meglio alla dilatazione termica da calore. A questo punto, con i due cavi elettrici dei pannelli (ogni pannello ha un cavo positivo e uno negativo, che si collegano al pannello successivo), si scende seguendo un percorso prestabilito, solitamente costituito da una canalina esterna, la classica da elettricista. Se invece sei fortunato, hai un passaggio all'interno nel muro della casa e ti va tutto bene. Si scende al locale tecnico, dove viene messa la parte di conversione di corrente (DC/AC, corrente continua/corrente alternata), ovvero: si collegano i due cavi al quadro di corrente continua che va all'*inverter* e a sua volta nel quadro di corrente alternata, poi al contatore di misura, il GSE (gestore servizi elettrici), e si arriva al contatore di casa per la vendita di energia elettrica che si produce. Questo è lo schema lineare, lo schema che segue l'impianto, con sotto-collegamenti che tralascio per la complessità della descrizione [...]. Ammetto, in effetti, che, per una come me, poco pratica di queste tecniche, sia alquanto soporifero il suo racconto. Meglio versare ancora un po' di caffè [...]. Dopo una breve pausa, E. ci tiene a precisare l'importanza dell'impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica, con tutte le sue caratteristiche positive grazie all'incentivo molto alto che abbiamo in Italia, pensato per una coscienza ambientalista, che consente di recuperare i costi dell'impianto entrando nella cosiddetta *green energy*, smettendo di inquinare con le centrali a carbone, le centrali nucleari e quelle a petrolio. «Purtroppo il sole, in Italia, è ancora una fonte d'energia poco considerata, se si pensa, ad esempio, che la Germania produce il 50% in più di noi, avendo la metà del nostro sole ed essendo partiti con le installazioni negli anni settanta, quando in Italia il mercato reale è iniziato solo pochi anni fa».

Incidenti sul lavoro

Il racconto prosegue: «Tempo fa mi trovavo ad avere a che fare con una piccola azienda, l'erboristeria di un piccolo paesino di campagna. Insieme a un collega eravamo sopra la piattaforma aerea, legati dall'imbracatura, intenti entrambi al nostro lavoro di misurazione del tetto. Ad un certo punto, sentiamo un botto dal suono metallico...; io e il mio collega ci guardiamo perplessi, chiedendoci cosa potesse essere stato, ma immediatamente lasciamo l'argomento e continuiamo indisturbati. Dopo pochi minuti, un altro botto. Qui le nostre fronti corruciate al pensiero di capire da dove arrivasse il rumore inquietante, si sciolgono all'idea che il rumore provenga dall'azienda agricola vicina, che produce tappeti erbosi per i prati all'inglese e ha un via vai di trattori per i campi che volteggiavano da ore. Sollevati dalla preoccupazione, riprendiamo il nostro lavoro, ma un rumore catastrofico subito dopo ci fa rizzare i peli sulle braccia. Ci voltiamo e, dietro di noi, scopriamo con terrore che non c'era più la piattaforma aerea con la quale siamo saliti. Era ceduto il braccio della piattaforma colpendo il tetto e portandosi con sé una parte, strappandola letteralmente. Fortunatamente, in quel momento, non eravamo sulla piattaforma, mentre il crollo ha distrutto ben sei metri di cornicione, per non parlare dell'impossibilità per noi di scendere dal tetto, imprecaando al telefono che venissero in nostro aiuto. Insomma, un bello spavento visto i dodici metri da terra! Era un problema idraulico della piattaforma, nonostante fosse stata recentemente tagliandata. Ci potevamo lasciare la pelle! L'assicurazione ha poi provveduto a risarcire il cliente e a far riparare il tetto e noi siamo ritornati sul lavoro, ma ben un anno dopo». E io chiedo: «Ma niente risarcimento

per voi che avete davvero rischiato la vita?». «No, perché non abbiamo avuto nessun tipo di danno visibile, solo tanta paura. Sono comunque frequenti certi rischi, ma non ci si fa mai l'abitudine. Una volta un collega, un giovane ragazzo che conoscevo, trasferito qui da poco, stava facendo un impianto su un classico capannone agricolo. Il problema è che non era in sicurezza, era senza corda, senza imbracatura, assolutamente libero. È salito con una scala appoggiata al bordo del tetto, ma quando è arrivato in cima ha perso l'equilibrio ed è finito di sotto. Per fortuna è morto sul colpo, perché da quell'altezza, se non muori, come minimo rimani paralizzato, e io preferirei morire piuttosto. Sai, [...] cadere da un tetto, rimanere paralizzato e costringere tutto il resto della famiglia a essere sempre lì, disponibile per me, quando magari anche le tue funzioni cerebrali vengono meno e non riconosci neanche i tuoi cari e ignori d'essere vivo, a quel punto è meglio rimanerci. Non sopporterei l'idea di far soffrire altre persone intorno a me [...]. Ho un collega che, a causa di un suo errore su un impianto ad alta tensione, qualcosa come trenta mila volt, invece di morire sul colpo, cosa più probabile che ti possa capitare dopo una scossa di quell'entità, è rimasto un vegetale. La sfortuna, perché è così che la considero, ha voluto che rimanesse comunque in vita, ma senza una vita». Le sue parole mi hanno fredda. [...] Facciamo una pausa, il momento lo richiede. Parliamo di tutt'altro e fissiamo una data indicativa per il prossimo incontro. Si era fatto davvero tardi e avevo bisogno di dormire. Non volevo che la narrazione pagasse le conseguenze della mia limitata lucidità. Lo saluto ringraziandolo per il prezioso aiuto che mi sta dando. Mi sento soddisfatta dell'intervista; domattina inizierò subito la trascrizione.

Viaggi

Ritrovo E. due mesi dopo il nostro primo incontro. Non è molto felice d'essere stato in attesa per così tanto tempo, si sente un po' trascurato. Cerco dunque di spiegargli che in questo periodo sono stata molto occupata per via degli esami della seconda sessione. È la sera del 28 maggio e dalla temperatura non si direbbe proprio estate, nemmeno primavera. È il maggio più freddo degli ultimi cinquant'anni. «Da dove vogliamo ripartire?». «Mah, mi piacerebbe conoscere l'aspetto dei tuoi viaggi di lavoro». «Ho viaggiato molto per il mio lavoro, dal 2009 fino a poco tempo fa. Un mio vicino di casa, che è carpentiere, lavorava per uno studio di progettazione di Bologna. Insieme siamo partiti con il primo lavoretto, poi il secondo, poi il terzo... e così via, facendo il giro d'Italia al completo, per poi toccare anche le *location* estere, come la Grecia, la Francia... non solo per il fotovoltaico ma anche per l'impianto biogas...».

Il biogas

«...mi occupo anche di biogas, non ne abbiamo ancora parlato. È un concetto diverso, nel senso che si utilizza un processo di ammuffimento; si tratta di portare al marcio gli escrementi animali, generalmente polli, tacchini, mai maiale, perché l'escremento del maiale è troppo acido e provocherebbe una variazione nei parametri della muffa. Altrimenti si usano gli scarti alimentari, tendenzialmente farinacei, recuperandoli dagli allevamenti e trasportandoli con i camion. La prassi consiste nel mettere in una vasca questi scarti con acqua calda facendoli bollire e coprendoli con un telo, così che non vadano in deperimento, per evitare che il sole li secchi, in quanto è necessaria la parte umida. Il materiale non è fermo ma gira all'interno della vasca perché non si compatti, quindi macera. Di conseguenza, si producono batteri aerobici, cioè che vivono in presenza di ossigeno, necessari per la fermentazione; attraverso delle pompe si passa il materiale in un'altra vasca, chiusa da un pallone al di sopra di essa in assenza d'aria, così da far deperire i batteri iniziali e da far nascere altri anaerobici, che non necessitano quindi di ossigeno. Si cibano della poltiglia e l'escremento che producono questi batteri è gas biologico, naturale. Quest'ultimo viene portato, attraverso delle tubazioni con filtri a carboni attivi, dal pallone all'interno dei motori industriali a metano, puro al 98%. Questi motori vengono così alimentati attraverso una sorta di dinamo gigante che, andando in rotazione, produce energia elettrica. Poi la si mette in linea, la si vende ecc. Lo scartare certi prodotti, come ad esempio l'escremento del maiale o i grassi della carne, è fondamentale perché, essendo sostanze troppo acide ucciderebbero i microbi, impedendone la fermentazione. L'animale dev'essere sano. I controlli durante il processo di allevamento stanno a significare molte punturazioni: troppi farmaci in circolo rendono troppo acidi i loro escrementi. Anche la stessa spazzatura, macerando, produce gas. Con la stessa tecnica appena descritta si potrebbe ottenere il biogas». A questo punto mi sorge spontanea una riflessione: «Quindi i problemi italiani riguardo la spazzatura potrebbero essere in parte risolti dalla possibilità di ricavarne energia e gas a costi poi ridotti, quindi la "monnezza" sarebbe una risorsa e non più un fardello?». E., con un

sorriso, risponde: «Potrebbe essere la primaria fonte energetica del mondo! Ma, Bruna, ti sei mai chiesta perché esistono le inchieste sui traffici di immondizia e sostanze inquinanti? Nel produrre energia elettrica dalla macerazione di spazzatura paga lo Stato italiano, con l'incentivo, mentre nello smaltire immondizie più o meno inquinanti senza che nessuno sappia nulla ci guadagnano tutti, a parte lo Stato italiano, va benissimo così, non credi? Nelle rinnovabili, nei grossi cantieri, negli appalti pubblici si cade sempre lì! A chi conviene di più? A noi? Ok, bene, allora ragioni di conseguenza». La sua ironia è assolutamente chiara, voltiamo pagina. «Una volta abbiamo provato un esperimento, alimentando i motori, invece che col biogas, con l'olio di colza, una materia prima proveniente da una palma di coltivazione a basso costo e ad alto rendimento, non fosse per molte scocciature tecniche nell'uso; comunque da quando esiste questa possibilità di produrre energia, chissà come mai, d'improvviso il prezzo è schizzato alle stelle, con delle variabili strane, perché dipende dalla stagione, dalla produzione, dalla zona di provenienza, in genere il Sud America. In Italia ci sono tre grossisti giganteschi di questo prodotto e non puoi che passare da loro, non hai altra scelta, accettando le loro tariffe assurde. Una volta, a Udine, abbiamo fatto della piscicoltura su un impianto a biogas. L'USL di zona, per purificare l'acqua dell'impianto, oltre ai filtri, ha imposto la tecnica della piscicoltura. Il pesce nelle vasche si ciba di escrementi che trova in acqua; abbiamo quindi montato tre enormi vasche con dei pesci e assunto una biologa perché controllasse le vasche. Immaginati: io che do una mano alla biologa in cantiere affinché capisse che tipo di impianto serviva... Io che non ho mai fatto l'idraulico, non so nulla di pesci, un mondo totalmente sconosciuto per me; è stato davvero assurdo! Ma alla fine mi sono anche divertito, è stato diverso dal solito. Si trattava di vasconi in cemento con dei tubi che portavano l'acqua e facevano il riciclo per l'ossigenamento, con il gruppo motore che faceva girare l'acqua e i filtri, con l'impiantino che dava da mangiare ai pesci a orari e quantità determinate, per ottenere la certificazione dall'UsI che l'acqua che dall'impianto si scaricava nella rete fognaria fosse pulita, rispettando i parametri previsti dalla legge. Finiti i tre cicli di depurazione i pesci venivano pure venduti!

Ancora viaggi... e amori

I viaggi sono la parte divertente del lavoro! Forse dipende dalla zona. In Puglia, ad esempio, è stato divertentissimo; mi ero pure trovato una mezza fidanzata!». Scoppio di risa e strizzata d'occhio maliziosa da parte mia, giusto per rompere l'imbarazzo e costringerlo a raccontarmi i punti salienti della vicenda. «Guarda, avevo una confusione mentale allucinante in quel periodo. Appena arrivato, ad esempio, esco dall'aeroporto e al ritiro bagagli... ehmm... il bagaglio? Era finito a Bruxelles. Avevano sbagliato a caricarli, quindi il nostro volo aveva il loro bagaglio e viceversa! Ci hanno messo una settimana per riportarci. Una volta arrivato a destinazione, dopo una doccia rigenerante in albergo, una delle prime cose che faccio è sondare il terreno, nonché ispezionare i bar e i locali della zona. In quell'occasione ero a Muro Leccese. Era fine ottobre del 2009. Inizialmente avrei dovuto rimanerci per cinque mesi, ma alla fine sono stati quasi otto. Da "straniero", cerchi di muoverti intorno giusto per capire come funziona la vita là. Dopo la seconda settimana, conosci già un pochino di più la realtà del luogo e ti prendi i tuoi punti di riferimento, i locali che più ti aggradano, dove ti senti a casa. Frequentando i medesimi posti, succede che inizi a conoscere gente, in primis i baristi che ti riconoscono immediatamente dall'accento forestiero. Fare amicizia in quelle zone è semplice, visto che sono molto cordiali e ospitali e che il clima favorisce lo stare fuori all'aperto per passare le serate in compagnia. Così mi imbatto in un gruppetto di ragazzi del posto con i quali intrattengo una simpatica conoscenza. Della compagnia faceva parte anche una certa S., con la quale poco dopo è iniziata una relazione. Era una situazione complicata, perché ogni due settimane ritornavo a casa, [...] mentre lei di certo non era contenta. Per di più era una ragazza un pochino gelosa, direi, giusto quel che basta per complicare le cose. La storia è comunque andata avanti fino a fine cantiere, poi ho preso coscienza della situazione e le ho parlato, dicendole che non mi sarei mai trasferito in Puglia, avendo tutta la mia vita professionale e personale al nord, e che al massimo poteva trasferirsi lei. Così è finita lì, con un "arrivederci e grazie!" Ogni tanto capita di ritornare in quel cantiere per i classici cinque giorni di trasferta per la manutenzione dell'impianto, la incontro ancora davanti a un caffè ma nulla di più. A sentire lei siamo stati fidanzati sette mesi, mentre per come la vedo io è stata una bella avventura di sette mesi con una che non è del mio paese». Dunque esco subito con un commento che non posso trattenere: «Il solito maschio! Ti pareva? Sette mesi non sono poi pochi. Lei probabilmente era innamorata». «Sì, ho anche pensato alla possibilità di cambiar vita e di trasferirmi, ma poi guardi in faccia la realtà e ti accorgi che non è proprio possibile. È difficile il lavoro in quelle zone e io ho già una posizione di cui non posso

lamentarmi e non ho intenzione di ricominciare da capo, dopo tanti sacrifici. Era una realtà troppo piccola per le mie esigenze. E poi non ero innamorato, questa la motivazione indubbiamente più forte. Era un periodo florido di lavoro, committenti che pagavano e davanti a me un calendario fittissimo, io la chiamo “rotazione di cantiere”, la programmazione futura del lavoro, in cui avevo dai sei agli otto mesi di lavori davanti e altri cinque posti in giro per l’Italia. Capisci anche la difficoltà nel mantenere un rapporto stabile. Ti posso raccontare di quella volta, arrivato a Roma, quando tutti pronti per l’imbarco e saliti sul pullman, immediatamente dopo ci ordinano di scendere e di ritornare all’interno dell’aeroporto: l’aereo aveva forato una gomma! Incredibile! Senza contare le volte che, ormai al *gate* di uscita, sono stato costretto a dormire in aeroporto per i ritardi o le cancellazioni dei voli. Disguidi piuttosto frequenti».

Quella volta che ci stavo per lasciare le penne

Purtroppo frequenti sono anche gli incidenti sul lavoro. Ti racconto di quella volta che ci stavo per lasciare le penne!». Era proprio quell’evento che mi interessava conoscere; ricordo bene [...] lo spavento che mi aveva provocato. Decido quindi di prendere dal frigo due birre per affrontare il delicato argomento. «Quella mattina mi trovavo nella provincia di Brescia, in manutenzione straordinaria su un macchinario per conto di un collega di settore con cui collaboro e che ho sostituito data la sua impossibilità di andare. Avevo chiesto al titolare dell’azienda se mi affiancava un suo ragazzo della produzione come aiutante perché da solo non sarei riuscito nell’incarico. Avevo bisogno necessariamente di due mani in più. Inizio la manutenzione sul quadro elettrico, cambio la linea elettrica quindi le canalette sul soffitto del capannone, cambio i cavi e tutto il resto, chiudo il quadro elettrico, aggancio i cavi dei vari interruttori dentro al quadro, chiudo tutto perché sia in sicurezza e vado sul macchinario per attaccare il quadro. Il ragazzo mi era a fianco e io gli dico: “Quando te lo dico io, vai sul quadro e tiri su”, che significa “Prendi l’interruttore, alzi la leva in modo che arrivi corrente e lo metti in funzione”. Forse lui non era pratico, ma ad un certo punto, senza attendere il mio comando, alza la leva proprio mentre stavo per agganciare i quattro cavi, chiamate corde. Avevo appena agganciato la prima e stavo per proseguire con la seconda. Il problema è che, per agganciarla alla morsettiere, devi togliere l’isolante, quindi tocchi il rame vivo. Praticamente ho fatto un corto circuito in trifase a circa 60 ampere. In termini poveri, se prendi tutti e 60 gli ampere, ti riduci in polvere». Scoppia in una risata. «La scossa così com’è ti porterebbe a morte sicura. Insomma, salsa e merengue le balleresti senza fare il corso!». Ora lui ride, ma credo proprio che se la sia vista brutta davvero, così gli chiedo cosa ha provato, cosa ricorda di quei momenti. «Non ho realizzato quel che era successo, in realtà, pensavo d’aver preso la scossa, di essere caduto e di essermi immediatamente rialzato. In realtà, è arrivata sì la scossa, sono andati in corto circuito i cavi, ma la mia fortuna è che avevo agganciato solo uno dei quattro cavi e quando è andato in corto, il colpo di frusta, cioè la specie di botto con conseguente flash luminoso, ha strappato l’unica corda agganciata; questo mi ha salvato la vita. Il colpo di frusta ha fatto in modo che mi scappasse dalla mano la corda che stavo per agganciare. Il quadro elettrico ha sganciato tutto, ma poteva essere già tardi. Ho preso quindi un gran scossone ma, volandomi via dalla mano il cavo, non ci sono rimasto attaccato, mentre sono caduto all’indietro facendo un volo di cinque metri, sbattendo la schiena e la nuca contro la parete dietro di me. Sono rimasto sotto shock per almeno cinque minuti, senza rendermene conto. Ero in totale black-out, più precisamente in shock elettrico. Poi mi sono rialzato rasserenando i colleghi precipitati in mio soccorso, dicendo che stavo bene e che era tutto a posto. Peccato che avevo i capelli dritti in testa, tipo porcospino! Il titolare mi ha caricato di peso in macchina portandomi al pronto soccorso dove ho fatto mille controlli, stupendo tutti del fatto che fossi ancora vivo. Non ho riportato danni, se non un gran dolore al braccio, proprio perché la corrente prende il sistema nervoso. Ancora adesso sento questo indolenzimento. Non appena mi è tornata la ragione, mi è salita un’enorme rabbia e al mio ritorno in azienda rivedo il ragazzo che avrebbe dovuto aiutarmi e che ora si scusava per l’accaduto e la sua grave negligenza, ma non ho sentito ragioni in quel momento e non ho potuto evitare di sferrargli un destro sulla spalla, utilizzando l’unico braccio buono rimastomi e facendo fare un volo a lui stavolta. Certo, non vado fiero della mia reazione aggressiva, tanto che poi sono stato io a scusarmi con lui. Ammetto di aver in parte sbagliato per avergli dato troppa fiducia, senza considerare le conseguenze di un’eventuale sua distrazione. Direi che delle sette vite me ne sono giocata una! Questo è il classico incidente che può accadere quando riponi troppa fiducia in chi non ha esperienza, perché magari lo vedi spigliato, che ti segue ed è attento a ogni tuo passo. Probabilmente lui non ha considerato il tempo necessario per spellare i cavi, aprire il morsetto e chiudere tutto e ha agito d’istinto. Io non mi ero accorto che si

era già allontanato da me per recarsi ad alzare la leva, ero troppo intento nel lavoro».

Le trasferte all'estero

E. è sicuramente una persona solare, non pensa mai in negativo, anche dopo episodi di questo genere. [...] Continua raccontandomi dei viaggi fatti e delle trasferte all'estero: «L'estero ha sempre un gran fascino su di me. Il fatto di vedere altre realtà, usi, costumi, la bellezza architettonica e le tradizioni è un vero e proprio arricchimento e un motivo in più per spostarsi per lavoro». Gli chiedo: «Trovi differenza tra l'Italia e l'estero per via del trattamento sul lavoro e del rapporto con i committenti?». «Da buon italiano ti dico che una delle differenze che mi pesa parecchio è senza dubbio la cucina. All'estero non ci siamo proprio. Mentre, per quanto riguarda il lavoro, devo dire che il cliente straniero è meno strafottente rispetto a quello italiano, il tecnico è davvero un tecnico. Tu vai da loro per fare il lavoro richiesto e non ci sono mai intoppi burocratici su stupidaggini, come spesso avviene in Italia, che per cambiare il cavo rosso con quello giallo, c'è un passaggio di telefonate, carte bollate, disguidi, incomprensioni e attese inutili. All'estero vengono direttamente da te in cantiere e ti fanno la richiesta, semplicissimo. Senza parlare di come ti trattano a livello personale. Hanno decisamente più rispetto di te, della tua persona, di ciò che rappresenti per loro all'interno della loro azienda, dandoti la giusta importanza per la valenza che hai per loro. Davvero un trattamento "coi guanti bianchi". Spesso succede che il cliente stesso ti prelevi dall'albergo per portarti a cena, insieme agli altri suoi dipendenti, a sue spese, con una cordialità spiazzante. Qua in Italia è già tanto se ci vai a prendere un caffè con un cliente. In Germania, diversamente da quel che succede in Francia, piuttosto che in Spagna, sono tecnici in maniera ossessiva, davvero fiscali nei minimi dettagli, proprio inquadrati, e su cose che io ritengo assolutamente insignificanti. Ad esempio, la pretesa che sia tutto identico al progetto, perfino i cavi elettrici, che se sul progetto son bianchi, bianco dev'essere. Se solo il suo porta targa è di un altro colore, te lo fanno cambiare! Pignoli come pochi! Dopo però sono festaioli: se il lavoro finisce alle 18, alle 19,30 sei necessariamente in birreria, wurstel, crauti e birra. Non ti dico la mattina dopo come arrivi in cantiere. Ma, se non lo fai, si offendono! In Grecia poi è stato bellissimo. Ero lì per la fiera delle energie rinnovabili. In realtà ho fatto quindici giorni di ferie! Non è mai arrivato il container col materiale da esporre alla fiera! Abbiamo smontato la struttura che avevamo brevettato per rivenderla in giro per il mondo, insieme a pannelli fotovoltaici, inverter particolari, motori a olio di colza ecc..., l'abbiamo caricata sul container e spedito il tutto in Grecia, precisamente ad Atene. Arrivo cinque giorni prima della fiera, quando avrebbe dovuto essere tutto pronto, e invece... non c'era nulla. Il nostro stand, i materiali, solo il nostro posto assegnato ma vuoto. Iniziai a fare mille telefonate e mi sentivo rispondere che era in viaggio. Non si sa perché, ma non arrivò mai il container, anzi, a dire il vero, non partì mai, rimase fermo all'interporto di Bologna. Alla fine, abbiamo cercato di improvvisare prendendo come punto di riferimento una sala di hotel per i colloqui con i clienti, fingendo che fossero eventi riservati, come spesso poi si fa negli alberghi durante le fiere. Insomma, partita male e finita peggio, perché da quella fiera abbiamo ricavato solo un cliente. Lo stand con in esposizione tutti i materiali avrebbe sicuramente fruttato di più. In compenso avevo tempo per fare un po' di spiaggia e mare, che non guasta mai. Quando mi ricapita?».

Questo è E., penso io. Lo conosco bene e dai suoi racconti emerge continuamente il suo essere. È preciso e attento, estremamente rispettoso, ma anche goliardico e ha sempre parole positive. Il suo contributo è stato davvero interessante [...]. Ora è arrivato il momento di raccogliere tutti i dati e di metterli insieme. Anche questa volta la notte non tarda ad arrivare. «Sai, E., che ci siamo? Penso proprio di avere materiale a sufficienza. Credo anche ne risulterà un lavoro coi fiocchi, grazie a te!». «È stato divertente raccontare del mio lavoro, sono stato felice di aiutarti». Ci salutiamo calorosamente, con la promessa che avrei mandato a breve la prima parte dell'intervista, così da poterla eventualmente correggere. Non vede l'ora di avere il prodotto finito.

L'elettrauto nella concessionaria di automobili

Quello che segue è il testo dell'intervista che Elisa Ronco ha realizzato con un operaio di circa cinquant'anni che svolge la professione di elettromeccanico in una concessionaria di automobili.

«Che lavoro fa?». «Faccio l'operaio elettromeccanico in una concessionaria d'automobili». «Da quanti anni?». «Ho fatto l'elettrauto in un'officina, per tredici anni, dal settembre del 1976 al 31

dicembre del 1990. Dal 1990 [...] faccio l'elettromeccanico in una concessionaria; complessivamente quindi lavoro in questo campo da trentasette anni». «Siccome ho notato che parlava distintamente di elettrauto ed elettromeccanico, qual è la differenza tra le due qualifiche?». «L'elettromeccanico si occupa della parte elettrica e meccanica dell'automobile. È una qualifica recente, conseguente all'evoluzione della tecnologia; la parte meccanica si è infatti unita all'elettronica, mentre anni fa le cose erano separate e quindi si trovavano le figure distinte di meccanico e di elettrauto. Oggi, un meccanico non può conoscere solo una delle due parti ma deve conoscere entrambe per poter operare al meglio». «Come è passato da elettrauto a elettromeccanico?». «Nel 1990, ho trovato lavoro in una concessionaria e, con l'avanzare della tecnologia, la parte elettrica è stata associata alla parte meccanica delle automobili; quindi, per poter operare al meglio, meccanico ed elettrauto hanno dovuto sostenere dei corsi per diventare elettromeccanici e sapersi quindi muovere sia nella parte elettrica che in quella meccanica degli autoveicoli. Ho frequentato dei corsi distribuiti nell'arco di cinque anni per raggiungere la qualifica di elettromeccanico». «Come viene organizzato il lavoro nella concessionaria in cui lavora?». «La concessionaria si differenzia dalle classiche officine di paese per via del fatto che è autorizzata da una casa madre alla vendita e assistenza delle vetture di propria produzione; la concessionaria inoltre si divide in vari settori: parte amministrativa, reparto vendite, reparto preparazione delle auto nuove, magazzino ricambi, carrozzeria e officina. Nella parte amministrativa sono collocati gli uffici; nel reparto vendite c'è il salone di esposizione delle automobili, con i vari uffici dei venditori; il reparto preparazione invece si occupa del lavaggio della vettura, del controllo generale di funzionamento delle parti meccaniche ed elettriche, del montaggio di accessori e targhe per la messa su strada; il magazzino ricambi serve invece allo stoccaggio, alla vendita e alla distribuzione delle parti di ricambio originali delle vetture, siano essi ricambi meccanici, elettrici, di carrozzeria o accessori; il reparto carrozzeria si occupa invece dei sinistri e, in generale, delle riparazioni alla carrozzeria dell'auto; l'officina si occupa delle riparazioni elettromeccaniche delle auto. Qui lavoro io». «Come è organizzato il lavoro nell'officina?». «Dunque, prima di tutto, il cliente bisognoso di assistenza normalmente prende appuntamento con l'ufficio accettazione, tranne nei casi urgenti, nei quali il cliente rimane con l'auto in panne. Successivamente, l'ufficio accettazione prende i dati del cliente, quelli della sua auto e la descrizione delle eventuali anomalie o interventi necessari sulla vettura stessa. L'accettazione apre quindi un ordine di lavoro, da noi chiamato "OR", che passa nelle mani del capo officina che provvede allo smistamento del lavoro ai vari operai presenti, in base alle conoscenze e specializzazioni degli stessi. L'accettazione comunica anche al cliente il tempo necessario all'esecuzione del lavoro e compila un preventivo di spesa. Da qui parte la lavorazione della vettura. All'interno dell'officina ci sono varie persone che insieme organizzano il lavoro: il capo officina è il responsabile del reparto e dei lavori eseguiti, comunica ai clienti eventuali riparazioni necessarie e non previste nel preventivo di spesa iniziale o eventuali prolungamenti dei tempi di lavorazione; inoltre prova su strada le vetture riparate per controllare il loro corretto funzionamento; il tecnico è invece colui che, avendo competenze tecniche più ampie rispetto all'elettromeccanico, si occupa di risolvere eventuali problemi tecnici complessi riscontrati in fase di lavorazione; inoltre è l'unica persona autorizzata a contattare la casa madre per chiedere consulenze sia per le lavorazioni delle auto in garanzia, sia per eventuali casi complicati che non si riescono a risolvere in officina; l'addetto alle garanzie compila le richieste di garanzia da inviare alla casa madre per richiedere il rimborso della manodopera e dei ricambi (qui apro una piccola parentesi per dire che la questione garanzie è molto complicata in quanto basta una piccola virgola fuori posto nella richiesta per non avere il rimborso); il meccanico è un operaio specializzato nell'eseguire lavori di meccanica pesante, per esempio smontare, rimontare e rettificare il cambio delle vetture, aggiustare i motori o i freni, che sono lavori di sola e pura meccanica, senza elettronica. L'elettromeccanico è l'operaio specializzato nell'eseguire lavori alla parte elettrica ed elettronica dell'auto e alla parte elettrica ed elettronica associata alla meccanica. Una volta che il lavoro viene organizzato e l'auto viene riparata, il cliente passa dall'ufficio accettazione a ritirare la vettura e dall'ufficio di cassa per pagare il corrispettivo del lavoro svolto. A fianco dell'ufficio è presente uno scaffale con dei ripiani, formato da vari scomparti, dove ogni operaio ha il suo contenitore di "OR" con sotto scritto il proprio nome e il numero di matricola che viene usato per la timbratura delle ore svolte su quel determinato lavoro. Sul ripiano superiore di tale scaffale, sono presenti altri contenitori, divisi per modalità di lavorazione, dove vengono depositati gli "OR" per le varie modalità che si presentano durante o fine lavori: c'è un contenitore per i lavori finiti, uno per le vetture da provare su strada, un contenitore per le vetture in attesa di ricambi ordinati e uno per i lavori urgenti con priorità assoluta, perché il cliente, in questo caso, è in sala di attesa che aspetta la

pronta consegna della macchina. L'officina è composta da varie postazioni di lavoro, attrezzate di ponti sollevatori, banchi da lavoro e carrelli per gli attrezzi. E ci sono anche due postazioni per la diagnosi elettronica dell'auto». «Ora che mi ha spiegato l'organizzazione interna dell'officina, mi descrive una sua giornata lavorativa da elettromeccanico?». «Innanzitutto, essendo il luogo di lavoro distante da dove abito, ogni mattina per recarmi al lavoro mi alzo alle 06:30. Verso le 07:00, porto mia figlia alla fermata dell'autobus e poi mi avvio per andare verso il luogo di lavoro e quasi a metà strada mi trovo con alcuni miei colleghi. Ci troviamo perché così possiamo andare al lavoro con una macchina sola dandoci il turno di settimana in settimana. Arriviamo al lavoro verso le 7.50 e lì, insieme agli altri colleghi, tra chiacchiere e risate, aspettiamo qualche minuto prima delle 08:00 per poter timbrare il cartellino e iniziare a lavorare. Il capo officina prende in consegna i lavori da svolgere in quella giornata e li distribuisce a ogni operaio secondo la sua qualifica. Noi operai, dopo aver timbrato il cartellino, arrivati in officina, prima delle 08:00 prendiamo in consegna i vari "OR". Dopo la consultazione dei vari "OR", viene data priorità alle vetture che devono essere consegnate entro l'orario concordato tra cliente e accettazione. Dopo di che, con l'"OR" in mano, si va alla ricerca dell'auto parcheggiata nel luogo apposito dell'accettazione, si prende l'auto e si entra in officina, ognuno alla propria postazione di lavoro. Il mio lavoro riguarda soprattutto le varie anomalie segnalate tramite spie o in caratteri presenti sul display dell'autovettura, oppure anomalie percepite dal cliente durante l'utilizzo dell'auto. In questi casi, prima di tutto, si collega lo strumento per la diagnosi, che serve a verificare le eventuali anomalie presenti o memorizzate nelle varie centraline presenti nell'auto. Dopo di che, visto i vari problemi, si procede con il controllo e le varie verifiche dei componenti che possono essere causa di quel determinato mal funzionamento che era stato segnalato. Se il problema viene svolto velocemente e senza complicazioni. L'auto viene consegnata al capo officina per la prova su strada, altrimenti si consulta il tecnico per un aiuto a risolvere l'anomalia in modo corretto e professionale. A fine di ogni lavorazione, il capo officina, per verificare che sia tutto a posto, va a provare la vettura su strada. Gli "OR" messi sul contenitore dei lavori finiti vengono presi dagli accertatori per chiudere l'ordine di lavoro e consegnarlo alla cassa per il pagamento del lavoro svolto. Mezz'ora prima della fine della giornata, gli "OR" rimasti vengono posizionati negli appositi scomparti per un eventuale continuazione del lavoro il giorno dopo». «Come vengono gestite le varie complicazioni che si presentano durante la lavorazione, che richiedono un intervento non previsto dal tipo di lavorazione preventivata dall'accettazione?». «In questo caso, l'operaio avvisa il capo officina che poi verificherà il lavoro in più che andrebbe svolto. Viene fatto un preventivo che verrà comunicato al cliente telefonicamente. A questo punto il cliente decide se dare autorizzazione o meno a procedere con i lavori. In questi casi di fermo vettura più del dovuto, il capo officina propone al cliente un'auto sostitutiva». «Come mai ha scelto di fare questo lavoro?». «Fin da ragazzino aiutavo mio papà nel suo lavoro di fabbro. Da quando ho iniziato ad aiutarlo nel suo lavoro, mi è venuta la passione della meccanica e ho cominciato a riparare e modificare biciclette vecchie. Con il tempo, sono passato alle moto e, man mano che facevo esperienza, mi è venuta la passione delle parti elettriche dell'automobile. Finito le scuole medie, i miei genitori mi trovarono un lavoro in una fabbrica di scarpe presente nel mio paese, ma il lavoro in manovia non faceva parte delle mie prospettive. Non mi sentivo realizzato, così, dopo qualche giorno, ho lasciato quel lavoro e, per un anno, sono stato a casa ad aiutare mio padre con il suo lavoro. Nel frattempo, mio zio si è dato da fare per trovarmi un posto in un'officina, così ho iniziato a lavorare come apprendista in questa officina di elettrauto, in un paese distante 25 km dal mio, dove ho lavorato per tredici anni». «Perché questa sua scelta di lavoro la soddisfa di più?». «Premetto che le fabbriche danno lavoro a tante persone, però il lavoro di manovia non ti dà soddisfazione e non ti realizza, perché si fa ogni giorno sempre e solo quel determinato lavoro, mentre il mio lavoro mi soddisfa perché, da un guasto che si presenta su un'auto, dopo la valutazione, la ricerca e la riparazione, sono in grado di sistemare l'auto e consegnarla al cliente priva del guasto che si era presentato». «In questi anni, che cosa è cambiato nell'auto con l'avanzare della tecnologia?». «Questa è una bella domanda, perché da trent'anni a questa parte, sulle automobili c'è stata un'evoluzione progressiva della tecnologia. Ad esempio, una volta, le auto avevano bisogno solo di una minima parte elettrica per far funzionare i pochi accessori che avevano. Con l'avanzare degli anni, si è iniziato a inserire la parte elettronica per la gestione del motore e poi, man mano che si è andati avanti con la tecnologia, hanno ampliato la diffusione delle parti elettroniche (centraline e sensori) per la gestione di tante altre parti aggiunte all'auto che servono al confort dei passeggeri, alla sicurezza attiva e alla sicurezza passiva. La sicurezza attiva riguarda l'impianto dei freni, mentre la sicurezza passiva riguarda gli airbag che si aprono in caso di incidente. E poi, con le esigenze

crescenti e il progresso, sull'auto, hanno creato una rete di comunicazione e trasmissione dati tra tutte le centraline presenti. Ed è per questo che, grazie all'avanzare della tecnologia, il meccanico non può più essere solo un meccanico di base, ma deve essere un tecnico che riesce a far fronte alle varie problematiche che sono sorte con questi nuovi inserimenti. [...] La tecnologia ha avuto la sua influenza soprattutto sui motori diesel; sono riusciti a costruire il motore diesel molto più performante rispetto al motore a benzina e con cilindrate più basse e consumi ridotti rispetto ai precedenti motori diesel che erano molto rumorosi e grossi di cilindrata. Con l'esigenza di diminuire l'inquinamento atmosferico, sono riusciti a fare anche delle auto totalmente elettriche, soprattutto per la circolazione nelle grandi città. Mentre, per le lunghe percorrenze, qualche casa costruttrice ha progettato e messo sul mercato della auto ibride, cioè vetture composte da due motori, un motore termico e un motore elettrico, abbinati tra di loro [...]. Sui motori a benzina invece sono stati inseriti nello scarico dei filtri chiamati "catalizzatori" che, grazie alla loro composizione interna di alcuni minerali, riescono a convertire i gas di scarico e inquinanti in vapore acqueo e anidride carbonica. Sui motori diesel, invece, è stato inserito un catalizzatore come per i motori a benzina che presenta anche un altro filtro specifico per trattenere le particelle pesanti e inquinanti tipiche del motore diesel (fumo nero). Poi l'evoluzione è stata applicata anche sugli impianti a metano e GPL, montati o in fabbrica o in officina, per un minore inquinamento rispetto ai motori diesel e benzina». «Secondo lei, se avesse continuato gli studi dopo la terza media, avendo quindi uno studio più specifico sulla materia, sarebbe stato più facile riuscire a fare il suo lavoro?». «Per quel che so io, a quei tempi, c'erano poche scuole di specializzazione riguardanti il lavoro di elettrauto. [...] Nessuno dei colleghi con i quali ho lavorato ha frequentato scuole di specializzazione; tutti hanno cominciato il lavoro da apprendisti. Se però ci fossero state, sicuramente qualche conoscenza in più sarebbe stata utile, ma, per il lavoro di cui l'auto aveva bisogno, non serviva una così specifica conoscenza come, invece, serve al giorno d'oggi».

L'ambito delle professioni sociali

Il lavoro dell'operatrice socio-sanitaria

Il racconto che segue è stato scritto da Julietta Moranduzzo, studente lavoratrice, con una esperienza quasi trentennale come operatrice socio-sanitaria in una casa di riposo. Si tratta di un intensissimo racconto autobiografico.

Il cielo velato dall'afa, lascia appena intravedere un solco di luna; i fiori di sambuco profumano l'aria, in questa calda serata di inizio estate; qualche pipistrello vola attorno, danzando nel sottofondo del frinire dei grilli. La mia gatta, accovacciata in equilibrio sul bordo della ringhiera del balcone, sfida il perfetto equilibrio della Natura; i felini, animali che a mio parere riescono a leggere i nostri pensieri mantenendoli nel loro tacito segreto. E sono i miei pensieri che rumorosamente si stanno ingarbugliando nella mia mente, ripensando al mio lavoro alla Casa di Riposo. "Casa di Riposo", continuo a chiamarla così, nonostante che, da quando io ho iniziato a fare questo lavoro, abbia cambiato dicitura parecchie volte: da "Casa di Riposo" a Eca, a Ipab, a RSA e APSP, tutte sigle che formalizzano la natura giuridica e assistenziale dell'Ente ma che son ben lontane dal dire la realtà nella quale lavoro. La chiamo Casa di Riposo così per una questione affettiva e nostalgica.

Il traumatico inizio

Mi ricordo le prime volte che entravo nella struttura: sentivo l'odore di cucina, un misto di minestrone e pastasciutta che inondava tutta la Casa, fino ai piani superiori, e, nonostante facessimo le pulizie con una miriade di prodotti per profumare gli ambienti, quegli odori permanevano nell'aria quasi a farci capire che i padroni era loro. Poi l'odore dei vecchi - a quel tempo li chiamavo così -, un misto di fumo e qualcosa di acre, quasi fastidioso e nauseabondo. Ora, quegli stessi odori mi mancano; mi viene un nodo allo stomaco, quando ci penso; mi mancano i miei vecchi colleghi, anche se qualcuno non c'è più, mi mancano quei vecchi letti che, anche se scomodi, erano così familiari, come quelli che si hanno a casa, le tovaglie di plastica, bianche con i quadratini rossi, che coprivano le tavole della sala da pranzo, quei muri intonacati con una sorta di plastico lucido color verde pastello, lo stretto corridoio, con le piccole piastrelle sale e pepe, che portava in sala da pranzo, il grande stanzone da sei letti diventato poi, nel tempo, una saletta da pranzo, la vecchia soffitta con tante porticine, vecchi bauli e armadi dove la polvere ballava nei raggi di sole che filtravano dalle

piccole finestre sui lati; mi manca tutto di quell'epoca perché, nonostante la precarietà di un servizio assistenziale di bassa qualità, c'era almeno la semplicità e l'autenticità di un'atmosfera familiare, dove non c'erano ruoli o competenze a delimitare i rapporti di lavoro (e i livelli), dove la gerarchia non poneva una barriera tra chi "comandava" e chi "eseguiva", dove tutti erano adatti a fare tutto. A quel tempo, non c'era personale qualificato, nemmeno un Infermiere Professionale; c'erano le suore che gestivano la struttura; ogni suora si occupava di un ambito della Casa, lavanderia, cucina, infermeria, con poco personale assistenziale non qualificato. Gli ospiti erano circa una sessantina, quasi tutti in grado di gestirsi; pochi erano quelli che avevano bisogno di assistenza completa, non c'erano persone allettate e ancora non si parlava di demenza; chi non era in grado di intendere e di volere lo era dalla nascita e quindi rappresentava una presenza normale, nella struttura, poiché parte di loro erano lì fin da piccoli, allevati e accuditi dalle suore, oppure provenivano dagli ex manicomio ed erano assistiti con il sostegno del servizio di igiene mentale della zona. Non c'era molto da imparare, quando si cominciava a lavorare in Casa di Riposo (d'ora in poi CdR), era quasi tutto meccanico, "Si fa così, così e così", una sorta di addestramento taylorista, senza un preciso "perché": "si deve fare così!", li mettevi a letto in quel modo, davi da mangiare in quel modo, facevi le pulizie in quel modo ecc., senza nessuna spiegazione logica, scientifica, semplicemente perché si era sempre fatto così. Punto, stop, non c'era altro da sapere. E io nemmeno me lo chiedevo o, quantomeno, per me non era un problema saperlo, non mi interessava, avevo in mente solo di fare un periodo lì dentro e poi di volarmene via da qualche altra parte; a vent'anni, di sicuro, non volevo rimanere lì, in mezzo ai vecchi, immersa in quell'odore, in quella vecchia Casa, ma soprattutto non avevo intenzione di mettermi in gioco per loro, avevo troppi sogni nel cassetto. E lì sono anche rimasti, perché il destino ci ha messo del suo. L'impatto [...] sicuramente non è stato dei più favorevoli; questo lo può capire chiunque: avevo vent'anni e l'idea di fare le pulizie e lavare i "vecchi" non era certo l'ideale, sentire la "puzza", vedere le "bave" e tanto altro mi procurava un malessere e un profondo senso di frustrazione. La domanda era sempre quella: "che ci faccio io qui?". Quante volte mi è salito un nodo alla gola, la voglia di piangere e soprattutto la voglia di scappare da quello che allora reputavo un lavoro "sporco", indegno di me, e soprattutto di basso livello. Mi vergognavo a parlarne con le mie amiche, che avevano tutt'altra attività, e spesso mi sentivo dire da loro che mai avrebbero fatto un lavoro come il mio. E, più passava il tempo, più mi sentivo ridicola; dire che lavoravo in CdR mi faceva vergognare, perché era visto come un lavoro che solo altri "vecchi" o persone che avevano bisogno di lavorare perché indigenti o perché si trovavano in condizione di bisogno (le vedove, soprattutto) potevano farlo. Non rientrava sicuramente tra le professioni più ambite, anzi, spesso ho avuto l'impressione di evitamento da parte di altre persone nei miei confronti. In effetti, di che cosa potevo parlare, quando mi trovavo con gli altri? Forse di come lavavo i "vecchi"? O di come pulivo le stanze? Di come affrontavo i vomiti e altro? Lo so, non è piacevole nemmeno leggerle queste cose, ma ci sono lati delle cose che si fanno e non si dicono, perché vengono date per scontate, per un senso di repulsione, perché è preferibile essere sordi e ciechi a certe realtà, ma lì ero e quello dovevo fare, con un nodo allo stomaco, l'angoscia nel cuore e una punta di frustrazione in gola. Eppure le opportunità di andarmene c'erano state, ma in quegli anni il lavoro fisso era una delle cose più desiderabili. Le cose, piano piano cambiarono, le suore se ne andarono, cominciò ad arrivare personale qualificato, iniziarono i primi corsi di qualifica professionale; si iniziavano anche ad avere persone allettate, le prime piaghe da decubito; mi ricordo che rimasi allibita, quando vidi quelle scarnificazioni spesso purulente dall'odore insopportabile, persone con fratture al femore destinate a morte sicura in quanto, a quel tempo, non si facevano interventi chirurgici; insomma, cominciò l'entrata delle persone non autosufficienti, ma, ancora allora, di demenza non si parlava molto, le persone che entravano non erano così "fuori di testa" da poter pensare a demenze vere e proprie, erano un po' disorientate, ma niente di più.

Il bisogno di saperne di più

Io non so come, quando e perché scattò in me un bisogno di sapere di più, non riesco a ricordare quale fu il momento cruciale in cui cominciai ad interessarmi di più sull'assistenza alle persone; forse determinante fu il fatto che sapevo, a malincuore, che avrei fatto quel lavoro per tutta la vita. Ripeto, non so cosa sia successo, ma, ad un certo punto, forse il Buon Dio mi diede la forza di sollevare la testa, ma soprattutto il cuore, verso quel lavoro che non mi piaceva proprio per niente e che quasi odiavo; forse è proprio quel "quasi" che mi ha salvato! Cominciò a nascere in me la voglia di saperne di più, in fatto di assistenza, ma il problema era che non si parlava ancora di formazione e di corsi di aggiornamento; la prima volta che studiai qualcosa sull'argomento fu quella in cui lessi un libretto

sull'assistenza per il mio primo concorso in CdR. Poi arrivò il corso di riqualificazione professionale, per diventare Osa (operatore socio-assistenziale), e poi un altro per diventare OSS (operatore socio-sanitario), ma la mia prima vera formazione la ebbi sul campo. Con le infermiere professionali che lavoravano lì, nei primi anni '80, ne approfittai per “rubare” con l'occhio ciò che facevano, cercando soprattutto di capire il perché di certe procedure; volevo che quello che si faceva meccanicamente e senza nessuna spiegazione diventasse per me motivo per “Fare”, con la “F” maiuscola, per dare un senso e una logica a questa professione che ancora non sentivo come mia. Il mio lavoro stava diventando “mio” e anche qualche altra collega cominciava a capire questo, cominciando così a creare un ambiente dove la professionalità iniziava ad avere la sua importanza.

I primi conflitti

Iniziarono però anche i conflitti tra chi cercava di evolvere e chi rimaneva nella sua staticità, e non fu facile portare avanti questa prima evoluzione, anzi, le dinamiche di gelosia e invidia si ingigantirono, tanto da delineare con un filo spinato invisibile i confini tra ruoli, competenze e gerarchie, in un clima del tutto sfavorevole alla crescita professionale. E tutto questo nella completa incapacità da parte di tutti di far tesoro delle nuove conoscenze che entravano a far parte del bagaglio di ognuno di noi. Una dinamica conflittuale, presente tutt'oggi, che a volte arrivava all'esasperazione, facendoci dimenticare spesso e volentieri il vero motivo della nostra professione.

Cresce la conoscenza, cambia il modo di percepirsi

Quel lavoro cominciava a farmi meno schifo, iniziavo a relazionarmi di più con gli ospiti che vedevo più solo come “vecchi”, ma ancora non riuscivo ad avvicinarmi con la consapevolezza di “dare” assistenza, nel senso che vedevo in loro solo le malattie; la mia relazione era con la malattia, non con la persona in sé; quella prospettiva era ancora molto distante, lontana. Vedere solo la malattia, in quel momento, per me era importante, almeno trovavo una ragione per fare quel lavoro; mi piaceva documentarmi su questo o su quello, dalle malattie cardiache agli ictus, dalle broncopolmoniti al diabete; per lo più, erano queste le patologie che si presentavano a quel tempo. Mi “formavo” da sola con i libri o con qualche spiegazione da parte di qualche I.P. (Infermiere Professionale); imparavo come prevenire e curare le piaghe da decubito, come posizionare una persona ecc. Ri-vestivo il mio ruolo con qualcosa di più; la conoscenza mi gratificava e così non mi sentivo “meno” rispetto alle mie amiche, almeno mi potevo confrontare e parlare di qualcosa quand'ero con loro. Inconsapevolmente non chiamavo più gli ospiti “vecchi”; è stato un passaggio tacito, neanche me ne ero accorta, ma la persona non faceva ancora parte del mio lavoro e, per quanto fosse orrida questa cosa, in quel momento, il fatto di avere almeno delle conoscenze in più era una crescita; la Persona ancora non contava niente. Sovente, quando ci riferivamo a qualcuno, lo chiamavamo col nome della malattia: “è un diabetico, è un cardiopatico, ecc.”. Questo ci portava a identificare la persona e la malattia; [...] la persona non c'era, esisteva solo la malattia che noi curavamo e assistevamo, [...] dimenticandoci spesso di usare il loro nome se li dovevamo presentare a qualcuno; faceva parte di un linguaggio normale tra di noi e questa cosa andò avanti per parecchio tempo. Purtroppo, nel linguaggio che usiamo noi operatori, spesso usiamo espressioni comuni, che non sempre sono adeguate ai contesti. Espressioni del tipo “è fuori di testa”, “è fuori come un balcone”, “ha avuto una giornata da chiodi”, “straparla a gogò” ecc., oppure l'uso di nomignoli che si attribuiscono alle persone, sono ricorrenti e diventano linguaggi abituali, normali, quasi legittimati, e, anche se si riflette su questo, con tutta la buona volontà, inevitabilmente si ripiega ancora sulle stesse espressioni. Le immagini che ho di quel tempo sono vaghe, confuse, sfuocate; quasi non ricordo nemmeno i visi, le espressioni e ancor meno i nomi; ero indifferente a chi mi stava di fronte, mi interessava la malattia, che lui o lei avesse voglia di far due chiacchiere non esisteva proprio, non avevo tempo, né io né gli altri colleghi. Ma il solo fatto che mi stavo creando un bagaglio importante di conoscenze era comunque un grande passo in avanti.

Il contatto con la demenza

L'evoluzione continuava, l'ambiente stava davvero cambiando, anche perché nel frattempo aveva la sua entrata in CdR la Demenza. Vorrei chiarire una cosa, parlo solo di demenza, perché arrivavano solo persone con demenza senile e l'Alzheimer ancora non c'era o, per lo meno, nessuno aveva una sospetta diagnosi di quel genere, e dico “sospetta” perché, quando si parla di Alzheimer, la diagnosi è sempre incerta [...]; la diagnosi certa, infatti, avviene solo post-mortem. Lascio immaginare come abbiamo affrontato le demenze, senza avere alcuna conoscenza di quella malattia, senza nessuna

formazione in merito, così, da soli; trattavamo le persone solo con medicinali, niente più. La struttura non era adeguata a quel tipo di persone, scappavano, vagavano a vuoto, “stra-parlavano”, scavalcavano le sponde dei letti; spesso li trovavamo per terra, inoltre non c'era nessuna normativa che impedisse di legarli e noi spesso li legavamo alla sedia, con quel che capitava, cinture di vestaglia, drappi di lenzuola, purché non girovagassero. E tutto questo con la tacita legittimazione e accondiscendenza dei parenti e di tutti noi (medici compresi), convinti tutti che era la cosa “giusta” da fare. Lo stesso succedeva anche quando cambiai CdR. Le dinamiche erano sempre le stesse, il pensiero comune non cambiava, anche se il luogo era diverso. Vorrei dire come mi sento adesso pensando a ciò che facevamo per il “bene” dell'ospite e al fatto che, per colpa di quell'indifferenza che caratterizzava un po' tutti noi, agivamo in funzione della malattia invece che della persona; vorrei dare la colpa alla mancanza di formazione e di informazione, ma non me la sento; queste sono colpe che ognuno porta con sé; la mancanza era solo nostra e di quel che volevamo vedere nella demenza, una malattia “dell'altro”: “capita agli altri e non a me”; provavamo un senso di superiorità sull'altro, ci sentivamo padroni legittimati a fare ciò che si vuole con la persona che avevamo di fronte, a prescindere dai suoi veri bisogni, perché in quel contesto temporale erano più importanti i nostri di bisogni. Orrido vero? Provate a immaginare: trovarsi di fronte qualcuno che non sa cosa dice e cosa fa, non sa dove andare; se gli parli, non ti ascolta; urlavano senza motivo; alle volte si manifestavano con molta aggressività per cambiare, un minuto dopo, lo stato d'animo nella più completa calma; ci portavano all'esasperazione e noi eravamo solo capaci di riempirli di calmanti e altri medicinali, di legarli e di dire che erano “fuori di testa”. Molto più tardi capii che non erano fuori di testa, ma che erano molto semplicemente, in sé stessi, nel loro mondo, in un mondo nel quale a noi è proibito entrare, nemmeno se bussi e chiedi permesso.

Agnese

Questo me lo fece capire Agnese, quando entrò nella mia vita, quando nei suoi occhi ho visto qualcosa che ti lascia intravedere al di là dei confini della malattia, per poter vedere appunto la Persona, qualcosa di divino, che si perde quando si acquista la consapevolezza del proprio agire, quando il controllo e la ragione se lo tengono stretto, nel profondo dell'animo, quando purtroppo una malattia come l'Alzheimer lo libera nella forma più spietata del “non essere più qui”. Uno dei più grandi errori che facevamo allora era quello di generalizzare le malattie. In pratica, se uno aveva il diabete, tutti erano diabetici alla stessa maniera, e così era anche per l'Alzheimer: era una delle tante demenze e li trattavamo tutti nello stesso modo. Agnese non era né di meno né di più. Entrò in CdR che la malattia aveva già superato la prima fase; si riusciva a farla collaborare ma c'erano dei momenti di completa confusione che sfociavano in comportamenti aggressivi; ovviamente veniva sedata con farmaci fino al completo “rimbambimento”. Per farle fare le cose più semplici, come sedere sulla sedia, o per metterla a letto si doveva usare la forza, perché, quando si ribellava, non era di facile gestione, la sua forza era maggiore della nostra, come se proprio la sua malattia liberasse tutta l'energia possibile e facesse diventare tale forza incontenibile e inaffrontabile. Il progredire della malattia non ci aiutava sicuramente a mantenerla tranquilla; addirittura una volta riuscì a slegarsi dalla cintura e a sfuggirci, uscendo dalla struttura. La cercammo subito, trovammo la cintura dietro una siepe poco lontano e ritrovammo lei poco più in là (e non fu l'unico caso). Durante i pasti spesso serrava la bocca e non c'era verso di farla mangiare; poi magari da sola si avviava con la forchetta e ripuliva il piatto; certe mattine non presentava nessun problema a farle l'igiene, alle volte invece era una lotta estenuante; nel farla deambulare generalmente non faceva storie ma, quelle poche volte che si rifiutava, si bloccava in mezzo al corridoio e lì rimaneva immobile, finché probabilmente un barlume di lucidità scioglieva le sue riserve e la faceva smuovere dallo stare ferma in mezzo a un corridoio. Mi ricordo le prime notti nelle quali continuava a chiamare i nomi più svariati, quello del figlio, della figlia, del marito, di familiari e amici; spesso si sentiva qualche urlo: “Dai!!!!!! Devo andare in cucina!!!!!!” oppure: “Lucaaaaa!!!!!!”; qualche volta il tutto era contornato da qualche parolaccia, alle volte con una crisi di pianto disperato. La nostra preparazione si basava soprattutto su ciò che avevamo appreso ai corsi di riqualificazione e, nel contempo, iniziarono i primi corsi di aggiornamento, tra i quali quelli sulle demenze, che ci aiutavano a capire come gestire tali persone, ma non furono i corsi di aggiornamento (che ritengo siano molto utili, ma di difficile trasferibilità nell'ambito lavorativo, un po' per mancanza di strutture adeguate - nella nostra struttura non c'è per es. un “reparto protetto” -, un po' per le dinamiche conflittuali che permanevano tra di noi e impedivano di applicare qualsiasi novità al contesto) che cambiarono le cose per me, quanto qualcosa che Agnese fece un giorno, così, inaspettatamente; sembra impossibile che una cosa durata

pochi attimi possa cambiare la visione della propria vita. Come al solito, l'avevo portata a camminare un po'; dopo aver fatto diversi giri per i corridoi, la portai a sedere in saletta; pensavo già alla lotta che mi aspettava per farla sedere e mi stavo preparando psicologicamente, ma, quando la feci sedere, si lasciò muovere con molta tranquillità. Sorpresa, la guardai; lei mi guardava con un sorriso dolce e, nei suoi occhi, intravidi una lieve trasparenza, nel bagliore del tramonto del sole; con la mano mi accarezzò la guancia, poi bisbigliò: "Non so come dirtelo...". È stato un attimo ma è come se, in quel momento, mi avesse lasciata entrare nella sua vita, in quel barlume di mondo; girai la testa e guardai il cielo rosso dorato e sentii lo stomaco aggrovigliarsi e un brivido mi percorse le braccia e la faccia: "Cosa?", le dissi, ma lei chiuse la porta e rientrò nel suo mondo. Fu lì, in quel momento, che capii la differenza tra il vedere solo la malattia e il vedere la persona con la malattia, capii che ognuno era sé stesso, con un qualcosa di patologico addosso, che si portava dentro, che non chiedeva il permesso di entrare, che non sceglieva se eri buono o cattivo, bello o brutto, ricco o povero, entrava dove voleva e non faceva sconti a nessuno; tanto meno l'Alzheimer o la solitudine della quale tanti di loro soffrivano. Nella mia indifferente distanza, non capivo cosa ci trovassero alcune colleghe di così coinvolgente nel relazionarsi con loro; parlavano con loro con molta tranquillità, come vecchi amici; per me invece erano persone che non capivano niente, isolate nella loro totale incoscienza, anzi, alle volte, mi dava anche fastidio quando sentivo altre operatrici parlare con loro; lo reputavo una gran perdita di tempo. Ancora non capivo che, nelle pieghe di una quotidianità per me ordinaria, c'era invece chi aveva la straordinaria capacità di "dialogare" con il cuore, perché, con le persone con demenza, puoi usare solo il cuore, non il cervello, per arrivare nelle pieghe del loro mondo. Non capivo che il pianto o la gioia erano per loro amplificati, perché non conoscevano i confini della ragione, quei confini che, ad un certo punto, si sciolgono come neve al sole, si liquefano, perdendo ogni significato; ciò che succede in loro è una devastazione o una consacrazione del loro animo.

Altri volti diventano visibili

Ricordo una maestra di nome Giovanna; viveva da sola in casa e, quando entrò in struttura, il suo Alzheimer era appena all'inizio. Scelse lei di entrare in CdR perché ci raccontò che sapeva perfettamente ciò che le sarebbe accaduto e voleva evitare ogni disturbo a sua figlia; è riuscita ad accettare con serenità la malattia, anche se ci aveva confidato che, al momento della diagnosi, si era disperata ed era caduta nella più completa solitudine. In quel momento puoi avere vicino figli, nipoti, marito o moglie, ma, in quell'universo contorto di inaspettate confusioni, amnesie, distorsioni temporali, proprio lì dentro, sei radicalmente solo; è qualcosa che vedi solo tu, gli altri non ci sono. Giovanna, che spesso nominava i suoi alunni, gli stessi che venivano a trovarla e che, quando la vedevano, rimanevano nel muto pensiero dell'incredulità, lasciando intravedere sui loro visi la domanda: "Perché è successo? Perché proprio a lei? Una maestra...". Mario invece arrivò che il suo Alzheimer era molto avanzato, non riconosceva nessuno, nemmeno le figlie e la moglie. Mario lo conoscevamo tutti perché era del paese, era un uomo robusto, laborioso, sempre occupato a fare di tutto; accudiva le sue nipotine mentre le figlie erano al lavoro, me lo ricordo ancora che le portava a fare le passeggiate, con la piccola nel passeggino e l'altra che lo spingeva facendosi aiutare dal nonno. Immagini ormai lontane nel tempo. Anche Bruna arrivò quando l'Alzheimer le aveva devastato non solo la mente ma anche il corpo, ridotto a un involucro di pelle e ossa. Quando ancora la malattia non l'aveva presa, veniva in CdR a dar da mangiare a sua madre. Bruna era una donna robusta, rimasta vedova molto presto, e aveva lavorato duramente tutta la vita per allevare i suoi figli; me la ricordo dolcissima con la madre che soffriva di demenza senile; mi raccontava le sue storie, di quanto difficile era stata la sua vita accanto alla madre che era stata molto autoritaria e di carattere tirannico, passando poi gran parte della sua vita nella difficile condizione di vedova. Abitando in una piccola valle, alcune persone si conoscono già da prima del loro ingresso in CdR, e quindi si conoscono per le loro vite "normali" di quando stavano bene, vite vissute, presenti nell'anima della comunità; è sempre triste sapere che, a un certo punto, "spariscono" dalla normale quotidianità del paese; le loro presenze mancano nella vita degli altri e, quando se ne vanno per sempre, custodisci i loro ricordi nel capitolo del passato. Capovolsi totalmente il mio fare quel lavoro: quel "fare", che io definivo con la "f" maiuscola, non era altro che un operare oggettivamente sull'altro, ridotto a soggetto privo di una sua identità, perché l'identità l'avevo ignorata in tutte le sue forme, così come avevo ignorato la storia di ognuno di loro e soprattutto la loro dignità e il loro diritto di essere persone, per quanto "vecchie", perché, chi ci arriva, alla fine, è proprio così: vecchio, non nel senso letterale del termine, ma perché tutto ciò che riguarda loro è invecchiato, soprattutto la loro vita. C'è chi preferisce chiamarli "anziani", ma io resto dell'idea che, se non si riconosce la

persona nella sua olistica identità, nessun sostantivo ha valore. Mi resi conto, con un grande vuoto nel cuore, che mi mancava la cosa più importante, mi mancava la relazione con loro, mi mancava l'avvicinamento emozionale; mi resi conto che non avevo mai dato loro una carezza, non mi ero mai fermata a fare due chiacchiere, ancora non avevo capito che un domani anch'io sarei stata al loro posto e ne avrei sofferto sapendo che, se qualcuno avesse agito così come me, in parte sarebbe stata anche colpa mia: "Ciò che semini raccogli".

La crisi

Entrai in una profonda crisi d'identità professionale. In quel momento mi guardai indietro nel tempo e riflettei sulla mia vita professionale: molte cose cambiarono nei loro confronti e loro se ne accorsero; sembra incredibile come anche le persone con demenza, che sia l'Alzheimer o un altro tipo di demenza, riescano a percepire i nostri stati d'animo. Avrei voluto che Agnese fosse entrata nella mia vita molto tempo prima; avrei così evitato tanti errori, dovuti soprattutto alla scarsa maturità e allo scarso impegno di crescere nel vero contesto di questa professione. Avevo solo arricchito il mio bagaglio di conoscenze, che però erano rimaste chiuse nel fondo della valigia; tutta l'esperienza che avevo fatto era solo esperienza oggettiva, il cui valore rimane effimero, vuoto di emozioni, di immagini che potrebbero riempire l'esistenza, di espressività, e che lascia dietro di sé una scia precaria di significati. E se davvero non tutti i mali vengono per nuocere, almeno ho avuto la consapevolezza che le persone con demenza e tutti quelli cui faccio assistenza (non c'è solo l'Alzheimer [...]) hanno la loro identità di vita, anche se diversa dalla nostra. Agnese ha rappresentato per me l'apertura di una porta tenuta chiusa a causa della mia cecità e della mia sordità a ogni segnale o richiamo, che spesso mi arrivavano, ma che sempre ignoravo sentendomi immune a quel tipo di malattia e al di fuori di qualcosa in cui non volevo stare. Sì, perché stare al di fuori del loro mondo, e sentirli "fuori" dal nostro mondo, mi creava una distanza emotiva che si vestiva di indifferenza; li percepivo come "persone non più persone", perduti per sempre, ormai senza ritorno, diversi da me; in ogni caso, mi sentivo a "posto"; loro non lo erano. La cosa che mi fa più male è che questa condizione è durata anni e ancora adesso mi attanaglia il cuore. Ma devo accettare ciò che ho fatto, consolandomi del fatto che almeno non c'erano sadismo e crudeltà, anche se, agli occhi di chi non l'ha vissuta, la mia esperienza potrebbe sembrare tale. Potrei dare la colpa all'età giovanile con cui avevo iniziato questo lavoro oppure al fatto che, a quel tempo, si lavorava in quel modo perché si era fatto sempre così o a colleghi che non ne volevano sapere di cambiare atteggiamenti e modi di fare, invece no, la colpa è anche mia, perché, se non c'è l'impegno di ognuno di noi a cambiare, le cose e la consapevolezza della responsabilità che abbiamo verso l'"altro" al quale facciamo assistenza, non cambiano e la professione rimane un sacco rotto che si svuota continuamente. Se vuoi cambiare le cose, devi essere il primo a remare controcorrente, a lottare per quel che credi, ad affrontare con coraggio i conflitti che nascono tra colleghi. Riguardo a questo, sono entrata in piena battaglia, subendo non poche sconfitte ma almeno con la certezza di lottare per Agnese, per Mario, per Bruna e per tanti altri; ne vale davvero la pena e questo cominciò a succedere quando aprii quella grossa valigia e cominciai a tirar fuori il mio bagaglio di conoscenze e a mettere in pratica quello che avevo appreso dalla mia esperienza. Volevo dare corpo e consistenza alle conoscenze, nonché un significato intriso di tante sfaccettature, mettendo in gioco tutte le emozioni in ogni azione, in ogni pensiero e in ogni parola.

Il rapporto con i parenti

Un altro aspetto nel quale mi sono trovata in difficoltà è il rapporto con i parenti di queste persone (e anche degli altri). L'entrata in struttura comporta una seconda elaborazione del lutto, il primo è vissuto nel momento stesso in cui il medico comunica la sentenza di Alzheimer, ed esso implica un profondo senso di colpa, che sfocia spesso in una sorta di diffidenza verso l'assistenza che una persona riceverà con la malattia. È comprensibile l'ansia che viene vissuta dai figli o dai consorti, ma spesso questo si tramuta in un "paternalismo" che ci impedisce tante volte di fare il nostro lavoro. Giustamente i parenti conoscono il loro familiare meglio di noi, ma dimenticano spesso che lo conoscono nella veste di come sono sempre stati, degli anni vissuti insieme, fatti di tante abitudini, mogli, mariti, figli, nipoti, sfumature di vita a noi sconosciuti, ma sicuramente permeati di legami indissolubili, di rassicuranti presenze, di conflitti mai risolti. Ma davanti alla malattia come si sta? L'impotenza di fronte a qualcosa di sconosciuto, alle volte, non permette di vedere la malattia per quello che è, e ancor meno la persona con la malattia; dentro di loro qualcosa si strappa e loro non riescono a ricucirla; è inevitabilmente che si sfoghino spesso con noi operatori "...che non faremmo

quello che dovremmo fare con loro”. È un conto che non torna mai. Un po' alla volta, riusciamo a far accettare questa condizione di istituzionalizzazione del loro caro, dovuta spesso a una scelta dolorosa, che comporta non solo sensi di colpa, ma anche stati depressivi. Con non poche difficoltà, alla fine ce la facciamo a far superare questo gradino e spesso nascono delle belle amicizie che perdurano nel tempo, anche dopo che le persone care non ci sono più. Spesso incontro per strada alcuni di loro e rimango sollevata a pensare che dopotutto ho fatto un “buon lavoro”; mi gratifica questa cosa.

Quando è l'Alzheimer a far vedere le cose

Raccontare l'Alzheimer non è cosa semplice, ci sono molti testi che ne parlano ampiamente, ma l'Alzheimer è differente quando ce l'hai di fronte; la cosa assume tutta un'altra prospettiva; nei libri è descritto nei suoi sintomi o segni, nel solo ruolo di malattia, invece ogni persona che ne soffre è diversa, con una sua storia e un suo vissuto alle spalle; non c'è un Alzheimer uguale all'altro. Con ognuno di loro non ti rapporti in modo uguale, in ognuno di loro devi imparare a vedere quale mondo esista dietro quella lieve trasparenza degli occhi e soprattutto devi imparare che, se chiudono la porta del loro mondo, non la devi forzare, te la aprono loro, quando vogliono loro. Per illustrare questo, riporto un dialogo che ho fatto con Anna, 84 anni, con i capelli bianchi come la neve, occhiali rotondi, fini lineamenti del viso che lasciano pensare che fosse una donna molto bella; occhi dal colore indefinito, tra il grigio e l'azzurro, ha trascorso gran parte della sua vita in Germania, per lavoro. Non ricordo tutto il dialogo completo ma più o meno è andata così⁵: J: “Ciao Anna, come stai? Hai fatto colazione oggi?”. A: “Sì..., sto aspettando che venga... Arturo”. J: “Arriverà quando può”. A: “Ma non passa la corriera... non è arrivata.. non lo lascia venire... (si arrabbia con non so chi e comincia ad agitarsi), quella vigliacca...” (e qui esce dalla sua bocca una serie di parolacce, qualcosa in tedesco; si mette a piangere). J: “Anna, calmati, dai, che adesso telefono ad Arturo”. A: “No! No! No! No! Non voglio!!! Lo sa che lo aspetto, dobbiamo andare dalla mamma!!!”. J: “Cosa devi fare dalla mamma?”. A. si calma subito, mi parla in tedesco e non capisco niente, le chiedo se me lo ripete in italiano: A: “C'è da mungere la mucca!”. J: “Stai tranquilla, l'ho già munta io, stamattina presto”. A: “Ah, che brava! Come sta la Betta?”. J: penso: “Oddio, chi è la Betta? La mucca? La capra? La sorella? O forse l'amica?”. “Bene!”, rispondo, per non sbagliarmi. A: “Le hai fatto da mangiare?”. J: “Sì”. A: “Cosa?” (mi ha fregata...). J: “Il solito, sai che le piace sempre la stessa cosa”. Poi A. inizia a parlare in tedesco e, nonostante le chiedo di parlare in italiano, mi ignora totalmente; a un certo punto il suo sguardo si perde di nuovo, tace, più niente.

La riflessione

Ho sentito il bisogno di raccontare questa parte della mia vita fin dall'inizio, un po' per sfogare tra le righe quello che mi tenevo dentro da troppi anni: troppi dolori scanditi da poche soddisfazioni o gioie. Non riesco nemmeno a dare un ordine cronologico alla mia vita professionale, i ricordi sono disarticolati, divisi nella frammentarietà di momenti quotidiani, o negli anni, per lo più basati sulle emozioni che hanno lasciato un segno indelebile nel formare questa mia “identità” vestita da numerosi risvolti tanto che non riesco neppure a dare una giusta piega, come diversi puzzles le cui tessere mescolate si confondono e non sai mai in che quadro metterle. Non è facile descrivere un lavoro come il mio: le dinamiche sono innumerevoli, i contesti in cui si verificano i fatti sono impregnati di ambiguità relazionali, i rapporti tra di noi assumono la consistenza di una oleosa liquidità che scivola via lasciando dietro di sé aridi legami. Un tempo passato a sopravvivere e a difendersi da continue lotte intestine di potere, una guerra tra poveri che non mi ha permesso di vivere appieno il vero senso di questa professione e mi infastidisce quando mi dicono che questo lavoro è una missione. Non è assolutamente vero! È un lavoro, una professione e c'è chi lo svolge perché gli piace ma anche chi lo svolge per una questione puramente economica, ed io ho vissuto entrambe queste situazioni sulla mia pelle. Vorrei fare qualche precisazione sul mio percorso formativo riguardo alla mia vita professionale. I primi anni, come ho già raccontato, sono caratterizzati soprattutto da una conoscenza di tipo trasmissivo: “rubavo” molto dalle mie colleghe IP (a quel tempo ero una semplice ausiliaria di assistenza, adesso sono OSS); il mio era un sapere solo di tipo conoscitivo e di tipo assistenziale, meramente oggettivo; assistevo la malattia e non la persona; anche tutte le letture che facevo riguardo questa professione poi si riducevano al solo “saperne di più”. Ero auto-didatta e lo facevo con la convinzione che sarebbe servita a quel “fare”,

⁵ A= Anna; J= Julietta. Il dialogo si è svolto in dialetto ma io lo scrivo in italiano.

con la F maiuscola; solo dopo l'esperienza con Agnese, la mia auto-didattica prese una forma esistenziale, caratterizzata dalla riflessività in ogni azione che compivo e in ogni decisione che prendevo, anche questa auto-biografia stessa mi ha aiutato tantissimo a tirar fuori le cose che avevo sepolto e che mai avrei pensato di tirare fuori, facendo riemergere anche vecchie ferite che non riguardano la mia professione, erano anche ferite esistenziali, che riguardavano la mia vita privata e che correvano in parallelo a tutto ciò. Bisogna inoltre considerare che in CdR l'assistenza non è legata solo alle persone con demenza; nella struttura coabitano anche persone con altri problemi assistenziali, il lavoro è scandito da tanti momenti, nei quali ti devi dividere tra persone che sono sempre a letto, altre che abbisognano di assistenza nella deambulazione o di aiuto al pasto, e tanto altro. L'assistenza risulta alla fine una dinamica talmente complessa che la sua gestione avviene in una complementarietà di ruoli e competenze, mettendo in conto non solo i conflitti interni ma la vita che ognuno di noi vive in parallelo, al di fuori del lavoro che, anche se la si dovrebbe lasciar fuori "dalla porta", influisce notevolmente sul nostro operato. Abitando in un paese piccolo, dove tutti sanno tutto di tutti, è quasi normale inserire nel contesto lavorativo i nostri problemi e, alle volte, succede che parliamo proprio di questi davanti agli ospiti, senza curarci di quanto possano ascoltare, e soprattutto di quanto capiscano i nostri stati d'animo, seppur in modo tacito. In questi 29 anni di lavoro, imparai una cosa molto importante: che, in questo mondo che corre troppo veloce, in questa vita che scivola via, è essenziale imparare a "fermarsi", ogni tanto, per coglierne gli attimi e riporli nel cuore; imparai a capire la densità quasi palpabile delle emozioni e ad assaporare quei momenti, sia belli che brutti, che hanno arricchito la mia personalità rendendomi migliore, giorno per giorno, con qualcosa di più addosso e soprattutto con una consistenza diversa del mio sapere e del mio essere operatrice. Imparai che, se vuoi con-vivere con il mondo delle persone con Alzheimer o con altra demenza, devi saperle prendere per mano e imparare a danzare con loro, seguendo i loro ritmi e i loro passi, tra le note della loro vita, tra i risvolti della loro anima, con la delicatezza di una nuvola. Bisogna farlo prima che passi la tempesta, perché è il momento più bello, che poi ti rimane nel cuore, rimanendo in equilibrio del loro essere, come la mia gatta che sonnecchia ancora sul bordo della ringhiera del mio poggiolo, con la luna tra i pini e il profumo dei fiori di sambuco.

L'operatrice socio-sanitaria in una centrale di sterilizzazione

Il seguente racconto è stato elaborato da Bustaggi Greta, che ha intervistato sua madre, operatrice socio-sanitaria, che opera in un ambito particolare, e ha poi trascritto l'intervista, lasciando il racconto in prima persona.

Il percorso di avvicinamento alla professione

Sono un'operatrice socio sanitaria (o.s.s.). Spesso si associa la figura dell'o.s.s. all'assistenza anziani, disabili ecc. In realtà io non mi occupo di tutto ciò. I motivi per i quali ho deciso di fare il corso o.s.s. sono svariati. Ho iniziato a lavorare molto giovane, all'età di 14 anni. A quell'epoca, la mentalità diffusa orientava a intraprendere una carriera lavorativa subito dopo la terza media. Mi sono sposata molto presto, a 16 anni ero già mamma e moglie, quindi dovevo lavorare per contribuire al mantenimento della famiglia. Per questo motivo ho lavorato in diversi settori: in un'azienda di scarpe, lavoro che poi ho abbandonato perché la ditta ha chiuso, alla Paluani, con dei lavori stagionali, e anche in varie famiglie, come donna delle pulizie. Con qualche lavoretto così contribuivo al mantenimento delle mie figlie. Un bel giorno, veramente esausta di queste occupazioni saltuarie, che per di più mi costringevano a lavorare molto, pesantemente e con un riscontro davvero minimo, ho deciso di iscrivermi al corso per operatrice socio-sanitaria. Tale corso è stato per me anche un motivo di rinascita e di rivincita nei confronti della vita [...]. Dopo un anno di corso ho presentato varie domande in ospedali, centri di assistenza anziani ecc., finché un bel giorno sono stata assunta presso l'ospedale di N., dove tuttora presto servizio.

Il contesto di lavoro

Non mi occupo di anziani, disabili, psichiatrici ecc., non lavoro a contatto con degenti, ospiti o persone di altro tipo, ma lavoro nella centrale sterilizzazione. La maggior parte delle persone si chiederà: "ma che reparto è?". È un reparto come un altro, con l'unica differenza che io non mi occupo di degenti bensì lavoro con i ferri. Eh sì, proprio con i ferri, ferri da sala operatoria, con i quali vengono operate le persone. Il mio reparto in realtà si suddivide in tre sotto-reparti: il primo è il reparto lavaggio, dove, tramite un ascensore, i ferri vengono trasportati, ad intervento finito, e

vengono prima decontaminati, poi lavati e successivamente messi in apposite macchine lavastumenti, una sorta di lavastoviglie apposite; qui c'è una stretta comunicazione con la sala operatoria. Il secondo reparto è quello del confezionamento: qui i ferri arrivano puliti e se ne fa un approfondito controllo: se sono ben puliti, oleati e funzionanti; successivamente, tramite una checklist informatica, vengono messi negli appositi container di trasporto; ad ogni intervento, corrisponde una check-list e un container per la sterilizzazione e il trasporto. Il terzo reparto è quello della sterilizzazione: qui i ferri, grazie a dei carrelli, arrivano lavati e confezionati, vengono messi nelle autoclavi e vengono sterilizzati. Le autoclavi sono delle macchine simili a dei forni; in questi giorni, con 35 gradi, risulta alquanto pesante lavorare all'interno di questo reparto, perché c'è un caldo torrido. Terminata la sterilizzazione, alcuni degli strumenti vengono depositati in un'area sterile come materiale di supporto per le urgenze, mentre tutto il resto dello strumentario viene smistato secondo la specialità e il numero di sala (ad esempio: ortopedia - sala 10) e trasportato, sempre con un apposito ascensore, in pre-sala. A questo punto i ferri sono come nuovi e pronti all'utilizzo. Dal momento del lavaggio al momento della consegna in sala operatoria, tutto viene documentato e registrato grazie a sistemi informatici di tracciabilità, in modo che, se un dipendente compie uno sbaglio, diventa possibile risalire a colui che l'ha commesso; questo grazie a un codice che identifica ogni lavoratore.

L'impatto

Appena assunta, questo era per me un reparto del tutto nuovo perché durante il corso avevamo sì fatto dei tirocini però tutti [...] in reparti che accudivano persone. Perciò io mi trovavo in un ambiente nuovo, non avevo imparato nulla su quel lavoro e nemmeno studiato nulla durante il corso che avevo seguito. Il mio è un lavoro molto tecnico. Ricordo che i primi periodi sono stati davvero duri, soprattutto il primo giorno: tornavo a casa e piangevo perché non mi sentivo a mio agio in quell'ambiente così spoglio, [...] stavo male, volevo cambiare lavoro; litigavo in continuazione con la mia caposala che mi richiamava per cose che non avevano per niente a che fare con il lavoro, ad esempio per la mia corporatura un po' robusta. Mi sono armata di grande forza e di pazienza e ho deciso di continuare sopportando la pesante personalità della caposala, i colleghi con i quali non andavo d'accordo e un lavoro così insolito che il corso non mi aveva insegnato a fare. Dopo circa un mesetto, ho iniziato ad ambientarmi e a prendere confidenza con il lavoro. Comunque, mano a mano che il tempo passava, riuscivo sempre di più a rapportarmi sia con il lavoro che con i colleghi, anche se [...] la relazione con la caposala e i colleghi non era delle migliori.

Le relazioni

Ho proposto di fare un corso con uno psicologo proprio finalizzato a [...] migliorare il clima nell'ambiente lavorativo e lo scambio con i colleghi; la caposala ha acconsentito e si è informata per attivare il corso. Tale corso aveva come obiettivo il miglioramento del comportamento e delle relazioni interpersonali tra colleghi nell'ambiente di lavoro. Si suddivideva in sei sedute e si strutturava in lavori di gruppo e condivisione di varie problematiche. Alla prima seduta, lo psicologo ci ha fatti disporre in cerchio [...] e ci ha chiesto di esplicitare un episodio che per noi era stato particolarmente disagiata. Tra me e me mi sono detta "bene, è arrivato il mio momento..., ora avrò la mia piccola rivincita!". Ho esposto tutto il mio disagio e la rabbia che mi creava la mia caposala a causa del mio peso. Lei, di fronte a tali parole, è rimasta molto turbata. Sono riuscita ad esprimere tutta la mia rabbia [...], non solo nei suoi confronti ma anche nei confronti dei colleghi che sono sempre rimasti in silenzio quando lei mi aggrediva. Ogni volta che io avevo un interrogativo sul lavoro o sul turno, la risposta che sempre ricevevo dalla mia caposala era la seguente: "Invece di brontolare, stai zitta e pensa a dimagrire". Lo psicologo, analizzato il problema, alternando lavori individuali con lavori di gruppo, ha stabilito un abuso di potere da parte della caposala nei confronti dei dipendenti, ribadendo il fatto che, in presenza di situazioni e avvenimenti del genere, la suddetta avrebbe rischiato il posto di lavoro; ciò non è accaduto per il semplice fatto che io le sue offese me le sono fatte scivolare addosso e non ho rivelato il problema ai [...] superiori [...]. Dopo undici anni che lavoro lì, le relazioni con i colleghi si sono comunque rafforzate anche se, a causa dell'ambiente in cui si lavora, è inevitabile che si verificano litigi, discussioni ecc.; infatti anche a livello psicologico il lavoro risulta essere pesante perché, essendo noi in un ambiente chiuso sempre a contatto con le solite persone, nervosismo e tensione si accumulano e, prima o poi, sfociano in una discussione o in un litigio. Al di là di tutto però sono molto soddisfatta del mio lavoro [...].

Il gatto

[...] Sebbene il clima che si respira talvolta sia un po' pesante, vi sono altrettanti momenti che condivido con i miei colleghi in maniera molto divertente. Infatti il nostro lavoro, nonostante sia pesante, sia a livello psicologico, perché ti obbliga ad una concentrazione mentale costante poiché hai a che fare con strumenti che poi andranno a finire nella pancia, nella testa, nella gamba delle persone, sia a livello fisico, perché ti porta ad alzare continuamente container da 15- 20 Kg l'uno, è un lavoro che possiede un grande pregio rispetto agli altri: noi non lavoriamo la domenica e nei giorni festivi, mentre lavoriamo a turno un sabato al mese. Qualche mese fa, un sabato in cui ero di turno io [...], mi sono recata sul posto di lavoro, ho svolto tutte le mansioni di routine (accendere i computer, preparare tutti i tavoli di lavoro con i telini puliti ecc...) e ho iniziato. Dopo circa due ore [...], mi accorgo che tra la vetrata e l'angolo dove è posizionato il mio computer, c'era un bel gattone bianco e rosso che dormiva. Sono rimasta molto sorpresa da questa presenza, visto che il nostro è un reparto sterile e molto controllato, dove non può entrare nessun tipo di agente esterno (animali, mosche, insetti ecc.), tanto che anche le persone che entrano in reparto devono indossare un abbigliamento idoneo all'ambiente. Il gattino si è spaventato molto e ha iniziato a scappare e a correre per tutto il reparto lasciando tracce di pelo e impronte su tavoli, computer e scaffalature. A quel punto, io e l'infermiera di turno abbiamo chiamato la dottoressa responsabile delle infezioni ospedaliere. Non era al lavoro ma si è affrettata a venire in reparto. Visto il problema, abbiamo cercato una soluzione [...]. Abbiamo scattato delle foto che abbiamo subito spedito al responsabile sanitario della sala operatoria e della centrale sterilizzazione. Il primo intervento è stato quello di mandare fuori il gatto con molta cautela, poi abbiamo ri-lavato tutti i ferri che, in qualche modo, temevamo che il gatto avesse contaminato. Successivamente ci siamo preoccupati di svuotare praticamente l'intero reparto da ogni minimo oggetto. A questo punto abbiamo chiamato l'impresa di pulizie ospedaliere che ha provveduto a una disinfestazione del reparto. Il giorno seguente, i manutentori, con l'equipe di ingegneri e collaboratori, si sono recati sul posto per indagare su come il gatto fosse potuto entrare in un reparto così protetto e controllato. In realtà però non serviva questa grande equipe di specialisti per capire il tutto. Il gattino cercava riparo e caldo nel controsoffitto dello stabile. Noi dipendenti tante volte l'avevamo sentito questo povero gattino ma nessuno aveva mai pensato a una sua entrata nel reparto. A causa di una rottura dell'isolamento, il gatto è caduto sulle nostre scrivanie. Quindi l'unica cosa che hanno fatto gli ingegneri è stata mettere sistemi molto sofisticati di allarme con il risultato che il nostro amico gattone è sempre fuori dal reparto e non vede l'ora di entrare [...].

L'ambito commerciale

Il lavoro del commerciante ambulante

Bersanini Carol ha intervistato, ma ha anche potuto osservare al lavoro, attraverso la tecnica dello shadowing⁶, un commerciante ambulante di origine marocchina. Quello che segue è il suo racconto, che riporta anche frasi dell'italiano che l'intervistato utilizza ma che non è la sua prima lingua.

Seduta a lato della bancarella, nascosta dietro a un tappeto, ho iniziato ad osservarlo. È un uomo sulla sessantina, indossa una polo gialla e un paio di jeans, porta gli occhiali da vista ed è leggermente curvo sulla schiena; parla e sorride con tutte le persone che passano e gli fanno un cenno con il capo. Si chiama Mohammed⁷ ed è un ambulante conosciuto in tutta la zona. Ci incontriamo la settimana dopo in un bar e gli chiedo se si presterebbe per un'intervista; sorride un po' perplesso, ma accetta. Gli spiego rapidamente che vorrei mi raccontasse del suo mestiere, così mi invita a casa sua il giorno seguente. «Era il 28 Novembre 1971; sono arrivato a Grumello di Telgate; avevo tappeti, salviette e qualche straccio e ho girato per il paese a vendere senza parlà italiano, ho fa il presso con le mani e so arrivato a sera». Capisco che non si può non partire da quel giorno; i suoi ricordi sono vivissimi e lo lascio continuare: «So stato sei mesi là, poi sono tornato in Marocco per quattro e da più di quaranta anni sono qua. Mai avuto padrù, sempre solo io. Ho fat l'itinerante in tutto il nord Italia fino al '92 e poi ho cominciat a far l'ambulante». Stupita per i dettagli, il tono

⁶ Si tratta di accompagnare una persona per un periodo prolungato, ad esempio un'intera giornata, facendogli quasi da ombra e annotando le proprie osservazioni.

⁷ Nome di fantasia.

sicuro della voce e la voglia di raccontare, lo lascio andare a ruota libera, curiosa di scoprire un po' del cammino fatto da questo signore: «Mia facile a sessantatré anni tutte i mattine... alle 5:30 sveglia, caffè con mia moglie e parto perché alle 8 il banco dev'essere pronto. Ci vuole almeno un'ora, un'ora e mesa minim per mettere giù il banco da solo. Parcheggiare, montare, sistemare..., mia veloce io, sessantatré anni io. Prendo i banchi da dietro il furgone e quelli sopra, apro cassone e con bastù apro tenda (non ho mica la tenda elettrica, sai!); bisogna staccare tutti i ganci e aprire il coperchio, poi apro la tenda e la tiro, così è a post; la gent sa che son lì. Vado a bar a bere il caffè e leggere il giornale». Inizio a scoprire che, prima di riuscire a mettere in piedi un banchetto al mercato, ci sono una serie di azioni specifiche da compiere. Interessata, controllo il registratore vocale e continuo ad ascoltare prendendo qualche appunto velocemente. Chiedo a Mohammed se ogni mattina ripete i movimenti con lo stesso sistema e lui mi spiega che l'ordine è rigorosamente quello; serve uguale precisione nel disporre i banchi; infatti continua: «...prendo i banchi e li metto a L; bisogna coprirli con un telo, così le cose non si sporcano, e parto a sistemare la biancheria poi tutte le altre cose». Chiedo che articoli di biancheria vende e qui inizia un ricco elenco: tovaglie di plastica (rotonde, rettangolari, quadrate e ovali), tovaglie di cotone, tappeti di ogni genere e dimensione, copri sedie, copri divano, lenzuola (qui la lista dei tessuti e delle tipologie diventa troppo impegnativa da seguire), trapunte, copri materasso e federe. «Dopo metto giù le solite cose...: scatole, portafoi, sinture, scatole delle sveglie e delle svegliette, orologi, batterie, copri telefono, ascendi gas, sveglia muro, occhiali da vista, occhiali da sole, porta monete, tirache, marsupi e tracolle. Messo giù il banco, appendo alcune cose alla tenda: centrini, tappeti, tovaglie, e comincio a lavorare». Non c'è spazio per nessuna domanda, Mohammed arricchisce la sua narrazione con una serie di racconti ripescati qua e là nella sua memoria e io, con dei cenni del capo, gli assicuro di prestare la massima attenzione. «Un giorno, lo ricordo ancora, la mattina c'era un bel sole; poi, ad un momento, tutto nero e un vento fortissimo. Tiravo giù le cose appese, ma la tenda ha inisiat a muoversi, la forza del vento ha spaccato tutte le tende, anche quelle dei miei amici vicino a me. La roba ha cominciato a bagnarsi, ho caricat veloce, così a caso che, alla fine, non chiudevo più lo sportello del furgone e ho messo i cuscini e le tovaglie sui posti davanti. Avevo solo lo spasio per guidà!». Qui Mohammed aumenta la velocità del racconto, come se stesse rivivendo la cosa; ho capito che, in quelle situazioni, trovarsi all'aperto a lavorare, e dover smontare tutto da solo, non dev'essere di certo facile. Anche nel sistemare la merce Mohammed deve prestare attenzione e rimettere tutto sul furgone in perfetto ordine, per occupare al meglio tutto lo spazio disponibile (si tratta però di un ordine tutto suo; il furgone non sembra troppo organizzato, eppure lui non si sbaglia mai, ogni cosa ha il suo posto). Gli chiedo se il suo mestiere nasconde qualche segreto e la domanda non lo spaventa. Inizia a spiegarmi che i primi clienti della mattina solitamente sono quelli decisi a comprare; arrivano appena sono pronte le bancarelle per cercare quello di cui hanno bisogno e assicurarsi di non trovare troppa gente e di avere scelta. Poi dice che alzare la voce ripetendo qualche battuta è un trucco per attirare l'attenzione dei passanti, che magari camminano senza guardare il banchetto. A questo punto, curiosa e divertita, cerco di scoprire se Mohammed ha qualche ritornello che ripete spesso a cui "è affezionato"; lui si mette a ridere e comincia con «Donne, Maria, Halo! Scegliere, provare... », e ancora: «obei, obei!». Scopro così che tutte le donne, per lui, si chiamano Maria e che tutti gli uomini si chiamano Angelo. Trascorre qualche minuto di silenzio; ne approfitto per prender un paio di appunti; lui aspetta che io sia pronta ad ascoltarlo per riprendere il racconto. Si avvicina un po' e mi confida che questa è stata una buona settimana di lavoro. «Bene, per fortuna! Di questi tempi!», rispondo semplicemente io. Capisce che non ho fatto nessun tipo di collegamento, che non ho inteso il significato di quest'ultima affermazione e allora mi spiega che si tratta della seconda settimana del mese e le persone hanno più soldi, perché hanno appena ricevuto lo stipendio e quindi spendono senza troppi problemi, mentre l'ultima di solito "è magra" e anche la prima perché devono pagare le bollette. Mohammed continua a raccontarmi che va a fare la spesa a Bergamo e a Milano i primi giorni del mese e che, se gli affari funzionano bene, ci ritorna anche a metà mese, per rifornirsi e offrire sempre alla clientela un'ampia scelta di mercanzia. Sono interessata e chiedo al "mio Faussone" di raccontarmi un po' meglio il momento del carico. Praticamente i magazzini si trovano alla periferia della città, vicino agli stabilimenti; bisogna parcheggiare all'esterno il furgone; all'interno queste strutture sono organizzate in varie zone: in una ci sono solo tappeti e se ne possono trovare di qualsiasi tipo, in un'altra ci sono solo oggetti per la casa, in un'altra ancora si trova l'esposizione di tutti i modelli di tovaglie disponibili. Si tratta di spazi molto ampi, in cui le prime volte è anche facile perdere parecchio tempo per orientarsi. In media lui impiega cinque ore in ciascun stabilimento, quindi deve andare in due giorni separati (di solito il lunedì e il mercoledì)

perché, essendo da solo, la mattina non può affidare il banco a nessuno. L'intervista continua e chiedo se ricorda qualche episodio in particolare, così Mohammed comincia a raccontarmi di una volta in cui ha cambiato la batteria di un orologio. «Era un giorno d'inverno, un freddo..., arriva una signora con un orologio, per cambiare la pila. Prendo l'orologio, un vecchio Festina, provo ad aprire la cassa, ma nient. Chissà come era chiusa. Ne ho aperti di orologi, in quarant'anni, che le conosco tutte le casse, ma quella nient. Allora comincio a parlare e dico alla signora, se nel frattempo voleva guardarsi tavole, cuscini o tappeti, di non farsi problemi, che erano lì da vedere. Così, per prendere tempo, perché le donne hanno poca pazienza! E sai come è finita la storia? Dopo vent'anni ho aperto l'orologio e cambiato la pila e la signora è tornata a casa con il suo orologio, ma anche con un tappeto per il bagno, una tovaglia di plastica e due ascendi gas». Ancora oggi, mentre racconta, è divertito per questa storia. «Per fortuna che non si apriva la cassa, e io ho fatto giornata», afferma ridendo. Mi ha poi spiegato che esistono più di venti tipi di batterie per telecomandi e orologi e che lui ormai riesce a capire subito qual è quella giusta, senza dover fare nessun tentativo. Impossibile non notare la mia espressione incuriosita; allora inizia a elencare tutti i tipi di batterie: dalla G0 alla G13, la 2016, la 2020, la 2024, la 2025, la 2032, la 2416...; mi spiega che la differenza può stare nella grandezza e nello spessore e che bisogna stare molto attenti, perché a volte una batteria perfetta in larghezza può non esserlo in spessore, e che per scegliere quella giusta bisogna guardare anche come è costruita la cassa, se ha "un minimo di aria" o se è piatta. Grazie alla sua esperienza, è riuscito ad acquisire un bagaglio di conoscenze pratiche che l'hanno portato ad avere una grande familiarità con queste cose; chiacchierando scopro che, dietro al mondo del mercato, oltre all'esperienza che ciascuno matura, si nasconde una gran quantità di aspetti burocratici e legali, per esempio, per l'assegnazione delle piazze. Mohammed mi spiega con pazienza che esistono gli spuntisti e che anche lui, per anni, lo è stato. «Ma chi sono gli spuntisti?», chiedo io. «Sono quelli che si presentano al mercato e occupano il posteggio del titolare assente quel giorno, in base a una graduatoria che c'è al Comune. C'è chi vuole provare come si lavora in un certo paese e allora si iscrive agli spuntisti e paga un bollettino, così può occupare i posti liberi». Non mi è molto chiaro questo sistema e gli chiedo se gentilmente può approfondire questo aspetto che non immaginavo neppure. Dopo una complicata spiegazione, ho capito che in ogni paese viene fatta una graduatoria che stabilisce in base al punteggio che ognuno ha maturato (ogni presenza un punto), chi ha la priorità nell'occupare il posto di un altro commerciante assente quella settimana; poi, raggiunto un certo punteggio, si può occupare la piazza a pieno titolo. Nonostante durante l'intervista continui a ripetere che adesso è stanco e che, con i problemi di salute che ha, vorrebbe tanto andare in pensione, si vede che Mohammed è talmente dentro la sua pratica che, finché avrà forza, non lascerà il suo lavoro. «Questo mestiere - afferma - ti insegna tutti i giorni qualcosa di nuovo; quando ho cominciato, non sapevo bene cosa fare, non conoscevo nemmeno l'italiano e cercavo di farmi capire con le mani. Chiedevo senza vergogna a chi era più grande di me e aveva esperienza; adesso ho tanti anni sulle spalle e so tante cose anch'io, ma non penso mai di poter smettere di imparare». Ho seguito Mohammed sul campo in due giornate diverse, nascondendomi dietro a uno dei tappeti appesi alla tenda, e ho constatato che effettivamente il lavoro per montare e smontare il banchetto viene eseguito ripetendo nello stesso ordine una serie di azioni. Durante tutta la mattinata si è assentato un paio di volte: una per andare a bere un caffè e leggere il giornale e un'altra, verso le dieci e mezza, per uno spuntino veloce; per tutto il resto del tempo, è restato seduto dietro alla bancarella, impegnato a cambiare le batterie degli orologi oppure davanti al banco, appoggiato sopra i tappeti. Chiunque passava lo salutava e scambiava un paio di battute con lui. La cosa davvero simpatica è che Mohammed parla abbastanza bene italiano, ma l'accento ovviamente risente della sua lingua d'origine e, in più, ogni tanto utilizza anche qualche parola in dialetto bresciano, per arricchire la conversazione.

La cassiera

Questa narrazione è stata elaborata da Agostini Lara, che ha raccolto i dati in una serie di tre di incontri con la sua amica F., che, da circa un anno, lavora part-time come cassiera in un supermercato di Verona. La stesura del testo è tutta in prima persona.

La ricerca del lavoro e i primi colloqui

Lavoro come cassiera [...], in un supermercato all'interno di un centro commerciale. [...] Dopo la maturità classica, ero alla disperata ricerca di un lavoro che mi permettesse di guadagnare qualcosa,

ma anche di acquisire un po' di esperienza in campo lavorativo. In realtà, nonostante avessi inviato decine di curriculum vitae per svariati lavori, sembrava proprio che fossi destinata a rimanere disoccupata. In fondo, era stato bello frequentare il liceo, ma quel tipo di scuola mi permetteva di accedere a poche occupazioni; se avessi studiato qualcos'altro, probabilmente sarebbe stato diverso. Leggevo ogni giorno gli annunci su Internet, consultando tanti siti che, in teoria, avrebbero dovuto avvicinarmi alla tanto desiderata occupazione (*jobforyou*, *infojob*, *openjobmetis*, *jobrapido* ecc.). Alla fine di agosto, ho letto un annuncio che diceva che cercavano una cassiera da inserire in un supermercato di Verona, per il week-end. Ho risposto all'annuncio inviando il mio curriculum e specificando che mi sarebbe piaciuto molto quel lavoro; l'agenzia di lavoro interinale che aveva messo quell'annuncio, mi ha chiamato telefonicamente, chiedendomi se potevo presentarmi per un colloquio. Arrivata in agenzia, ho risposto ad alcune semplici domande e sono stata velocemente congedata, con la promessa che mi avrebbero ricontattata, qualora l'invio del curriculum al supermercato avesse prodotto un risultato. A questo punto, ho pensato: "Bene, anche questa volta, non avrò alcun lavoro!". Dopo un giorno soltanto sono stata richiamata dall'agenzia: avrei dovuto sostenere un colloquio con il direttore, se fossi stata d'accordo. Mi sono allora presentata al Supermercato, alla cassa centrale, e sono stata indirizzata verso un non ben specificato ufficio di controllo, che avrei imparato a riconoscere solo in seguito [...]. All'ufficio, ho incontrato il direttore che non ha badato minimamente a me, ma ha continuato a parlare con una segretaria. "Iniziamo bene!", ho pensato. Dopo un'attesa che a me è parsa infinita, sono andata in un altro ufficio a sostenere il colloquio. Le domande erano le solite, ma questa volta ho notato una spiccata voglia di concludere (probabilmente, trovava estremamente noioso fare i colloqui e pensava che fosse meglio finirla in fretta). Uscita dall'ufficio, con la prospettiva di iniziare presto il periodo di prova di tre giorni, ho realizzato che qualcosa di nuovo mi aspettava. A essere del tutto sincera, non ero entusiasta, ma ormai tanto valeva provare; se non ero riuscita a ottenere nessun'altro lavoro, dovevo tentare di svolgere almeno questo.

Il lavoro alla cassa

In una calda mattinata di settembre, ho iniziato il periodo di prova, nel quale due cassiere - una al mattino e una al pomeriggio, dopo la pausa pranzo - mi insegnavano il mestiere. Il lavoro comportava di stare alla cassa dalle cinque alle sei ore e mezza. Quando vuoi, puoi chiedere alla cassa centrale di andare in pausa, chiamando il numero 155, utilizzando un piccolo telefono posizionato di fianco alla cassa stessa, terribilmente vecchio e sporco: per quanto mi ostini a pulirlo con delle salviette umidificate, che sono in un cestino sotto alla cassa, rimane inesorabilmente sporco. È possibile lavorare nel turno della mattina o in quello del pomeriggio: solitamente dalle 10.00 alle 15.30 o dalle 14.30 alle 20.30 o dalle 14.00 alle 20.30 o dalle 15.00 alle 21.30. Quelle vecchie volpi del supermercato, ovviamente, ti fanno andare quando c'è più gente. [...] Se il tuo orario è fino alle 20.30, la domenica, o fino alle 21.30, gli altri giorni della settimana, significa che devi fare la chiusura: non è niente di speciale; semplicemente, bisogna spostare le sedie e alzare la pedana, per poi spazzare la zona vicino alla cassa; infine c'è da pulire il tutto con acqua e detersivo per pavimenti. Appena arrivi sul posto di lavoro, aperta la porta con un codice numerico segreto e l'armadietto con una piccola chiave, è obbligatorio indossare la divisa che consiste in una specie di camice dal colore improbabile: è possibile arrotolarne le maniche così da ottenere una divisa con le maniche fino al gomito o abbottonare i polsini. Chiuso l'armadietto, dove si è riposta la borsa o, d'inverno, il cappotto, si arriva all'ufficio di controllo; una volta suonato il campanello, si prende il badge e lo si passa sulla parola "entra", poi si porta con sé il tesserino che servirà per fare i prelievi. Alla cassa centrale, oltre al fondo cassa, si ricevono due fogli: uno va compilato solo con nome, cognome, numero della cassa, giorno e firma; l'altro verrà utilizzato alla fine del lavoro; altre due distinte verranno utilizzate per i prelievi, mentre i due bossoli serviranno più tardi. Alla cassa che devi occupare per quel giorno, dopo aver tolto la catenella che impedisce il passaggio dei clienti, bisogna aprire il cassetto, digitando il numero della cassa che vai a occupare e "funzioni amministrative". A questo punto, bisogna inserire i soldi: avremo pezzi da uno, cinque, dieci, venti, cinquanta centesimi e pezzi da uno, due, cinque, dieci euro. Tiriamo il pulsante rosso posizionato a destra della cassa; in tal modo accendiamo la luce che indica che la nostra cassa è aperta e avviamo il nastro trasportatore che permette un'agevole disposizione delle merci comprate. Se è domenica, avremo da passare al lettore ottico innumerevoli confezioni di pane, perché, la domenica, il pane costa meno; però possono comprarne al massimo due chilogrammi; qualora desiderassero comprarne in quantità maggiore, vanno fatti più scontrini: uno scontrino ogni due chili di pane. Questa semplice

regola è molto difficile da far capire al cliente che, solitamente, non apprezza questa modalità. Ovviamente, tutti i prodotti vanno passati allo scanner che legge il codice a barre; per quanto riguarda l'acqua, le bottiglie sono in confezioni da sei, pertanto dobbiamo premere i pulsanti "6" e "ripetitore" e il codice a barre, in quest'ordine. Se l'acqua è da mezzo litro, è sufficiente utilizzare il codice che si trova alla base della confezione o nella parte superiore; per tutti i prodotti, qualora il codice non passasse allo scanner, va digitato a mano; se non funziona nemmeno in questo modo, va controllato il foglio dell'ortofrutta, posizionato a destra della cassa: troveremo il prezzo di alcune verdure, di alcuni tipi di frutta e di alcune casse di frutta e verdura. Un altro foglio contiene le bevande a prezzo fisso; l'acqua naturale da mezzo litro, se ne viene comprata una bottiglia soltanto, costa cinquanta centesimi, così come le lattine di coca-cola, fanta e sprite, mentre le bottigliette da mezzo litro di queste bibite costano un euro a pezzo. Immaginiamo di non trovare niente in questi fogli; ovviamente, se ci interessa il prezzo di una bevanda non controlleremo il foglio dell'ortofrutta, ma quello delle bibite e, se desideriamo conoscere il costo di una confezione di cipolle, per esempio, visioneremo il foglio dell'ortofrutta. Per il latte, va ricordato che alcune confezioni da sei pezzi hanno il codice che passa allo scanner sulla parte superiore, altre vanno battute in questo modo: "6", "ripetitore", codice. Qualora i pezzi comprati fossero in misura maggiore o minore, bisogna in ogni caso digitare il numero dei pezzi, "ripetitore", codice. Supponiamo che questi fogli non ci abbiano aiutato (capita spesso!), chiameremo il 155, che ci permetterà di chiedere all'addetta/o della cassa centrale, se lei/lui conoscono il prezzo; in quel caso, la questione si risolve velocemente, altrimenti chiamano un altro operaio che andrà velocemente a verificare il valore della merce. Solo in questi casi è possibile battere uno scontrino digitando il costo del prodotto e il reparto; i reparti sono i seguenti: ortofrutta, no-food, scatolame, latticini, pesce fresco, pesce congelato, surgelati, pasticceria, panificio, fiori e piante. Non è possibile fidarsi del prezzo che ricorda il cliente, anche se a volte il cliente ricorda perfettamente il costo; questo lo dice anche il regolamento. È obbligatorio controllare le borse dei clienti e chiedere loro un documento, qualora desiderassero pagare con carta di credito. Per il pagamento con bancomat o carta di credito o carta prepagata, bisogna premere il seguente pulsante: "bancomat" e inserire la carta; solitamente il bancomat va strisciato e la carta viene letta grazie al chip. Per il pagamento in contanti, immaginiamo che il cliente debba pagare cinquanta cinque euro e ventisette centesimi e ti dia cento euro; a quel punto, dopo aver premuto i seguenti pulsanti: "subtotale", "totale", digiteremo cento euro, la somma che ci ha dato il cliente e infine "contanti". La cassa, in automatico, si apre, permettendoti di dare il resto (è la cassa stessa che indica quanti soldi dare di resto); nel caso dell'esempio fatto, sarà di quarantaquattro euro e settanta tre centesimi. All'inizio del turno di lavoro, è utile chiedere moneta ai clienti; in questo caso, avrei potuto domandare cinque euro e ventisette centesimi, permettendomi così di dare un resto di cinquanta euro e di risparmiare tutte le mie preziose monetine e le banconote da cinque euro o ventisette centesimi, che mi avrebbero permesso di dare un resto di quarantacinque euro. Se il cliente avesse dovuto pagare cinquantasei euro e ventisette centesimi, avrei potuto chiedere un euro e ventisette o sei euro e ventisette, qualora la mia mancanza di moneta fosse grave. Una cosa, però, l'ho imparata: il cliente solitamente accetta malvolentieri di darti le monetine che chiedi; se io avessi chiesto anche solo sette centesimi, la maggioranza della clientela avrebbe acconsentito malvolentieri o negato di averli (certo, a volte, è vero che non hanno moneta). Naturalmente, il cliente va salutato all'inizio, poi si chiede se desidera borse (ce ne sono di tre tipi: biologiche, di tessuto e di plastica); si batte lo scontrino, nel modo che ho indicato prima, e si accompagna il cliente nel pagamento, come ho già spiegato. Quindi lo si saluta ancora una volta con un sorriso e gli si augura una buona serata o una buona giornata (a volte, i saluti che desidero fare sono ben diversi!), dopo avergli dato resto o carta e scontrino. Se era un cliente difficile, a questo punto, io benedico il fatto che se ne sia finalmente andato. Per quanto riguarda i "buoni", il cliente deve prima passare dalla cassa centrale e poi dalla tua, così puoi passare il coupon allo scanner, dopo aver digitato "subtotale" e "totale": a questo punto appare l'importo che il cliente deve ancora pagare. Non è possibile passare al lettore ottico un voucher di valore superiore alla spesa del cliente: se il compratore spende venti euro, ma il suo buono è di venticinque euro, deve comprare altri prodotti di valore pari o superiore a cinque euro. Ipotizziamo che il cliente debba pagare centoventi euro e che abbia un coupon di cento euro; a questo punto, deve versare venti euro: naturalmente, è possibile saldare il conto in contanti, con carta di credito, con il bancomat o prima dare una somma in contanti e liquidare il conto con il bancomat o la carta di credito. Se il cliente ha un voucher di cinquanta centesimi o comunque di basso importo (sto parlando di coupon validi solo per l'acquisto di un determinato prodotto), è necessario fare "subtotale", "totale", "buoni", digitare l'importo del buono e premere "invio"; buoni di questo tipo

erano presenti su alcune bottiglie di vino. Quando non si hanno abbastanza banconote da cinque euro o monete da un centesimo a un euro, si può chiedere alla cassa centrale un cambio: in questo modo, dopo una durata di tempo variabile, arriverà la guardia giurata che ti consegnerà il cambio richiesto: ringrazi, firmi sul foglio che ti ha portato e segni sul tuo foglietto personale che hai ricevuto il cambio; se ti servivano monete da un euro, scriverai: “Un cambio da venticinque euro”. Per i resi, si digita: “reso”, importo del reso e “invio”. Per lo storno di un prodotto: “storno”, codice a barre o “storno”, costo e reparto; per esempio, abbiamo un formaggio che non passa allo scanner, perché ha il codice a barre rovinato, ma sappiamo che costa otto euro e dobbiamo toglierlo dalla spesa: “storno”, otto euro, “latticini”. I prelievi possono essere fatti a partire da cinquecento euro fino a duemila euro: “11”, “funzioni amministrative”, premi il pulsante “invio” finché non compare la scritta che ti interessa: se hai solo trenta pezzi da cinquanta euro, aspetti la dicitura “50 euro” e digiti “30”, “totale apertura cassetto”. Lo scontrino riporterà il tuo prelievo: il totale sarà millecinquecento euro. Scrivi sulla distinta del versamento: nome, cognome, numero della cassa, giorno, il numero dei pezzi inseriti nel bossolo e il totale. L’originale va messo sopra i soldi e inserito nel bossolo: inserisci il “tesserino” del prelievo nel lettore ottico e spedisce tutto. La versione non originale va abbinata allo scontrino per mezzo di una cambretta e lasciata alla cassa centrale. Sul foglio personale, scriveremo il totale del prelievo. Finito il turno di lavoro, prendi un sacchetto trasparente che conteneva il fondo (in genere, per una giornata lavorativa, eseguo due prelievi, prima di iniziare a raccogliere il fondo) e lo riempi di tutti i soldi rimasti; dopo i prelievi, inizi a contare e a scrivere: per esempio, nove pezzi da un centesimo, dieci da due centesimi, zero da cinque centesimi e così via... Naturalmente, non avremo, quasi certamente, pezzi da venti euro (li avremo inseriti nell’ultimo prelievo), ma potremmo inserire pezzi da dieci euro e da cinque euro, in aggiunta ai differenti spiccioli. Inseriamo nel nostro sacchettino i foglietti verdi (resi), i buoni, le ricevute delle carte di credito, il foglietto che abbiamo compilato; chiudiamo con una cambretta e mettiamo anche uno scontrino con scritto nome, cognome, numero della cassa e giorno. Consegniamo tutto alla cassa centrale, insieme alle distinte dei versamenti effettuati, salutiamo e ce ne andiamo a casa, sperando che nessun cliente ci fermi per chiederci qualcosa, perché, al contrario della maggior parte dei miei colleghi, rimanendo quasi tutto il tempo alla cassa, non so niente di ciò che avviene in corsia. Passiamo il badge sulla scritta “esce”, apriamo la porta con il codice, recuperiamo le nostre cose dall’armadietto, riponiamo la divisa da lavoro.

Criticità con i clienti

Potrei citare innumerevoli episodi che hanno necessitato di una buona dose di pazienza, fortunatamente, alcuni li dimentico rapidamente. È divertente la foga con la quale il cliente si ostina di avere sempre ragione: se una cassetta di frutta andrebbe pesata e l’acquirente non l’ha fatto, continuerà a dire che non andava a peso, negando l’evidenza. Ieri, invece, una signora si è messa ad alzare la voce, perché voleva due coupon, al posto di uno; dal momento che questi vanno consegnati al cliente ogni quaranta euro di spesa, a fronte di un acquisto di settantotto euro, al compratore spetta soltanto un coupon; la signora ha iniziato a dire che avrei dovuto darle due buoni, a voce sempre più alta, così, anche se non funziona così, le ho dato un altro coupon, non solo uno, perché mi sono stancata di sentire la sua voce stridula. Un altro episodio che ricordo è questo: una signora, insieme al figlio che doveva avere non più di trent’anni, ha comprato un veleno per piante, ha detto che costava meno del prezzo che passava allo scanner, così la cassa centrale ha mandato una collega per la verifica: avevano visto male il costo. Ho domandato: “Allora, lo acquistate, anche se costa di più?”. La risposta è stata: “No”. Quindi, ho stornato il prodotto; loro hanno detto che lo volevano comprare, ma che l’avrebbero preso la prossima volta. Dal momento che avevano un buono e il valore del buono superava quello della spesa, dovevano acquistare qualcos’altro; dopo una lunga discussione su quello che dovevano comprare, il figlio è tornato con della carta da cucina che costava troppo poco per raggiungere il valore del buono; poi ha preso un altro rotolo di carta, il tutto condito da lamentele sempre più insistenti degli altri clienti. Come è andata a finire? La madre si è comportata come se fosse stata colpa mia.

Non so quante volte ho pensato di non potercela fare, perché, soprattutto all’inizio, avevo paura di sbagliare; ora, ho capito che, pur essendo questo un lavoro molto semplice e ripetitivo, bisogna mantenere la concentrazione, poiché dare un resto sbagliato o battere due volte il medesimo prodotto è molto facile, in un momento di disattenzione; mi hanno assunta che avevo veramente poca esperienza lavorativa, in un periodo in cui la maggior parte degli annunci di lavoro privilegiava

persone con esperienza; [...] penso che bisognerebbe dare più fiducia alle persone; capisco che un datore di lavoro preferisca assumere personale con determinate caratteristiche, ma secondo me dare una possibilità a chi ha voglia di impegnarsi è la carta vincente.

La venditrice porta a porta

Il seguente racconto è stato costruito da Giada Brunelli che ha intervistato una sua lontana parente che, in passato, aveva lavorato per una editrice come venditrice porta a porta. Il testo della conversazione è stato audioregistrato ed è servito da base per la costruzione del racconto.

Entrai in casa di L.: sulla mia sinistra un salottino con dei quadri molto belli, di fronte a me un corridoio che portava alla cucina e alla zona notte. Rimasi subito colpita da una foto incorniciata e appesa in corridoio: «Che bella questa foto, L., cosa stavi facendo?». Dopo una bella risata, L. mi portò in cucina, mi preparò una tazza di tè e, con il sorriso sulle labbra, iniziò a raccontarmi: «Che bei ricordi! Che bei momenti! Era uno dei miei primi lavori e quella foto rappresenta la premiazione a Roma». Io, incuriosita da queste parole e dalla sua espressione, volevo saperne di più. «Ero rimasta senza lavoro, come impiegata, per la terza volta in pochi anni. Risposi all'inserzione apparsa sul quotidiano L'Arena: "Prestigiosa società internazionale seleziona candidati per l'apertura di un nuovo ufficio a Verona. Alti guadagni documentati e possibilità di carriera". Non lasciai nulla di intentato perciò telefonai per il primo colloquio conoscitivo, immaginando già che si trattasse di vendere qualcosa. L'Ufficio aveva appena aperto in centro città e diverse persone, di tutte le età, erano in attesa del colloquio. Chi usciva diceva agli altri che si trattava di vendita! Attesi il mio turno e fui ricevuta da una signora sorridente, gentile e dotata di grande comunicativa. Successivamente scoprii che era capace di valutare in due minuti le caratteristiche del candidato. Ebbi modo di conoscerla bene, era una delle migliori manager dell'azienda, aveva iniziato da zero ed era arrivata, in breve tempo, ai vertici del gruppo in Italia. Mi chiese informazioni sulle esperienze precedenti e su quali erano gli aspetti che ritenevo più importanti in un nuovo lavoro. Le domande chiave però riguardarono due argomenti: lo sviluppo mentale del bambino e l'apprendimento della lingua inglese. Nonostante fossimo nel lontano 1986 e io avessi solo 24 anni, ero molto interessata all'argomento relativo alla prima domanda, mi piaceva leggere e documentarmi perciò feci una breve considerazione sulla grande importanza di agevolare un corretto sviluppo mentale e cognitivo nella primissima infanzia. Per ciò che riguardava l'inglese, inevitabilmente la risposta non poteva che confermare l'estrema utilità di tale apprendimento. Al termine, la mia esaminatrice dette ampio risalto al fatto che avevo superato positivamente il primo colloquio e ne fissò un secondo, nell'ambito del quale mi avrebbero spiegato in cosa consisteva il lavoro. Si trattava di vendere due opere: la prima era specie di enciclopedia, di una casa editrice davvero prestigiosa in tutto il mondo, la cui particolarità [...] era lo sviluppo in tre fasi - una prima rivolta alla prima infanzia, con tante immagini e disegni allo scopo di catturare l'interesse e la curiosità dei bimbi; una seconda più descrittiva e approfondita, rivolta all'età delle elementari e medie; una terza fatta come un classico dizionario enciclopedico per le medie e le superiori -; l'altra opera era un programma autodidattico, suddiviso in due parti: la prima per principianti e l'altra più avanzata, per imparare la lingua inglese stando comodamente a casa propria. Era singolare e ben strutturato. Rimasi favorevolmente colpita da entrambi gli articoli, ma mi stavano proponendo di fare proprio ciò che avevo sempre escluso categoricamente di fare: vendere! E come se non bastasse, si trattava di vendere porta a porta!». Sentendola parlare di questo lavoro con così tanto entusiasmo e vedendo il suo viso che sprizzava gioia da tutti i pori, ero proprio curiosa e la incitai a continuare, anche perché volevo sapere a che punto era arrivata con queste vendite porta a porta. «Beh, Giada, questo lavoro mi ha dato molte soddisfazioni ma è stato anche molto difficile, come quella volta che mi hanno assegnato una zona "per bene" della città. Ma te lo spiegherò più tardi! Dopo il colloquio, mi fu proposto di fare un periodo di prova, per vedere lo svolgersi dell'attività nelle sue varie fasi. Contemporaneamente avrei ricevuto un'adeguata formazione, al fine di essere in grado di presentare i prodotti con competenza, chiarezza e persuasione. Le famose tecniche di persuasione! Le stesse con le quali catturarono me. Mi fecero vedere che si poteva guadagnare bene; il tempo da dedicare al lavoro lo stabilivo io; inoltre mi fu detto più e più volte che, potenzialmente, ero dotata di tutte le capacità per arrivare in alto. Ero molto indecisa, non sapevo se accettare o meno questa proposta. Una mattina, ero sull'autobus che mi portava in città e avevo un pensiero fisso in testa (e anche qualche lacrima maltrattenuta): "ma cosa ci faccio io qui, con la cartelletta sotto il braccio, con la prospettiva di suonare

campanelli e ricevere porte in faccia per tutte le prossime giornate? Questa cosa non fa per me, non riuscirò mai a resistere”. A questo pensiero, se ne affiancò subito un altro: “sono senza lavoro, intanto che salta fuori qualcosa di meglio perché non provare? Nel caso, posso smettere quando voglio”...». E qui non avrei mai potuto immaginare il seguito. Dopo un buon sorso di tè e con gli occhi luccicanti per la gioia, L. continuò: «Fui affidata a un “trainer”, che si prese cura di me, mi insegnò a presentare i prodotti e mi portò con lui per diverse giornate, facendomi toccare con mano in cosa consisteva realmente la vendita porta a porta. Vendeva davvero e investiva su di me, passandomi la provvigione; così iniziai a ricevere anche dei soldi. Poi, la domenica successiva, inaspettatamente, uscii con la manager che mi aveva fatto il colloquio, un raro privilegio che mi fu concesso. Lei non andava più “sul campo” da anni. Prima entrata e subito un ordine; rimasi allibita. La provvigione venne assegnata a me. Sulle prime, fui disorientata, poi meravigliata dalla relativa facilità con la quale la gente ti accoglieva in casa propria e, a volte, perfino acquistava quello che avevi proposto. Pensai: “Se ce la fanno loro, perché non posso farcela anch’io?”. Ci si trovava alla sera in ufficio e si faceva il punto della situazione: quanto si era venduto, se si erano trovati nuovi collaboratori da portare in azienda; spesso il manager dell’ufficio (la signora del colloquio iniziale) faceva delle belle lavate di testa quando non si era prodotto secondo le aspettative. Dopo circa un paio di settimane, venne il momento di uscire senza il mio capo. Preferivo di gran lunga lavorare da sola, ero molto più a mio agio. Ma, nonostante i miei sforzi, non riuscivo a vendere nulla. I miei colleghi, che avevano iniziato con me, avevano tutti “rotto il ghiaccio”, l’unica ancora a secco ero proprio io. E questo fu motivo di meraviglia in tutto lo staff. Finalmente, una sera, dopo una settimana di vani tentativi, riuscii a vendere il mio primo programma per imparare la lingua inglese. Fu festa grande e l’inizio di una bellissima esperienza lavorativa. Fu l’esordio di un periodo che mi portò grandi soddisfazioni personali ed economiche. Era come se il verbo “vendere” fosse stato scritto nel mio DNA. In breve tempo, mi classificai ai primi posti per numero di contratti conclusi mensilmente sul territorio nazionale ed ero una delle prime anche in ambito internazionale. Mi fu inviata dagli Stati Uniti una targa molto prestigiosa, dedicata a coloro che, da nuove leve, raggiungevano in tempi record il loro centesimo contratto. A soli tre mesi dal mio primo ordine, fui invitata a Roma per un convegno nazionale di tre giorni, in un hotel a 4 stelle (prima di allora, li avevo visti solo sui depliant), ospite della società. Ebbi modo di conoscere tutti i migliori colleghi italiani e soprattutto la Direzione Generale, presidente compreso, che si complimentò personalmente con me. Durante una mega cerimonia, furono assegnate diverse promozioni, tra le quali anche la mia a Field Trainer. Ero al settimo cielo. Vinsi diversi premi, viaggi, oggetti, promozioni in denaro ecc. messi in palio a volte dalla sede provinciale di Verona ma anche da quella di Varese e anche dalla sede nazionale di Roma. Ogni volta che veniva lanciata una sfida a premi, mi impegnavo con tutte le mie forze e mi classificavo sempre tra i primi. Devi sapere che per me c’erano anche degli aspetti negativi: in quel settore, l’obiettivo non era solo diventare un bravo venditore ma, soprattutto, costruire la propria carriera. Bisognava trasferire ad altri le proprie capacità, investire in altre persone, come qualcuno aveva fatto con me, salire quindi nella scala manageriale percependo la provvigione sulle vendite di coloro che ti erano sottoposti, con la classica gerarchia che consente di guadagnare e far guadagnare in maniera piramidale. Ma io, caratterialmente, ero una solista! Capace di chiedere a me stessa il meglio del meglio, ma incapace di trasferire entusiasmo, insegnamento, emozioni a qualcun altro. Quindi, dopo essere stata promossa Field Trainer, non ero riuscita a fare la cosa più importante: inserire nuovi venditori o motivare quelli che mi venivano affidati». Qui nel suo viso ci fu un attimo di tristezza, ma subito dopo tornò quel sorriso splendente che ormai conoscevo: «Si verificò una sola eccezione a questa regola, l’unica volta in cui riuscii a stabilire un bel rapporto di collaborazione con un nuovo inserimento. Mi fu affidato un ragazzo molto giovane, che aveva appena terminato le scuole superiori. Era stato inviato dal padre, un ingegnere aeronautico, che ci aveva conosciuti a casa sua durante la presentazione del nostro programma di inglese. Desiderava far fare questa esperienza al figlio, con l’intento di aiutarlo ad avere più fiducia in sé stesso. Dovetti istruirlo sul materiale e poi portarlo con me sul campo. Era molto volenteroso ma altrettanto timido e piuttosto imbranato. Con mia grande sorpresa, un po’ alla volta cominció a ingranare; utilizzava il mio sistema di presentazione e solo qualche volta dovetti intervenire per aiutarlo. In capo a poco tempo, divenne autonomo. Riuscì perfino a concludere un certo numero di contratti, ma non era questo il suo fine e, dopo circa quattro mesi, concluse la sua esperienza con noi, felice per i progressi personali che aveva raggiunto. Il padre venne in ufficio a ringraziare me e tutto lo staff; era davvero entusiasta del cambiamento intervenuto nel carattere del suo ragazzo. Ci disse che avrebbe dovuto essere obbligatorio, nel post-diploma, fare un’esperienza di lavoro porta a porta. Sai, Giada, le ore di

lavoro erano tante, la maggior parte seduta in macchina o sulla sedia a casa di qualcuno, e tutto ciò mi aveva fatto venire dei problemi alle gambe. Ne parlai col direttore commerciale nazionale in Grecia, mentre facevamo colazione allo stesso tavolo, in un meraviglioso Hotel, ad Atene. Avevo vinto il viaggio essendomi classificata tra i primi venditori in Italia in un dato periodo. Fu molto comprensivo; ci accordammo che sarei rimasta un venditore semplice e che avrei lavorato a mia discrezione, senza più orari massacranti. Così fu e, tra le tante successive esperienze, ne ricordo due molto particolari. La prima quando fui invitata ad andare nella sede di Varese, per una settimana, ospite della sezione del luogo. Mi fu assegnato un bel quartiere, entravo nelle case con grande facilità ed ebbi modo di parlare con medici, avvocati, dirigenti ecc. Erano tutte famiglie facoltose e [...] lavorai davvero a gonfie vele. Tornavo ogni giorno in sede con due o tre ordini. Ero davvero stupita di questa cosa e alla sera, quando il manager ci convocava in ufficio, sulle prime non capii perché sgridava a squarciagola i suoi diretti collaboratori. Dopo quattro giorni mi fu spiegato tutto. A mia insaputa, mi avevano assegnato la zona “bene” della città, dove nessuno dei colleghi di Varese voleva andare perché erano tutti super convinti che lì, in mezzo a quei “palloni gonfiati”, non si potesse vendere nulla. Perciò, quando arrivai io, all’oscuro di tale pregiudizio, trovai un meraviglioso terreno fertile e integro. A parte qualche effettivo maleducato, ebbi modo di dare il meglio di me. Ecco spiegato il motivo per cui alla sera il capo faceva lo shampoo ai suoi ragazzi: si erano preclusi questa opportunità sulla base di un preconcetto tanto radicato quanto, fatti alla mano, estremamente falso. La seconda bella esperienza fu accettare di lavorare nell’allora quartiere malfamato di Verona, si trattava del Villaggio dell’Oca Bianca. Nessuno voleva andarci, per la paura di entrare in casa di gente poco raccomandabile e potenzialmente pericolosa. Accettammo io e una mia collega. È pur vero che, in quei casermoni enormi, spesso le facce non erano propriamente angeliche ma, messo da parte anche in questo caso il pregiudizio, ebbi modo di incontrare belle persone. Soprattutto dei padri che come lavoro forse non facevano i sacrestani ma, proprio per questo, erano particolarmente sensibili e attenti nell’offrire ai propri figli quante più opportunità possibili affinché potessero avere prospettive diverse, migliori rispetto a quelle che avevano avuto loro. Almeno un paio di volte acquistarono tutto quello che vendevo: enciclopedia, programma di inglese prima e seconda parte insieme, anche se i figli erano poco più che neonati. Anche in quel caso, parlando con la gente, scoprii che nessuno prima di noi era andato a proporre materiale simile nel loro quartiere». Entusiasta di ascoltare quest’esperienza, le chiesi di spiegarmi nei dettagli quello che le facevano fare. L., dopo una piccola risata, mi disse: «Ci si ritrovava al mattino tutti in ufficio, a Verona. Poi i Field Trainers (cioè i capi) decidevano la zona di lavoro che si raggiungeva con le auto disponibili. Veniva assegnato un quartiere ad ognuno e, circa a metà mattinata, si iniziava l’attività lavorativa vera e propria. Avevo sottobraccio la mia cartella in similpelle, molto professionale, contenente il materiale di presentazione: il depliant pieghevole con gigantografia dell’enciclopedia, un volume campione, che racchiudeva in sé un estratto per argomento di come venivano trattate le materie nelle tre modalità: per la prima infanzia, per l’età della scuola elementare e per le superiori. Bisognava saperlo maneggiare alla perfezione, per far toccare con mano l’impostazione trifasica dell’opera. C’era il depliant descrittivo del programma autodidattico di lingua inglese, con relative foto dettagliate. Poi c’erano i moduli per le sottoscrizioni degli ordini. Per finire, avevamo un piccolo registro settimanale sul quale, giornalmente, si dovevano annotare i dati delle persone contattate, al fine di consentire alla direzione di poter verificare il nostro lavoro anche dal punto di vista della correttezza nei rapporti interpersonali. Quando entravo in un condominio, chiedevo alla prima persona con la quale parlavo se c’erano famiglie con bambini o ragazzi in età scolare e mi dirigevo direttamente da loro. Una delle cose più importanti era l’aspetto curato e professionale. Appena possibile, acquistai qualche capo di abbigliamento adatto, senza esagerare, puntando a una sobria eleganza. Altro punto fondamentale era l’immancabile sorriso e lo sguardo sempre diretto e franco, rivolto verso gli occhi dell’interlocutore. Con mio grande stupore iniziale, la maggior parte delle volte venivo accolta in casa delle persone senza grandi ostacoli. In verità, mi capitò raramente di ricevere delle vere e proprie porte in faccia. Questo mi aiutò molto a non demoralizzarmi. Una volta entrata in casa dell’ospite, avveniva la fase più importante di tutta l’operazione: quando devi vendere qualcosa, l’individuo che hai di fronte compra per prima cosa “la tua persona”, ergo, occorre “vendere” anzi tutto se stessi. Questo si ottiene esprimendo professionalità, serietà lavorativa, correttezza, empatia, preparazione, in una parola: la propria credibilità. Un buon approccio iniziale condizionava favorevolmente tutto il seguito. Per prima cosa, facevo un accenno sul motivo della visita, legato alla presenza di bambini in famiglia, e, in genere, prima di entrare nel vivo dell’argomento, rompevo il ghiaccio con delle semplici considerazioni che potevano riguardare

qualcosa di bello che c'era nella stanza dove venivo accolta. Anche nella più umile dimora c'era sempre qualcosa che meritava attenzione e all'ospite faceva piacere che fosse notata. Quindi qualche complimento, spesso davvero sentito, su un quadro, un mobile, una tendina fatta a mano ecc. Facendo questo lavoro, a parte la diffidenza iniziale che durava poco, si percepiva chiaramente il bisogno della gente di scambiare quattro chiacchiere, meglio se con una sconosciuta. Ho incontrato persone che mi hanno confidato i loro gravi problemi del momento, i loro progetti futuri, le loro gioie e tanto altro. In una occasione, la padrona di casa, alla quale avevo fatto i complimenti per una bellissima collana di perle che indossava, aprì in mia presenza la sua cassaforte per mostrarmi dei gioielli antichi con pietre incastonate di grande valore e, intanto che si muoveva per la stanza, aveva lasciato il cofanetto aperto sul tavolo accanto a me; quando si dice la fiducia... Poi, con *nonchalance*, passavo a parlare del motivo della mia visita nel dettaglio. Chiedevo l'età dei figli, l'andamento scolastico, le loro caratteristiche ecc. Iniziavo a sondare se per il genitore era importante lo sviluppo mentale, educativo, cognitivo del bambino e, un passo tira l'altro, introducevo, a seconda dei casi, una delle due opere oppure anche tutte e due. La casa editrice, di grande prestigio, mi ha agevolato molto e, dove c'era l'interesse, molti acquisti si concludevano in tempi brevi, anche sulla base della serietà della casa madre. Dopo aver descritto nel dettaglio l'opera, normalmente si dovevano superare le classiche obiezioni di rito, del tipo: "Devo prima parlare con mio marito, acquistiamo sempre tutto assieme", "Mi piace, ma costa molto, ripassi il mese prossimo" ecc. Mi allenavo con parenti e amici e avevo imparato a superare queste difficoltà con successo. La frase più usata con le mamme che trovavo da sole a casa era: "Chi si occupa maggiormente dell'educazione e dello sviluppo del bambino? Naturalmente la mamma; e quindi chi meglio di lei è giusto che scelga gli strumenti adatti tra i quali, ad esempio, questa utilissima opera? Costa come un caffè al giorno; ci sono comode rate che ogni mamma può onorare; spesso noi donne acquistiamo cose utili senza tirare in ballo i mariti che tornano a casa stanchi alla sera, poco propensi a decidere cose di questo genere; un papà non può che essere d'accordo su un programma così istruttivo ecc.". Comunque, quando l'obiezione aveva un fondamento sincero, non mi andava di insistere oltre il dovuto e spesso tornavo alla sera in presenza del marito. Devo dire, in proposito, che ho incontrato uomini di ogni tipo, da quello che lasciava carta bianca alla moglie, senza battere ciglio, a quello che non ne voleva sapere ancora prima di aver ascoltato una sola parola. Ma questo faceva parte del gioco. Una volta concluso l'ordine, raccolto le firme e l'acconto o addirittura l'assegno a intera copertura della spesa, rimanevo a fare quattro chiacchiere, a bere un caffè; alcune volte sono stata anche invitata a pranzo o a cena ma ho sempre declinato per una questione di professionalità. Spiegavo inoltre che avrebbero ricevuto una telefonata dalla società per la verifica della volontaria sottoscrizione dell'ordine e per sapere se il venditore era stato corretto e l'acquisto confermato. Raccomandavo loro di farmi fare bella figura... È anche accaduto che chi aveva appena acquistato mi dirottasse presso un parente/amico al quale di sicuro interessava la stessa cosa ed effettivamente facevo il successivo ordine. Ricordo con un sorriso il giorno in cui la signora che mi aprì la porta di casa mi chiese a voce particolarmente alta e arrabbiata: "Ma lei, per caso, vende enciclopedie?". Prontamente risposi di no (altrimenti ti bruciavi subito) e lei rispose: "Peccato, devo proprio acquistarne una per mio figlio, aspettavo che passasse qualche rappresentante!". Rimasi interdetta per una frazione di secondo ma poi, ammettendo subito che le vendevo, entrai e in dieci minuti conclusi l'ordine. Alla sera, ci si ritrovava in ufficio a fare il punto sulla giornata. I Field Trainer raccoglievano gli ordini e, dopo un breve briefing sulla giornata, tutti a casa, spesso davvero a tarda ora e spesso anche il sabato e la domenica». Dopo aver ascoltato Lorena parlare di questa esperienza lavorativa, le feci un paio di domande: «Perché hai smesso di fare la venditrice 'porta a porta'?». «Dopo circa un anno, la mia esperienza stava volgendo al termine. Avevo battuto a tappeto tutte le zone della città e mi ero spinta anche nelle periferie delle città limitrofe. Una cosa che detestavo e che mi deprimeva molto era tornare sui miei passi, rifare cioè le stesse zone dove ero già stata, così persi l'entusiasmo e la carica di energia. Decisi di smettere. Lo comunicai a tutti e scrissi una lettera alla direzione di Roma, ringraziando per la bellissima e fruttuosa esperienza. Mi rispose personalmente il direttore commerciale, mi ringraziò per i bei risultati raggiunti e mi augurò di trovare presto un lavoro come impiegata, dato che quella era la mia aspirazione. Mi fu ribadito che, qualora ci avessi ripensato, le porte della società erano sempre spalancate. Mi scrissero nuovamente dopo alcuni mesi, ma mi ero già ricollocata. La tecnica del numero dei contatti per raggiungere l'obiettivo era ormai consolidata dentro di me. Mi presentai in decine di aziende, con il mio CV, il mio tailleurino nero e la mia faccia tosta. Grazie ad un anno di vendita porta a porta, non avevo paura di nulla e riuscivo a ottenere quasi sempre un colloquio con i direttori amministrativi. Una di queste aziende stava per aprire un ufficio proprio nel mio comune di

residenza e cercavano qualcuno da inserire nell'ambito contabile. Avevo fatto lavoro d'ufficio in precedenza, ma non quello specificatamente. Naturalmente dissi tutto il contrario, certa di poter imparare qualunque cosa nuova. E così fu. Venni assunta dopo circa venti giorni». «Adesso che hai un altro lavoro, come ti senti, quando ripensi alla tua esperienza di venditrice 'porta a porta'?». «Quando ripenso a questo periodo della mia vita lavorativa, provo un senso di soddisfazione e di gratitudine. È stata una scuola di strategia e ha contribuito a innalzare il mio livello di autostima a tal punto da "poterla stoccare in magazzino per gli anni successivi". Mi chiedo ancora adesso come ho fatto a ottenere risultati così strepitosi. La risposta che trovo è sempre la stessa: devo tutto alla mia grande determinazione, un'alleata, grazie alla quale ho potuto superare tante altre difficoltà. Per contro, mai come in questa occasione, è risultato ben chiaro che uno fa per uno. Non essere riuscita a formare un mio gruppo e stato uno dei principali motivi per cui, nonostante gli ottimi risultati sul piano individuale, col tempo mi sono "bruciata" (come si dice nel gergo dei venditori). La capacità di saper coinvolgere e di saper condividere le cose con gli altri è un grande dono. Devo anche tenere in considerazione il mio vissuto. Sono cresciuta, fino all'età di otto anni, in una frazione isolata di un piccolo paese di montagna. Posso dire che a giocare con me "c'ero io". L'implicito risolto è stato imparare a fare affidamento su me stessa, affinando le capacità individuali a discapito di quelle di relazione. In quanto esseri umani, tra i nostri bisogni c'è quello dell'autonomia ma, per un sano equilibrio, anche quello della dipendenza. Se ci permettiamo di soddisfarlo, quest'ultimo ci consente di vivere le nostre debolezze, di fare affidamento sugli altri accettando che non si può avere sempre tutto sotto controllo (cosa peraltro assai faticosa!). Mi è stato di grande aiuto socializzare frequentando, per esempio, la libera università, oltre che leggere dei buoni libri. Oggi, sono sempre una solista ma "di gruppo". Sono convinta che proprio nulla accada per caso. Siamo noi a tenere tra le mani il timone che conduce la nostra vita. Un buon viatico consiste nell'essere curiosi e aperti alle possibilità, disposti a guardare oltre gli schemi e a farsi contagiare, in ogni occasione, da pensieri immagini, sensazioni ed emozioni positive. Questa mia esperienza, nel suo piccolo, insegna che non c'è alcun limite..., se non quelli che ci poniamo da soli».

L'ambito agricolo

Il lavoro dell'agricoltore

Il seguente racconto è stato scritto da Alice Stefani che ha intervistato il padre, agricoltore che lavora prevalentemente con le viti. Anche in questo caso il racconto in terza persona, per il quale l'autrice ha attinto alle sue note di campo, è alternato con brani in cui il soggetto parlante è l'intervistato.

Una sera d'estate, dopo cena, mi siedo al tavolo con mio papà, cosa molto strana, perché solitamente in questa stagione lavora fino a tardi, e gli chiedo di raccontarmi un po' del suo lavoro, dei segreti del mestiere e delle azioni che compie ogni giorno da ormai trent'anni. «Sono un agricoltore che lavora per conto terzi. Il mio lavoro consiste nel seguire le aziende agricole a portare l'uva dal piantare la pianta fino alla cantina. Tutte le fasi di crescita, lavorazioni meccaniche, manuali, di tutto. Non faccio solo quello, perché lavoro anche su ulivi e coltivo frumento e orzo, ma, da qualche anno, mi occupo principalmente di vigneti». Dopo aver specificato ciò, inizia a raccontarmi dettagliatamente tutte le fasi del lavoro; mi narra di quando, cinque anni fa, gli è stato affidato un nuovo vigneto da coltivare per un signore di Milano che aveva appena acquistato un terreno qui, nella nostra zona. Sembra molto contento di poter raccontare a qualcuno il suo sapere e, nella sua voce, appare un filo di entusiasmo dovuto anche al mio interesse.

La preparazione del terreno

«La prima cosa che ho fatto in quel campo è stata la preparazione del terreno; questa non si fa tutti gli anni ma una volta ogni venticinque, trent'anni: sono passato con un attrezzo per dissodare il terreno che viene chiamato ripuntatore, che può andare a una profondità di circa un metro; poi ho concimato con del letame maturo (cioè lasciato lì ammucchiato minimo centoventi giorni, consumato, friabile), perché, se si usa letame non maturo, la cosa può provocare dei problemi alla pianta, tipo asfissia, perché fa la fermentazione sotto terra e non va bene...; poi sono passato all'aratura: ho raccolto i possibili sassi, le pietre, ho dissodato il terreno e sono passato con un coltivatore per spianare le zolle, i solchi che restano, i dislivelli, quelle robe lì; quel campo era pieno

di pietre così, un po' a mano, con tanta fatica, un po' con le macchine, li ho tolti tutti, uno alla volta».

Gli innesti

Poi ho fatto l'impianto vero e proprio del vigneto: con una macchina ho posato le barbatelle, che sono le piante innestate che hanno un anno di vita, le quali vengono prima fatte crescere nei vivai e poi innestate in base al tipo di uva che si vuole ottenere o in base al terreno in cui si vogliono mettere; poi le ho piantate: sulla fila, 90 cm di distanza tra una piantina e l'altra (anche se in alcuni campi le piante anche a 70, 80 cm di distanza o, a volte, anche a un metro), da fila con fila si va dai due fino ai tre metri. Poi ho posato i pali, in questo caso di cemento, ma possono essere anche in legno, in ferro, in plastica, in base alle esigenze che ha l'agricoltore; infine ho tirato i fili (adesso si usano solo fili in acciaio inox, perché sono più sottili e hanno più durata), ho messo un paletto in ferro come tutore a ogni piantina e ho legato il tutore al filo di banchina, che è il primo filo dal basso; poi sopra si tirano tre coppie di fili doppi dove, quando la pianta cresce, si mettono i tralci, in modo che poi si passa con la macchina per tagliarli. Bisogna stare molto attenti a piantare i pali perché, una volta, nell'infilarne uno nel terreno, mi si è spezzato a metà e mi è caduto proprio sulla coscia...; non riuscivo più a camminare...; fortunatamente quel giorno non ero da solo nel campo così mi hanno portato all'ospedale e, per un mese, sono dovuto rimanere a casa perché avevo la gamba tutta viola. Finita la preparazione del campo, ho lasciato crescere la pianta che ha cominciato a produrre; di solito produce uva dal terzo anno in poi, cioè... il terzo anno produce poco, il quarto è in piena produzione. In questi tre anni ho fatto sempre le solite cose, potatura e trattamenti come se la pianta producesse, ma di fatto non produce».

La potatura

A questo punto, mi spiega che, da quando la pianta inizia a produrre, lui ogni anno compie sempre gli stessi lavori: potatura, legatura, trattamenti e vendemmia: «Ogni anno, nel periodo invernale, faccio la potatura; la potatura consiste nel tenere la pianta sempre alla stessa altezza, perché se no tende ad alzarsi, a scappare e non sarebbe più nelle altezze e nei parametri ideali, continuerebbe ad allungarsi e la linfa farebbe fatica ad arrivare a far crescere bene i frutti. Il tronco arriva fino a 70/80 cm di altezza e da lì si comincia a potare con il senno sempre di poi, cioè si pota quest'anno con l'idea dell'anno prossimo, perché si deve tenere sempre un tralcio più basso e un tralcio di due gemme, di modo che il secondo tralcio che ha solo due gemme metta un tralcio o due così, che questi possano essere riutilizzati l'anno dopo come tralcio principale; se non ci fosse questo tralcio basso, chiamato sperone, la pianta tenderebbe sempre a "scappare"; tutti gli anni "scappa" di un nodo (tra un nodo e l'altro, dipende dalla varietà, ci sono 10 cm); in 5 anni mi scappa di 50 cm e io la pianta non riesco più a tenerla. L'abilità di quello che la taglia è quella di riuscire a tenere la pianta sempre alla stessa altezza e avere sempre il tralcio di scorta». A questo punto, ero un po' confusa, non capivo cosa intendesse con due gemme, ho chiesto ulteriori spiegazioni e lui, contento della domanda, perché si è reso conto che veramente stavo ascoltando ed ero interessata, ha cercato di spiegarsi meglio: «I tralci sono fatti da varie gemme; ogni nodo è una gemma e lì si lasciano due tralci: un tralcio che farà il frutto di 7, 8, 10, gemme in base alla fertilità del terreno, e un altro piccolo di due gemme perché da quello uscirà il tralcio di 10 gemme da posare che darà frutto l'anno successivo. Mi ricordo che uno dei primi anni, quando avevo ancora poca esperienza, dopo una forte grandinata nel periodo estivo, l'inverno successivo sono andato a fare questo lavoro di potatura e ho potato normalmente...; è lo sbaglio più grande! Quando è stato il momento di legare i tralci, ho capito di aver sbagliato tutto perché, dove la grandine aveva colpito il tralcio, questo si spezzava, così, per quell'anno, la produzione è stata minore, perché il tralcio era troppo corto. Avrei invece dovuto lasciare due tralci lunghi così che, se uno si fosse rotto, avrei avuto un'altra possibilità. Così ho dovuto vedermela con mio papà (perché lavoravo con lui) che si era arrabbiato moltissimo e con il padrone del campo...; però almeno ho imparato a valutare bene la situazione prima di fare qualsiasi cosa».

La legatura dei tralci

«[...] Dopo la potatura, devo legare i tralci; ci sono vari modi: una volta lo facevano ad archetto, poi è stato visto che la linfa faceva fatica a... non è che faceva fatica, però in su andava con una pressione e giù veniva a caduta e quindi la produzione di uva era minore e sbagliata. Allora, adesso, nel 95% dei vigneti (e anche in questo), il tralcio lo leghiamo dritto sul filo di banchina; come abbiamo detto prima, i tralci si infilano tra le tre coppie di fili doppi; sicuramente si guarda sempre di

rispettare i primi tralci vicino al tronco della vite, perché saranno quelli che l'anno prossimo faranno il tralcio di portata; gli ultimi invece si possono anche tagliare, dopo il frutto, tanto non servono più, servono solo per fare il frutto».

I trattamenti

«Alla fine di aprile, nel campo del signore milanese e anche in tutti gli altri, comincio già a fare certi trattamenti. Il trattamento si fa se la spesa del trattamento è più conveniente del danno che si creerebbe. Se il mio trattamento di un ettaro costa 20 euro per ogni trattamento e il danno a cui vado incontro è inferiore, non vale la pena farlo. Il danno è la malattia, però, siccome la malattia, se tu non la curi dall'inizio, non riesci più a fermarla, comincio già alla metà di aprile con trattamenti specifici per certe malattie e vado fino ai primi o alla metà di agosto con trattamenti di copertura. I trattamenti vengono suddivisi in trattamenti prefioritura e postfioritura, trattamenti sistemici e di copertura. Quando lavoro per agricoltori biologici, devo usare esclusivamente prodotti di copertura, che non vanno a intaccare la linfa della pianta. Se un agricoltore è tradizionale, faccio i primi due o tre trattamenti di copertura perché le gemme sono poche, poi circa quattro o cinque trattamenti sistemici, di questi sistemici due o tre in prefioritura e uno in postfioritura; il problema più grosso è in prefioritura, quando la pianta può fiorire...; questi sono sempre trattamenti per la peronospera o per l'oidio, che sono le malattie più comuni della vite. Questi trattamenti sistemici vanno nella linfa. Quando l'uva è grossa come un grano di pepe, i problemi calano, quindi passo con prodotti di copertura, che riescono sempre a coprire questi attacchi di batteri, che però sono solo di copertura sulla foglia, sul grappolo...; in linea di massima io faccio 10/12 trattamenti all'anno in ogni campo. Una volta, circa 10 anni fa, mi è capitato che un vigneto mi si sia ammalato di flavescenza dorata, una malattia che faceva seccare la pianta e che ancora oggi non ci sono prodotti capaci di combattere; esistono solo insetticidi per annientare l'insetto portatore ma non si riesce a fermare la malattia sulla pianta. Io avevo fatto tutti i trattamenti possibili, ma questi non avevano funzionato, così in quel campo tutte le piante si erano seccate e non rimaneva che ripiantare tutto da capo». A questo punto mi spiega che non per tutti i tipi di uva il trattamento è uguale: «Quando ci sono stagioni umide, specialmente su certi tipi di uva, come nella nostra zona il grollino, che ha un grappolo molto chiuso, si ha paura della botrite, del marciume. Quindi, prima che il grappolo si chiuda, si fa un trattamento con questi prodotti antibotritici (vuol dire che, quando i grani sono piccoli, il prodotto riesce a entrare tra uno e l'altro). La fine del problema degli attacchi è all'invaiaura, che è quando l'uva comincia a cambiare colore, quando comincia a diventare rossa diciamo, perché lì gli agenti non attaccheranno più il grappolo ma solo le foglie (come la peronospera)». Continuando sul discorso, fa una precisazione sulle precauzioni da prendere quando si fanno i trattamenti. Spiega che, ogni cinque anni, deve frequentare un corso specifico a pagamento con un esame finale per ottenere una "patente" per poter usare e acquistare questi prodotti che sono molto nocivi per l'uomo. Per utilizzarli bisogna essere attrezzati di apposito magazzino areato, che non sia a contatto con i bambini; per fare i trattamenti bisogna indossare tute, mascherine con filtri e guanti, perché questi prodotti non devono andare a contatto con la pelle o quantomeno respirati. «Ci sono vari attrezzi per i trattamenti: c'è l'atomizzatore, nebulizzatore o a pompa normale. Una volta si usavano pompe normali che consumavano fino a 10 ettolitri di acqua all'ettaro, poi sono arrivati gli atomizzatori, che non sono altro che pompe normali con una pentola dietro, in modo che con l'aria il prodotto entra di più nella vegetazione; e poi si è arrivati ai nebulizzatori. È stato studiato che più l'acqua è "spaccata" (il nebulizzatore genera quasi un gas, una nebbia), cioè più la goccia dell'acqua è fine, meglio viene spalmata sulla foglia; il batterio così ha meno spazio per attaccare perché la foglia è coperta meglio e la pianta la assimila, cioè la roba che gli va su è talmente fine che riesce a passare nelle minime fessure, nei minimi spiragli, spinta dall'aria e fa più effetto sulla foglia e sul grappolo [...]. Si comprano i prodotti in base all'ettaro; quando ho comprato la botte l'ho portata in un centro specializzato di taratura, in modo che, in base alla velocità, alla pressione dell'aria e della pompa e all'ugello che si mette, si sanno quanti litri di acqua escono in un ettaro e quindi da questi litri si sa la dose che si deve mettere nella botte». A questo punto, chiedo spiegazioni dettagliate sull'argomento: «Vado in una fonte di acqua, su nel laghetto del D., di solito, riempio la cisterna per metà, prendo i prodotti sempre con guanti di protezione, mascherine, tute, li diluisco con poca acqua, facendo un impasto ben stemperato che butto nell'atomizzatore e porto la cisterna a pieno, la riempio. Bisogna lasciare sempre in movimento il miscelatore, perché se no dentro nella botte il prodotto si depone in fondo. Da qui vado nel campo, passo fila per fila, in mezzo; si fanno due metà file insomma; adesso ci sono macchine che fanno anche cinque file, in zone dove sono predisposte,

non da noi perché abbiamo pendenze, colline, però in pianura o in Francia, ad esempio, ci passano sopra e fanno cinque, sei, sette file per volta. Questi trattamenti vanno più o meno a cadenza: se son di copertura, la cadenza è di otto giorni, se sono sistemici, vanno anche dodici o tredici e anche quindici giorni, in base all'andamento climatico: se piove poco, si può staccare di più, se invece c'è umidità e piove tanto, bisogna accorciare i giorni: dieci, ma anche nove o otto. Se è un anno molto umido, bisogna sempre accorciare, perché il problema di attacchi di peronospera e oidio sono più facili e bisogna stare attenti ai periodi di carenza, che sono sempre segnati sulle etichette dei prodotti, perché la maggior parte dei prodotti a base di rame, che sono prodotti di copertura, hanno 20/25 giorni di carenza quindi bisogna calcolare che 25 o meglio 30 giorni prima della vendemmia bisogna smettere di trattare perché questo prodotto può essere nocivo per il prodotto finale che sarebbe il vino e lo trovano con le analisi chimiche». «Quando i tralci iniziano a crescere e a uscire dalle coppie di fili in alto, si usa una macchina che si chiama cimatrice, in modo che fa la cimatura del verde; passo due/tre volte all'anno a fare questa cimatura. Questo si fa dal 10/15 giugno e gli ultimi si fanno anche a fine agosto, dipende sempre dall'andamento, finché la pianta continua a germogliare... Due o tre volte la faccio insomma, una alla metà di giugno, una alla metà di luglio; può essere l'ultima, se l'andamento è secco, che la pianta soffre di siccità o può darsi che ce ne voglia un'altra alla metà di agosto perché le piante hanno germogliato di più».

L'inerbimento

«Dopo di che, faccio i lavori per terra. Il cliente di Milano vuole che faccia l'inerbimento totale ma la situazione cambia, a seconda di come l'agricoltore intende tenere il campo: cioè può fare un inerbimento totale, parziale (con diserbo o con solco) o lasciare tutto il terreno smosso... se totale hanno l'inerbimento anche in mezzo, dove si passa con le ruote del trattore. Invece per l'inerbimento parziale, nei punti sotto fila, faccio il solco...; vuol dire rincalzare e scalzare, cioè buttare della terra sul tronco, un po' da una parte e un po' dall'altra, e toglierla per mantenere pulito sotto la fila perché, se usassi gli infestanti, andrebbero a creare umidità sulla pianta e a creare dei problemi. Oppure c'è qualcuno che fa inerbimento parziale con due passate di diserbo sotto fila all'anno, il primo diserbo che è un tipo di diserbo sistemico, cioè che entra nell'erba e va nella radice, brucia proprio la radice; si fa prima che le piante germoglino perché potrebbero andare a far seccare la pianta, e visto che è sistemico entra nella linfa e potrebbe seccare specialmente quelle piante piccole. Nel secondo trattamento, siccome viene fatto dopo [...] (il primo viene fatto alla fine di marzo, mentre il secondo trattamento viene fatto dopo un mese, un mese e mezzo), si diserbano 30 cm da una parte della fila e 30 cm dall'altra, quindi una striscia di disseccamento di 60 cm, con un dissecante che fa seccare solo la foglia che va a contatto; quindi, se ci fosse anche un tralcio di una vite che, perché non è stato legato bene, è in terra e va a contatto con questo diserbo dissecante, si secca la foglia che viene a contatto col diserbo, ma l'altra rimane verde, non va a intaccare quello che è il funzionamento della pianta. Oppure ci sono quelli che non seguono regole e tengono tutto in movimento, anche dove si passa con le ruote, tengono tutto il terreno smosso, però questo terreno smosso ha dei pro e dei contro: se è un'annata un po' umida che continua a piovere, quando bisogna entrare a fare i trattamenti lì dove c'è il terreno smosso, è un casino perché "te se fondet", ti sprofondi...; se invece è una stagione secca, dove c'è la terra in coltura, la pianta soffre di meno, perché il sole, la siccità fanno più fatica a entrare dove la terra è smossa; ogni tanto muoverla mantiene sotto un'umidità; se invece la terra è ferma con sopra il manto dell'erba, anche l'erba beve e la pianta è più soggetta a soffrire la siccità».

La vendemmia

«Poi passo alla fase della vendemmia, anche questa fatta in modi diversi, perché fatta magari per qualità di uva diverse, perché ci sono qualità più precoci: prima la bianca, poi la nera, qualità più a rischio, meno a rischio. Qualcuno fa la vendemmia in cassette piccole e di legno, che vengono messe nelle stanze dove c'è arieggiato per fare l'appassimento; alcuni la fanno nelle cassette in plastica perché il grappolo non viene rotto quindi non va a contatto con l'aria e con l'ossigeno prima di andare nella sgranatrice; invece qualcuno vendemmia direttamente col telo nel carro: si svuotano i secchi nel carro che poi si vuota nelle grosse sgranatrici e da lì va in cantina e qui il mio compito è finito. Una volta, per esempio, nella vendemmia contava solo la quantità, quando adesso invece conta di più la qualità, meno la produzione e più la qualità. Infatti alla fine di luglio c'è un altro intervento da fare cioè diradare l'uva: se una pianta è carica con 10-15-20 grappoli, sicuramente la metà di questi grappoli bisogna tagliarla prima che maturi perché se no la pianta fa fatica a maturarli

tutti e i grappoli arrivano a una gradazione zuccherina di 12-13-14 gradi mentre invece il minimo consentito è 17-18. In tutte le aziende che seguo io vendemmiamo con i secchi: con le forbici si prendono quattro filari per volta, 8-10 persone, due persone per filare, ognuno con il suo secchio taglia il grappolo dell'uva e lo butta nel secchio; quando il secchio è pieno si butta dentro nel rimorchio che è sempre lì vicino e, quando il rimorchio è pieno, si va a vuotare in cantina».

Mio padre ha concluso la sua intervista con alcune sue considerazioni molto interessanti: «Sul fattore trattamenti non è tutto la carta che insegna: in certe aziende è importante sapere la posizione di un campo, se il terreno è messo a nord, se è messo a sud, se il terreno è più sabbioso,... può essere che lì vicino ci sia qualcosa che gli rende l'umidità e quindi più attenzione verso certi campi; queste cose si imparano vivendole sul campo; ho clienti, per esempio, che sono vicini al lago dove alla metà di luglio si smette di fare i trattamenti perché è un'area più ventilata, più asciutta, più soleggiata, dove il problema di attacchi peronosporici finisce prima. Ho clienti invece che hanno terreni più all'interno, vicino alla palude, per esempio, terreni un po' pesanti, più umidi e lì bisogna insistere di più, accorciare i tempi; lì non è lo studio ma il fattore esperienza che ti porta a maturare queste conoscenze». Il 27 luglio 2013, nel pomeriggio, ho seguito mio papà nel campo. Il lavoro di oggi è scalzare e calzare le viti. Con il trattore si è posto alla sinistra del filare e, con grande pazienza, ha iniziato il lavoro: ha avvicinato l'attrezzo con la punta alla pianta, lo ha appoggiato sul terreno e con delicatezza ma con molta sicurezza ha iniziato a muovere avanti e indietro l'attrezzo, così da creare un piccolo solco. La difficoltà è la precisione, infatti basta un movimento sbagliato per sradicare la pianta. Nelle mie due ore di osservazione non si è mai fermato e ha continuato questo movimento ripetitivo, senza stancarsi.

Il lavoro del viticoltore

Il racconto che segue è stato scritto da Veronica Bernabé che ha intervistato un uomo di 53 anni, F., viticoltore da circa trent'anni. Il racconto è basato su una conversazione ma viene reso in terza persona.

F. [...] si è avvicinato a questa professione per caso. Suo padre aveva gravi problemi di salute in prossimità della vendemmia e F., all'età di 23 anni, è stato costretto a lasciare il suo impiego per portare a casa il raccolto di quell'anno. [...] F. ha quindi continuato l'attività di suo padre fin tanto che non si fosse ripreso. Vivendo questa nuova realtà, si accorse che quel lavoro faceva ormai parte della sua vita e che non poteva più farne a meno. Inizialmente si occupava anche della coltivazione di mele, ciliege e albicocche. Successivamente però, per avere un'azienda dinamica, si concentrò sulla viticoltura sostituendo i frutteti con i vigneti. Il suo principale scopo era avere un'impresa che riuscisse a stare al passo con i tempi, ad essere competitiva, attuando tutte le pratiche agronomiche per ottenere un prodotto unico e raggiungere il massimo della qualità possibile in quelle zone. In azienda, vengono prodotti vini bianchi, chardonnay e pinot grigio, e il vino rosso merlot. I vitigni bianchi vengono coltivati a pergola trentina, per garantire l'ombreggiamento dei grappoli utile a conservare gli aromi, mentre il merlot viene coltivato a *guyot* (spalliera), per una maggiore esposizione e conseguente maturazione dei grappoli. Lo svolgimento del suo lavoro consiste fondamentalmente nel portare una piantina da vivaio a diventare una pianta adulta, con una vigoria adeguata, che fruttifichi e riesca a dare il massimo dell'espressività organolettica al frutto. F. paragona le varie tappe che la vite compie a un ragazzo che entra a far parte di una squadra di calcio e, assieme ai suoi compagni, cerca di raggiungere il vertice della classifica; la medesima cosa succede per la piantina che, da una partenza anonima, fa gruppo e assume un'identità chiara e definita sul mercato.

Le stagioni

Il lavoro si svolge durante il corso dell'intero anno, alternando periodi di calma a periodi di massimo impegno. La primavera, ad esempio, è considerata una stagione intensa, per via della ripresa vegetativa e quindi di eventuali malattie fungine che la vite potrebbe contrarre. Un'altra fase particolarmente impegnativa è poi quella della raccolta, che inizia verso i primi di settembre e finisce con la metà di ottobre. In questo stadio si è sempre condizionati dal tempo meteorologico e dai tempi di lavorazione. Un ruolo importante lo gioca quindi lo staff di persone che si ha a disposizione, che deve essere attivo, capire quali sono gli obiettivi, senza perdite di tempo, e capace di ottimizzare ogni singolo momento della giornata. L'anno agrario inizia in autunno ed è per questo motivo che in

quella stagione riprendono tutti i lavori.

La potatura

La prima operazione da svolgere è quella della potatura della pianta, che determinerà a grandi linee la produzione dell'anno successivo. Il tempo per questa attività non è limitato e quindi si può procedere anche da soli o con l'aiuto di un collaboratore. Il modo in cui si opera in questa procedura è quasi meccanico; bisogna già avere le idee chiare di dove si vuole arrivare con quel vitigno e che cosa richiede il mercato. Il lavoro consiste nel togliere tutti i tralci che non sono necessari dal fusto della vite. Ogni tralcio infatti presenta sulla corteccia dei nodi e ognuno di questi contiene al suo interno una gemma che diventerà tralcio l'anno successivo. Al fine di non ottenere una sovrapproduzione o una ipoproduzione, si cerca perciò di fare un numero di gemme adeguato. Il conteggio deve essere quindi molto preciso per trovare un giusto compromesso tra quello che chiede il mercato e quello che la vite riesce a sostenere.

L'impalcatura

Finito questo primo intervento autunnale, si passa a quello invernale, che consiste nella sistemazione di tutto ciò che riguarda l'impalcatura essenziale per la pianta della vite. Questa infatti non è autosostenente e richiede dei tutori, ovvero un'impalcatura per sostenere la nuova vegetazione oltre che la vecchia. In assenza di un sostegno, infatti, la vite crescerebbe a terra come nelle aree mediterranee e sulle isole, nelle quali abbiamo il tipo di vite a cespuglietto. Sempre nella stagione invernale, oltre alla sistemazione dell'impalcatura, si procede anche a un lavoro di tensione dei fili. Questo intervento viene eseguito per limitare la possibilità che in seguito si formino degli archi verso il terreno. La modalità di lavoro inoltre è diversa, a seconda del tipo di vite. Infatti, soprattutto sulle pergole, viene prestata maggiore attenzione, poiché l'abbassamento impedirebbe il passaggio dei mezzi agricoli e sarebbe d'intralcio nella lavorazione sulla vegetazione. Le operazioni descritte fino a ora è opportuno ripeterle tutti gli anni, per avere una struttura sempre in condizioni ottimali. Dopo questa fase si transita in un momento di riposo per poi giungere all'inizio primavera. Questo periodo è contraddistinto da quattro fasi principali: legatura, scacchiatura, spollonatura e defogliazione.

La legatura

La legatura consente di creare degli spazi omogenei fra i tralci per permettere alla vegetazione di crescere, evitando sovrapposizioni o affastellamenti dei nuovi germogli. Questi causerebbero la creazione di zone più umide, meno raggiungibili o ventilate e quindi più attaccabili dai funghi. La procedura consiste nell'afferrare il tralcio dell'anno precedente e nel portarlo sui fili, per poi legarlo e dargli una posizione definita nell'ambito della struttura. Dopo l'operazione di legatura si arriva al momento clou della ripresa vegetativa. Le gemme sui nodi si gonfiano, diventando quasi cotonose e successivamente si trasformano in germogli.

La scacchiatura

Quando i germogli arrivano a una lunghezza di tre-quattro centimetri, massimo dieci, inizia la scacchiatura, ovvero l'eliminazione dal legno vecchio di tutti i nuovi tralci che non servono a mantenere la parte produttiva della vite verso il fusto. Inoltre, sul tralcetto dell'anno prima, si lascia un numero di germogli proporzionato al quantitativo di uva che si andrà a produrre. Solitamente si scelgono quelli più vigorosi e si eliminano quelli più scadenti, per garantire un'uniformità alla vegetazione e di conseguenza alla produzione. Questo tipo di lavoro, come per la tensione dei fili, differisce a seconda della tipologia di vite. Il *guyot*, ad esempio, richiede questa operazione anche per formare quella che sarà la pianta per l'anno successivo. Oltre alla produzione dobbiamo quindi sempre prestare attenzione a lasciare dei germogli nelle posizioni dove dovremo creare la pianta per l'autunno in arrivo. Questa attività non include l'utilizzo di macchine agricole e viene compiuta tutta a mano, con la collaborazione di un team preparato ed efficiente per velocizzare i tempi.

La spollonatura

Nello stesso tempo in cui si completa la scacchiatura o subito dopo, si dà avvio alla fase della spollonatura. Il fusto, cioè la parte verticale della vite, viene ripulito da tutti i germogli nuovi che nascono da quest'ultimo, per togliere tutto quello che assorbe energia alla pianta e spingere quindi sulla produzione. Questa operazione è la medesima per tutte le varietà di vite e si può fare sia manualmente che meccanicamente. Un lavoro fatto a mano però garantisce risultati ottimali ed è

proprio per questo che F. preferisce un trattamento simile. Un'attenzione particolare, in questa fase, va dedicata al controllo della parte superiore della pianta, accertandosi che questa non sia morta, cioè secca, perché, in quel caso, è indispensabile tagliarla. Nell'ipotesi in cui invece la parte aerea non dia segni di vita, mentre dalla parte inferiore partono dei poloni, non è necessario eseguire nessuna azione di rimozione. La presenza di poloni sta infatti a indicare una ripresa vegetativa, che inizierà proprio da questi. La morte di alcune viti è un evento che accade ogni anno; muoiono proprio come gli esseri umani, queste però, a differenza degli uomini, possono riprendersi in un altro punto proprio grazie a piccoli accorgimenti. Finito anche questo intervento, il tralcetto arriva a misurare venti centimetri, i grappoli sono già riconoscibili e ha inizio la fioritura dell'uva. La pianta, in questo stadio, si lascia tranquilla per una settimana circa affinché concluda il suo processo di allegagione, ovvero di fecondazione del fiore a trasformazione in acino.

La defogliazione

La defogliazione prende avvio solamente quando è ultimata la fioritura. Questo procedimento viene eseguito manualmente due volte all'anno e presume sempre la cooperazione di una squadra. In questa fase, il lavoro si concentra sui grappoli. Le foglie attorno a questi vengono infatti staccate, permettendo così di asciugarsi rapidamente dopo eventi piovosi e di facilitare il raggiungimento di luce, aria e prodotti fitosanitari e fitofarmaci. Tutti questi vanno usati con parsimonia e solo se indispensabili. Il periodo dopo l'allegagione, per esempio, è quello dove la vite è più vulnerabile perché il grappolo è erbaceo e quindi può essere attaccato dai funghi in maniera drastica, facendo diminuire dell'80% la produzione. In questo caso, è quindi necessario un lavoro minuzioso avendo conoscenza delle tempistiche e delle modalità di intervento. Innanzitutto è necessario constatare la durata dei trattamenti e soprattutto considerare le informazioni riguardanti le previsioni meteo e solo in base a queste prendere decisioni. Il trattamento infatti va posizionato prima di ogni singola perturbazione, anche se di debole entità, per consentire la copertura e la difesa della pianta da parassiti e funghi. Un'attenzione particolare, durante questo processo, oltre che al tempo, va rivolta a coprire tutta l'azienda con i trattamenti e a calcolare quindi le giuste dosi di principio attivo per ettaro. In annate come queste, molto piovose, si creano seri disagi poiché vi è un lasso di tempo veramente esiguo in cui le viti sono asciutte e si può ripristinare la difesa. In quel momento non si deve temporeggiare per nessuna ragione, perché, se non si interviene, si compromette l'entrata di un anno. La procedura di defogliazione qui descritta fa parte di una tecnica agronomica di livello superiore, non adottata da quasi l'80% dei viticoltori trentini perché richiede tanta manodopera nel primo periodo. Molta gente preferisce infatti arrivare a una defogliazione soltanto prevendemmiale, per intravedere dove situano i grappoli, e non attribuiscono importanza alla sanità. Le dosi di prodotti saranno quindi più elevate, a discapito ovviamente di chi opera quotidianamente in campagna.

La cimatura

Sempre nella stagione primaverile, dopo la defogliazione, si procede con la cimatura. L'intervento si esegue sul tralcio eccedente la struttura di sostegno e consiste nel rimuovere quello che è, nel caso del *guyot*, la barriera verticale e orizzontale, mentre, nel caso della pergola, quello che esubera dall'impalcatura della pergola stessa. Dopo questa operazione, la vegetazione acquisisce un *range* ottimale per lasciare spazio all'aria di girare ed evitare l'instaurarsi di malattie, ottimizzando quindi anche i trattamenti con la conseguente riduzione dei consumi e l'impatto del prodotto sul terreno. L'operazione generalmente si svolge una sola volta all'anno, ma, quando ci sono annate piovose, si arriva a ripeterla due volte. Dopodiché si procede di nuovo con la spollonatura. Annualmente viene effettuata tre/quattro volte a stagione perché tendenzialmente dal fusto riparte sempre qualcosa e si arriva solitamente alla fine di luglio prima di avere la pianta che non vegeta più. Nella ripresa in primavera si lavora in tanti e per tanto tempo, dopodiché bastano anche due sole persone.

La vendemmia

Quando ci si avvicina ad agosto, si controlla e si preparano i macchinari e gli attrezzi per la vendemmia; questo mese si può quindi definire tranquillo. Il periodo più frenetico è invece settembre, quando prende avvio la raccolta. La vendemmia inizia dapprima con i bianchi: il pinot grigio e lo chardonnay. Solo a fine stagione si prosegue con il nero, per ottimizzare il livello di polifenoli (aromi) e grado alcolico. L'operazione di raccolta esige ovviamente molta mano d'opera poiché il tutto va fatto in tempi molto ristretti. In questo intervento, si presta particolare attenzione al meteo, infatti solo se le viti sono asciutte si raccoglie. Un occhio di riguardo si dedica anche ai

collaboratori, infatti, prima di tutto, è fondamentale metterli nelle condizioni di sicurezza e tranquillità. Il lavoro richiesto in questa fase non richiede particolari sforzi fisici, diversamente da quanto accadeva dieci/quindici anni fa, in cui ci volevano almeno due uomini di fatica per scaricare e caricare i vari contenitori impiegati nella vendemmia. Oggigiorno infatti si dispone di carretti con un cassone di plastica facile da spostare e scaricare e in cui è facile anche svuotare gli imbuti, per via della loro dimensione. La forza fisica non è quindi un prerequisito indispensabile e questo, di conseguenza, è un grande vantaggio per i collaboratori. La raccolta è diventata un'operazione semplice. Se la stagione è buona, l'uva non riscontra malattie e si presenta visibilmente sana; non si rendono infatti obbligatorie operazioni di cernita; l'unico intervento da attuare rimane quello della raccolta. In questo caso, il caposaldo da tenere a mente è esclusivamente quello di evitare la caduta di grappoli a terra, disponendoli accuratamente nei cassoni. L'incarico dello spostamento in campo, svotamento e del trasporto di questi ultimi, spetta unicamente al coordinatore. Tutti i mezzi meccanici infatti vengono esclusivamente adoperati dal proprietario e nessun altro possiede tale autorizzazione. Ulteriori incarichi che si affidano di solito a sole quattro persone, ritenute più scaltre e più adatte fisicamente, è quello di spostare il carretto e posizionare il cassone sopra questo. I soli compiti che richiedono delle peculiarità sono di tale genere. I collaboratori rimanenti invece si limitano a raccogliere, che detta così può sembrare una passeggiata, ma quando la temperatura aumenta e arriva a toccare il vertice dei 37°, il lavoro sotto il sole diventa molto impegnativo e, alla fine della giornata, il fisico di ogni persona ne risente parecchio.

Il clima nella squadra

L'attività della vendemmia si articola in una prima fase mattutina, interrotta a metà da una pausa per rifocillarsi con caffè e torte e da una sul mezzogiorno, in cui ci si ritrova tutti assieme per un pranzo conviviale e si lascia spazio a momenti di svago in cui si scherza, si ride e ci si riposa per recuperare energie. La seconda fase prende avvio nel pomeriggio; prima del termine della giornata lavorativa, si fanno altri due momenti di break sempre per rifocillarsi e per creare una squadra attiva di amici, non unicamente di lavoratori. L'impegno infatti deve sempre essere accompagnato da momenti di allegria. Il clima che si crea è basilare per fare in modo che il lavoro non diventi un peso. Il gruppo omogeneo è quindi una condizione essenziale per disporre di una squadra onesta, laboriosa e armoniosa. Non ha importanza la provenienza dei singoli, la priorità va concessa al loro modo di pensare e di interagire con gli altri al fine di essere uniti e non litigiosi. Ogni membro della squadra, incluso chi coordina, deve stare bene assieme agli altri. F. ritiene infatti che, sebbene tutti debbano avere chiari gli obiettivi inderogabili da lui messi a punto, è infattibile formare un'equipe della quale chi dirige non sia parte. Chiaramente deve ricoprire un ruolo superiore rispetto agli altri, per coordinare al meglio le operazioni, senza però trascurare il valore del dialogo ed evitando di essere percepito come una figura distante. La precedente esperienza lavorativa infatti ha permesso a F. di cogliere come un titolare autoritario fa divenire pesante la giornata. Questo rappresentò per lui un input a instaurare sempre un dialogo e a costruire obiettivi comuni a tutti e, non solo con il caposquadra. I suoi collaboratori vengono considerati come degli amici e dei compagni di lavoro che si conoscono da sempre e questo crea un ambiente piacevole, dove si lavora volentieri [...]. In questo modo si lavora più sereni e in un ambiente più gioioso, ad eccezione di alcuni casi sporadici. Questo viene anche dimostrato dalla continua domanda annuale di collaboratori, che, se non hanno trovato di meglio da fare (cosa che F. augura sempre a ognuno di loro), chiamano per rendersi disponibili per la stagione.

La concimazione del vigneto

Ultimato il periodo di raccolta, si procede con il lavoro di concimazione autunnale del vigneto, che si svolge senza il sostegno di alcuna persona e serve per restituire alle viti le sostanze che sono state sottratte dalla pianta nella stagione appena conclusa. Quando anche questa operazione è portata a termine, si giunge a un periodo di pausa, nel quale si attende la caduta delle foglie. Appena avviene la caduta si ricominciano le attività autunnali già descritte. Il lavoro è periodico ma sempre diverso allo stesso tempo.

Le qualità di un buon viticoltore

Le pratiche che abbiamo visto fino a ora però non sarebbero eccellenti in mancanza di alcune prerogative. La passione è difatti un elemento fondamentale per questo lavoro, senza di essa non si resiste a lungo. La determinazione è un altro prerequisito importante per attraversare momenti

estremamente difficili, in cui non si vede una via d'uscita. Se non dimentichi i tuoi obiettivi e cerchi sempre di superare gli ostacoli, hai infatti maggiori possibilità di ottenere ciò che ti sei prefissato. Oltre al possesso di questi due fattori, non sono da sottovalutare anche le conoscenze agronomiche nel settore. Queste competenze vanno dal posizionamento della pianta all'allevamento della piantina, a come impalcarla ecc. Se non si vuole partire svantaggiati rispetto agli altri, non ci si può improvvisare o imparare quando l'attività è già messa in moto, perché i risultati sarebbero tutt'altro che positivi. L'agricoltura, per quanto si pensi che sia un passatempo, richiede un impegno costante di tempo e fatica che dovrebbe essere giustamente ripagato economicamente. Un'altra dote che fa la differenza in questo campo consiste nella predisposizione alla gestione e quindi a essere imprenditori oltre che agricoltori. La capacità di compiere scelte economiche in ordine all'esercizio professionale di un'attività economica organizzata al fine della produzione e lo scambio di beni qualificano l'intervistato come imprenditore. Nella storia recente è diffusa la concezione del contadino laborioso che si sveglia presto la mattina e lavora dodici ore al giorno senza mai porsi problemi; un imprenditore invece prepara un piano di sviluppo per raggiungere degli obiettivi. Tutt'ora esistono infatti aziende che, a parità di ettari, ma condotte da persone diverse, producono risultati molto differenti: l'azienda A sempre indebitata, l'azienda B che guadagna. L'attività che il nostro intervistato percepisce come più spontanea è il coordinamento. Ogni singolo intervento è pianificato, sia per quanto riguarda l'operazione stessa, sia per il tipo di mezzi da usare e il numero di collaboratori che servono e la loro preparazione, oltre al fatto di essere consapevole del tempo a disposizione e di saperlo ottimizzare. Quando si intraprende un lavoro, nessuno si deve porre il dubbio di quale sia il proprio compito, perché tutto è già organizzato. La giornata viene infatti programmata e poi comunicata in modo tale che tutto vada da sé, senza l'esigenza di successivi interventi da parte del responsabile. Inoltre la programmazione è una pratica piuttosto utile anche per favorire un lavoro più sereno. Il metodo utilizzato è identico per l'intero anno, a meno che non si riscontri un'alternativa più valida per quel tipo di operazione. Quindi è indispensabile rimanere sempre attivi nel campo dell'innovazione per permettere un progresso costante, anche se minimo.

Il carico burocratico e le incertezze

Non sempre però l'attività del viticoltore prosegue serenamente. La parte burocratica infatti rappresenta uno dei problemi che si possono incontrare. Una questione che porta il mio intervistato a vivere uno stato di agitazione perenne è la questione dell'affitto, poiché, non essendo il proprietario dei terreni, deve chiaramente far fronte a delle scadenze. Quando si è prossimi a queste, l'apprensione è sempre molto elevata ed è causata dalla mancanza di certezze di una continuità e di un nuovo contratto che stabilisca forma e tempi. Oltretutto stipulare dei buoni contratti diventa ancora più arduo quando le istituzioni non sono favorevoli. Infatti, per via di questa condizione generale di crisi, molta gente pensa di avere libero accesso a tutti i campi unicamente per trarre benefici per se stessi. L'ente pubblico comunque deve sempre attenersi alle direttive europee [...]. Fino ad oggi, non si è trovato un compromesso in grado di far alleggerire le posizioni. Rimane quindi sempre difficile la programmazione degli anni futuri, perché, se non si è a conoscenza di chi lavorerà in quell'azienda, come si può investire in quell'impresa? Chi investirebbe, non avendo la certezza di andare avanti? Un folle! Questo immobilismo della pianificazione futura rallenta l'azienda che, nel tempo, diventa meno competitiva. La fatica messa in atto per portarla al livello attuale è stata molta, perché il problema non consiste solamente nella produzione ma anche nel trovare i canali d'interesse giusti per la commercializzazione del prodotto. La struttura cooperativa può fornire un appoggio, ma opera molto grossolanamente e [...] F. si è dovuto muovere direttamente. Quindi, fin tanto che volontà, passione e impegno sono elementi costanti del suo lavoro, il prodotto avrà una certa distintività e rimarrà agganciato a un certo mercato. Nel caso in cui invece il tempo a disposizione diminuisse, per procurare documenti all'avvocato, per trovare un accordo con il tecnico, i dirigenti e via dicendo, si giungerebbe al punto in cui non si riuscirebbe più a seguire in maniera ottimale l'azienda perdendo anche la motivazione a farlo. Questo comporterebbe in seguito un calo della qualità del prodotto e in automatico un'espulsione quasi certa dal mercato. La legislazione inoltre mette F. nelle condizioni di essere equiparato a una azienda con dodici dipendenti fissi, quando in realtà l'azienda è quasi a conduzione individuale. Sono qualificati come dipendenti anche i familiari [...]. Una ditta singola, per di più, è equiparata a un'azienda con dipendenti fissi e questo comporta avere un responsabile della sicurezza, aver seguito un corso di primo soccorso ed essere in possesso di un registro dei macchinari [...] a norma. [...] Il fatto che venga considerata attrezzatura agricola anche quella per tagliare e spaccare la legna, attrezzature a uso esclusivamente privato, è una delle

fonti di stress per F. [...]. La sostituzione di tutta l'attrezzatura ad uso esclusivamente privato costituirebbe per F. un costo assurdo, che comporterebbe un disagio economico notevole. Queste sono ragioni che danneggiano a livello anche psicologico perché si è costretti a sostituire le apparecchiature e ad affrontare delle spese che non comportano cambiamenti tangibili, né per migliorare l'impresa né per porre le persone in uno stato di maggiore sicurezza. Una circolare infatti rimane sempre una circolare e si ha sempre la possibilità di farsi male [...]. Un momento problematico nella vita di un viticoltore si può incontrare quando si devono sostenere delle spese ingenti e si ha la sfortuna di perdere l'alta qualità oppure di aver contratto impegni economici e di ottenere scarse entrate [...]. Tutto ciò, oltre che incidere economicamente, ha anche risvolti psicologici negativi che non permettono di lavorare serenamente. [...] Quando F. si è trovato di fronte a una situazione di questo tipo, ha avuto la fortuna di incontrare una persona che gli ha prestato supporto economico elargendogli una somma di denaro con il cuore e non solo con il portafoglio. Questo gli permise quindi di procedere in quello in cui credeva, di investire ancora e di recuperare le batoste iniziali. In mancanza di un appoggio esterno, però si è costretti a richiedere i servizi della banca. Attualmente occorre un lungo tempo prima che sia concesso un prestito. [...] Per di più, oltre ad affrontare le spese [...], si devono anche saldare gli interessi e di conseguenza il tempo di rientro dell'investimento iniziale si prolunga. Un'altra complicazione economica che ci si trova ad affrontare riguarda le cadute di mercato. Negli ultimi sei anni, si è verificata infatti una contrazione notevole dei prezzi dell'uva da vino. Questo ha danneggiato gravemente l'agricoltura in Trentino: le persone che avevano compiuto investimenti e pianificato un certo tipo di entrate, da un anno all'altro, hanno visto ridurre le proprie entrate del 40%. Una caduta di questo genere comportò quindi grandi difficoltà finanziarie. La fortuna di essere rientrato dalle esposizioni economiche prima della caduta dei prezzi ha consentito a F. di non accusare il colpo. Se si fossero però prolungati i tempi del prestito, avrebbe avuto seri problemi ad attraversare una crisi come questa, che è durata e sta tuttora continuando. La possibilità di contare su una persona che ti aiuti con il cuore in momenti come questi è fondamentale. La consapevolezza di non avere una scadenza fissa per la restituzione dà infatti l'opportunità di lavorare senza troppi pensieri. Grazie a questo, durante questa crisi è riuscito a posizionare il suo prodotto nel segmento più alto e di conseguenza a mantenere uno standard superiore alla media e una qualità del prodotto elevata, mentre i prezzi erano a ribasso. Questo gli ha portato delle grandi soddisfazioni. La certezza di non poter superare la qualità ora stabilita funge da input per proseguire con tutte le tecniche, impegnando tempo e fatica. L'unica cosa che creerebbe uno stimolo maggiore sarebbe realizzare una cantina. Al fine di realizzare anche questa aspirazione però ci vorrebbe un contratto molto lungo, per poter investire, recuperare e avviare un'azienda che produca e pubblicizzi il proprio prodotto. Ormai tutte le altre tappe sono state raggiunte. All'esordio era un'impresa normalissima, [...] ma è arrivata a essere un'azienda considerata un fiore all'occhiello della cooperativa. I clienti di spessore vengono sempre a visitare i suoi vigneti. L'importante, in questo lavoro, secondo l'intervistato, è riuscire a vedere il bicchiere sempre mezzo pieno in qualsiasi situazione, per andare oltre con più determinazione di prima. La convinzione di aver fatto la cosa giusta e che il tempo gliene renderà ragione costituisce un punto di forza per proseguire nelle proprie convinzioni e progetti.

L'ambito estetico

Il lavoro della parrucchiera

Il seguente racconto è stato elaborato da Elisabetta Bartolomeo che ha intervistato la madre di una sua amica, che fa la parrucchiera, e trascrivendo su un taccuino il contenuto della conversazione. Il racconto è proposto prevalentemente in terza persona, con il ricorso talvolta al discorso diretto.

Gli inizi

[...] L. ha cominciato presto a lavorare, aveva appena 14 anni; il suo sogno era di continuare a studiare e diventare architetto, ma i risultati scolastici non brillanti convinsero i suoi genitori che lei non fosse "tagliata" per lo studio; la decisione fu quindi di avviarsi al lavoro. Cominciò a lavorare per un salone di parrucchiera ed estetista a Schio, ma, a quel tempo, il salone in realtà era solo una "bottega", uno spazio piccolo e decisamente meno curato rispetto ai saloni di oggi. [...] Le levatacce per prendere il pullman e raggiungere il posto di lavoro e il ritorno a casa sul tardi, dopo le nove di sera, resero difficile l'inserimento lavorativo. L. mi spiega che la parrucchiera titolare non consentiva

a nessuno di fare pratica sulla testa delle clienti, quindi lei, quattordicenne inesperta, ha passato i primi anni spazzando il pavimento della bottega. Mi ha confermato che quel periodo fu molto infelice e che cresceva la sfiducia nei confronti del lavoro e delle sue capacità, ma L. non si diede per vinta e, a 18 anni, credendo di meritare un impiego migliore, si licenziò e cominciò a lavorare presso un altro salone.

Primi esercizi di autonomia

In questo nuovo posto, lavoravano solo la proprietaria e lei, quindi le vennero affidati nuovi compiti, come ad esempio lavare la testa delle clienti. Noto subito che lo sguardo di L. comincia ad accendersi e anch'io divento più curiosa; voglio sapere come quella ragazzina, inizialmente impacciata [...], sia riuscita a conquistarsi le sue soddisfazioni contando sulle proprie forze. Mi racconta che la parrucchiera titolare da cui lavorava investiva in corsi di formazione che si tenevano a Padova e che questo le permise di scoprirsi più autonoma: prendere il treno facendo la pendolare per costruire la sua conoscenza (e di conseguenza il suo futuro) le consentì di sperimentare la sua indipendenza e di allontanarsi dalla visione mentale ristretta del piccolo paesino; per lei fu una vera svolta [...]. Ai corsi acquisiva sicurezza e competenza, ma in salone rimaneva "la seconda", subordinata alla titolare, anche se con maggiore autonomia rispetto al primo lavoro. Capì che la proprietaria si ammalasse e non potesse lavorare per sei mesi al salone. Questo è il tipico caso in cui si viene letteralmente "buttati" nel lavoro e L., anche se inizialmente intimorita, riuscì a conquistare la fiducia delle clienti. Mi dice che, nel primo periodo, furono le clienti stesse a spronarla, a proporsi come cavie e così lei cominciò ad occuparsi del salone e della sua organizzazione, dal lavaggio teste alle pieghe, dall'ordine dei prodotti cosmetici ai bilanci mensili. Non fu una passeggiata, sottolinea Lorella, all'inizio [...] era insicura, si rifiutava di fare tagli difficili perché pensava di non essere in grado, ma poco dopo cominciarono ad arrivare le prime soddisfazioni. Lavorava e gestiva un salone da sola [...]. Quando la titolare tornò a lavorare, vedendo la soddisfazione delle clienti, le diede fiducia e continuò a investire nella sua formazione facendola partecipare anche a corsi a pagamento che aumentarono sempre di più il suo bagaglio di conoscenze; fu con queste nuove sicurezze che, a 23 anni, decise di acquisire la licenza e di rilevare il salone [...].

Mettersi in proprio

Si ricorda ancora che il primo sabato ha avuto una sola cliente alla quale ha fatto solo la piega, ma lo dice con il sorriso di chi rivive quell'episodio come un nuovo inizio. In effetti, [...] da quel momento è stato un continuo crescendo di soddisfazioni, anche se i primi mesi sono stati molto duri: gestiva il salone da sola e lavorava fino a tredici ore, ininterrottamente; dopo qualche mese ha dovuto assumere una sua amica come lavatesta, in modo da avere più tempo da dedicare alle sempre più numerose ed esigenti clienti. Lorella rammenta i sacrifici fatti in quel periodo, in cui, per seguire i corsi di formazione, che si svolgevano principalmente la domenica e il lunedì, doveva rinunciare al poco tempo libero che le rimaneva, ma precisa che sono stati proprio quei corsi altamente specializzanti che le hanno consentito di crescere dal punto di vista tecnico e professionale. È diventata sempre più capace di capire le esigenze e i problemi della cliente, [...] ma per capire questo ci vuole esperienza e abitudine al contatto. Mi spiega che anche il fattore età ha influito sulla sua sicurezza: avere un'età più vicina a quella delle clienti la faceva sentire più adatta al lavoro e anche l'atteggiamento delle clienti stesse diventava più fiducioso [...]. In meno di un mese, il salone lavorava a pieno ritmo, anche grazie al passaparola della vecchia proprietaria che ha fatto tornare tutte le sue clienti più affezionate. Appena la sorella minore intraprese l'apprendistato per diventare parrucchiera [...], la assunse come dipendente e da quel momento lavorano insieme.

La filosofia del salone

[...] L. mi dice che [...] una cosa che contraddistingue il suo salone è la filosofia del negozio che consiste nella discrezione. Vedendomi un po' stupita, forse perché [...] abituata ad associare la parrucchiera al gossip, mi ha specificato che le sue clienti, quando vanno da lei, le dicono: "Se voglio stare in pace, vengo qui". Mi ha detto che non le piace intrufolarsi nella vita delle sue clienti e che chi vuole parlare lo fa [...]; ecco una perla di saggezza che mi piace riportare: "Più stai zitta, più impari e, in questo modo, le persone si raccontano anche più facilmente". Mi dice che un'altra particolarità del suo salone consiste in una minuziosa attenzione per la cura della cute e del capello per la quale sta investendo in [...] formazione; ci tiene a precisare che sono state tra le prime ad aver creduto in una ditta emergente che si occupa di prodotti a base di oli essenziali: "Devo avere il tempo

di convincere la cliente a lavorare sul capello e che ne vale la pena, che non è una questione di soldi, ma di cura di sé”.

I cambiamenti più rilevanti

A questo punto le chiedo se ha notato dei cambiamenti nel tempo, da quando ha il suo salone, e mi dice che l'evoluzione è stata positiva; ad esempio, per seguire i corsi di formazione, un tempo bisognava andare fino a Milano, mentre adesso le sedi sono più vicine; una volta per imparare bisognava fare decine di prove sulle teste delle clienti, adesso ci sono le testine finte, con i capelli, su cui si può sperimentare per acquisire più sicurezza. Negli ultimi anni il Comune ha dato la possibilità di scegliere l'orario di apertura, mentre prima era definito: tutte le parrucchiere lavoravano dalle 8.20 alle 12 e dalle 14.30 alle 19. L. fa orario continuato tutti i giorni, così riesce a finire prima. Mi racconta che all'inizio sembrava impossibile e che invece adesso arrivano le pensionate in pausa pranzo, dicendo: “Beh, insomma, ho lasciato a casa mio marito con il pranzo da scaldare; alla sua età sarà pur in grado di mangiare da solo!”. Nel 1991 L. ha aperto una società con sua sorella che prima era sua dipendente, cambiando anche la locazione del salone; in quell'occasione, per promuovere la sua attività, ha distribuito volantini e inviti, ha messo annunci sui giornali locali e si è fatta pubblicità alla radio. Ha cambiato nome al salone [...]. Il vecchio salone poi era una stanza di quattro metri per quattro, il nuovo è molto più spazioso e luminoso. Qualche anno fa L. ha deciso di rinnovare il locale con un arredamento più moderno, con colori neutri e uno stile essenziale; mi dice che il cambiamento non solo è stato molto apprezzato dalle sue clienti che hanno subito sparso la voce, ma ha anche fatto tornare clienti che da molti anni avevano cambiato salone.

Gli ostacoli

[...] Gli ostacoli non sono mancati: a quarant'anni le è scoppiata un'allergia molto forte ad alcuni composti chimici con cui faceva le tinte e quindi, da quel momento, solo sua sorella poteva lavorare con determinate sostanze. Hanno avuto un turn-over di apprendiste, ma per diverse cause (o per maternità, o per incompatibilità con lo stile del salone o per voglia di cambiare settore lavorativo) le ragazze non sono rimaste a lungo nel salone, fino a quando undici anni fa, L. ha assunto una giovane ragazza serba, che aveva fatto la scuola per parrucchiera ma era in Italia da pochi mesi e non sapeva neanche una parola nella nostra lingua. L. e sua sorella hanno creduto fin da subito in questa ragazza e hanno voluto integrarla, insegnandole la lingua e il mestiere; i primi anni di esperienza di L., nel salone in cui la facevano solamente spazzare, le hanno insegnato a non ripetere lo sbaglio: “Se c'è una cosa che mi sono sempre ripromessa di non fare è proprio trattare una mia dipendente come sono stata trattata io all'inizio!”. Adesso con questa ragazza si trova molto bene; c'è un feeling particolare; la ragazza ha imparato la lingua perfettamente e lavora in sinergia con Lorella e la sorella. Poi c'è la crisi. [...] In realtà, con la crisi non hai più il tempo di riposare, devi fare anche otto ore continue, se riesci ad avere il lavoro; le prestazioni sono diminuite, nel senso che adesso le clienti si accontentano di poche cose, scelgono, mentre prima magari facevano anche delle cose in più [...].

Le soddisfazioni

[...] L. mi confessa che il suo è un lavoro stimolante, sempre nuovo, appassionante e coinvolgente, anche grazie al continuo contatto con le clienti, ma è anche un lavoro sfiancante e richiede una motivazione elevata. Inoltre, la libera professione mette in risalto il problema della malattia e delle ferie (“Se sto male, devo andare lo stesso a lavorare”), della continua ricerca di nuovi clienti e dell'impegno che ci vuole per non perderli. Tutto sommato, però, questo lavoro è per L. una sfida con se stessa. Se una persona è determinata e disposta ad aggiornarsi sempre [...], allora può essere un lavoro estremamente gratificante. Del resto, come dice L., “hai in mano la testa di una persona; non è una parte meccanica, è un'estremità del corpo incredibilmente sensibile ed emotiva”.

UNA RIFLESSIONE DIDATTICA SULLE STORIE DI LAVORO

di Giuseppe Tacconi

Il corso di “Didattica della formazione”, svolto, nell’a.a. 2012-13, all’interno del corso di laurea in “Scienze della formazione nelle organizzazioni” all’Università di Verona, ha proposto agli/alle studenti/esse un approccio narrativo al lavoro e agli ambiti tematici legati alla formazione. Si è cercato di presentare la didattica della formazione professionale come una didattica dell’esperienza riflettuta e come una forma di accompagnamento alla messa in parola del sapere che si genera nell’esperienza. È in questo quadro che si collocava anche la consegna narrativa di generare storie di lavoro. Si trattava infatti, come abbiamo ricordato sopra, di dare voce a pratiche lavorative. Qui di seguito, a partire da una riflessione su cosa questa attività narrativa ha rivelato del lavoro e su come è stata vissuta dagli studenti che l’hanno realizzata, cercherò di proporre alcuni spunti su un possibile utilizzo delle storie di lavoro e dell’attività stessa del narrare nel contesto dell’Istruzione e formazione professionale.

1. Cosa questi racconti ci dicono del lavoro e di chi lavora?

I racconti che abbiamo riportato sopra descrivono in maniera molto particolareggiata diverse pratiche lavorative, i contesti (fatti di norme, culture organizzative e relazioni) in cui le pratiche stesse si danno, gli attori che sono all’opera in tali contesti.

Il lavoro appare come azione ricca, colta nelle sue varie dimensioni, che coinvolgono il corpo e la mente, il pensiero e le emozioni ecc., e mettono in relazione con se stessi, con gli altri e con le cose. Per molti degli intervistati, il lavoro ha rappresentato una vera e propria azione conoscitiva, che ha consentito di costruire gradualmente un sapere consistente, maturato con l’esperienza, nel confronto con le diverse, concrete situazioni della vita lavorativa. I loro racconti tracciano i contorni del percorso che, anche attraverso inevitabili errori, li ha fatti passare dallo status di novizi a quello di esperti. Spesso, in questo processo, è stata cruciale la presenza di mentori e di colleghi dai quali imparare.

Sono racconti variegati, che mettono a fuoco, con sguardo micrologico, le pratiche, i punti di forza, le evoluzioni e i cambiamenti, gli apprendimenti legati all’esperienza, singoli episodi emblematici. Le rappresentazioni sono spesso in chiaroscuro, dicono cosa ha funzionato, ma anche cosa non ha funzionato, i rischi corsi per l’inesperienza, gli errori, le fatiche legate al contesto ecc.

I racconti si soffermano in particolare sui trucchi del mestiere, ma fanno emergere anche l’atteggiamento di fondo, la passione di fare bene le cose che anima tutti gli intervistati.

Qui ci siamo limitati a presentare una piccola selezione delle storie, ma ciascuna di esse e tutte insieme potrebbero essere ulteriormente analizzate per far emergere le caratteristiche specifiche dei singoli lavori e le attitudini generali che rendono “buono” un lavoro. Lasciamo questo tipo di scavo a successivi approfondimenti.

2. Cosa hanno imparato gli studenti facendo questo lavoro?

Il senso della consegna proposta agli studenti era di far sviluppare in loro un’attenzione micrologica alle pratiche lavorative, ma ciò che gli/le studenti/esse dichiarano di aver appreso è davvero molto ricco e variegato. La consegna narrativa era accompagnata da una consegna riflessiva (“Che cosa hai imparato, facendo questo lavoro?”). Non c’è qui lo spazio per dar conto in maniera articolata di quanto emerge dalle riflessioni degli studenti, ma può essere utile soffermarsi su alcuni aspetti che ci fanno intuire il valore formativo che il generare storie possiede.

2.1. Conoscere pratiche lavorative

Come vediamo dai brani che riportiamo sotto, gli studenti affermano innanzitutto che, realizzando questa consegna, hanno imparato a conoscere meglio determinate pratiche lavorative:

fare questo resoconto mi ha dato la possibilità di conoscere un lavoro su cui non avevo mai riflettuto; [...] non mi ero mai davvero interessata a questa pratica; ero convinta che non vi fosse nulla che

valesse la pena di conoscere; non essendo un'appassionata di macchine e motori, non avendo mai nemmeno cambiato una ruota, credevo che approfondire l'argomento non mi avrebbe dato niente. Facendo l'intervista, invece, ho scoperto che, quando una persona ama il suo lavoro e lo fa con passione, matura una profonda esperienza e, quando questa viene raccontata, può essere incredibilmente affascinante (P.F.);

ho avuto un quadro preciso di certe pratiche che mi erano sconosciute (S.B.);

attraverso la realizzazione di questo report, ho avuto la possibilità di entrare nel vivo di un mestiere e imparare attraverso la testimonianza (B.C.).

Capita spesso che ai lavori manuali non si attribuisca lo statuto di fonti rilevanti di conoscenza. Gli studenti ci dicono di aver colto, spesso con sorpresa, la densità di saperi che sono implicati anche in lavori che a prima vista sembrerebbero modesti.

2.2. Dare valore alla pratica

Gli studenti hanno dunque imparato a valorizzare ogni lavoro, anche quello a cui l'immaginario diffuso nella nostra società stenta a vedere come veicolo di conoscenze e saperi:

al liceo avevo già avuto l'occasione di intervistare alcune figure professionali, ma certamente non operai di fabbrica; avevo intervistato un paio di insegnanti e un educatore che avevano un lessico tecnico elevato; anche il loro modo di esporre era quasi accademico. Intervistare mio padre è stato certamente molto diverso. Anzitutto, essendo noi legati da uno stretto legame affettivo, mi sono sentita tranquilla e a mio agio, ma soprattutto ho scoperto che il mio intervistato era molto chiaro, usava un lessico informale, passava da un racconto all'altro, ci inseriva un aneddoto; ogni tanto gli veniva in mente un dettaglio che aveva tralasciato e allora tornava indietro; a volte ho notato che si impegnava a usare un buon italiano e un lessico specifico (B.L.).

ho imparato che anche il lavoro di un semplice operaio può essere un lavoro degno, basta solo avere passione e fare il proprio lavoro con impegno e devozione. Ogni lavoro in sé, da quello dell'operaio in fabbrica a quello medico, che salva vite umane, o dello scienziato, che cerca di cambiare il mondo, se è un lavoro che interessa, piace e appaga, è un bel lavoro per chi lo fa (R.E.).

Gli studenti, attraverso l'intervista, imparano ad apprezzare aspetti dell'esperienza narrata dai soggetti intervistati ai quali non erano abituati ad attribuire valore. Ancor più a fondo, gli studenti si accorgono di aver imparato a dare valore alla pratica stessa:

ho potuto rendermi conto di quanto sia importante l'esperienza, l'imparare sul campo; molte cose raccontate dall'intervistato non si possono trovare sui libri di teoria; c'è un sapere che va oltre: i segreti del mestiere, le strategie le scopri con l'esperienza, non le impari a scuola [...]. Mio papà non ha una preparazione teorica o tecnica, ha imparato tutto guardando, ha appreso attraverso l'osservazione e attraverso gli errori; per questo penso che si possa parlare nel suo caso di formazione mimetica. [...] Prima, credevo che la maggior parte dell'apprendimento avvenisse in aula [...], ora invece ho scoperto che c'è molto oltre i libri. C'è un abisso tra la "pratica" e la "grammatica" e certe cose che si imparano a scuola vanno anche in discordanza con la pratica. [...] Prima di questo corso, non mi ero mai resa conto che la maggior parte del sapere è tacito, implicito in quello che facciamo, e solo attraverso lavori di scavo di questo tipo possiamo far emergere ed espandere nuove conoscenze. Per lavori prettamente pratici non ci sono testi scritti, ne sai qualcosa dall'esperienza o da qualcuno che ti insegna sul campo; non è un sapere scritto; la principale risorsa di conoscenza è l'uomo che la pratica (S.A.);

attraverso la letteratura si può tenere vivo il rapporto con l'esperienza e vedere la superficie ma anche più in profondità, affinché si riveli l'esperienza, fonte per attingere alla pratica (S.B.);

ho imparato che l'esperienza e la dimensione relazionale sono molto importanti nell'ambito

lavorativo (A.L.).

La pratica non è tanto il luogo di applicazione di un sapere che abita altrove, nell'empireo della teoria, ma è una fonte rilevante di un sapere originale, che si nutre di esperienza e relazioni, possiede la stessa dignità del sapere teorico e, a differenza di questo, che ama le definizioni, si esprime attraverso le narrazioni.

2.3. Conoscere più a fondo i soggetti che lavorano

Gli studenti dichiarano poi che le interviste hanno consentito loro di conoscere più da vicino le persone intervistate. Si trattava spesso di persone con le quali gli intervistatori avevano già una profonda familiarità (parenti, amici) ma che, attraverso il racconto del loro lavoro, rivelano aspetti inediti:

questo lavoro mi ha dato modo di capire E. in modo più profondo, attraverso il suo lavoro. Credo che, se uno svolge un mestiere di cui davvero è appassionato, sia inevitabile che quel lavoro parli di lui, anche come persona. Il rapporto con i colleghi, l'approccio con i clienti e il rispetto per la pratica professionale la dicono lunga su com'è una persona nel suo profondo. È fortunato chi può permettersi di scegliere che lavoro svolgere, ma ancora più fortunati sono quelli che godono del suo servizio, perché la specialità è mostrare anche il nostro io attraverso la pratica lavorativa; [...] il lavoro non è un oggetto freddo e metallico, ma vivo, in carne e ossa; non è un qualcosa di inanimato ma qualcosa che respira attraverso le mani del manovale, gli occhi attenti del vigile urbano, le braccia del muratore, la voce dell'insegnante, la dolcezza materna della maestra, le gambe della ballerina, la sensibilità del musicista, l'accuratezza del sarto e l'attenzione del ciabattino [...]. E. è un elettricista ma non solo, perché nella sua professione ha sviluppato diverse specializzazioni ed è diventato una miriade di lavori, e i lavori che tocca sono il frutto di una miriade di particelle di cui è formato E. stesso regala gesti unici e irripetibili, che solo lui può creare e nessun altro; [...] la pratica è unica, è soggettiva. Si lascia il proprio marchio indelebile su un lavoro, senza possibilità di plagio, come fosse un'opera d'arte, un pezzo unico; in ogni lavoro sono distinguibili delle impronte digitali. Ogni lavoratore che ama il proprio lavoro è l'unico e il solo che può realizzarlo così come lo ha realizzato [...] e solo un fan attento e devoto può carpirne i segreti, imitando e ascoltando il maestro, nell'accezione più altruista che si possa dare di questo termine, perché divulga il suo saper fare, in modo che altri possano portare avanti il mestiere, arricchendolo a loro volta con le loro personali modalità (S.B.);

sono soddisfatta del lavoro che abbiamo realizzato insieme, ma lo sono ancora di più pensando a come questo lavoro mi ha permesso di conoscere la grande ricchezza che mio padre ha dentro di sé (B.L.).

Il lavoro diventa epifania di un volto, luogo che rivela non solo che cosa una persona fa ma anche, e soprattutto, chi una persona è (Cavarero, 1997).

2.4. Sperimentare una metodologia di ricerca

Realizzando la consegna proposta, gli studenti si sono sentiti partecipi di un'azione di una vera e propria azione di ricerca, che ha richiesto metodo e riflessione:

è stato un lavoro per lo più riflessivo e attento sia per quanto riguarda la parte dell'intervista, nella quale ho dovuto prestare molta attenzione ai dettagli e a cercare di capire cosa l'interlocutore intendesse dire con alcune espressioni, sia nella parte della trascrizione e della vera e propria costruzione del report; infatti è molto difficile riuscire a spiegare le espressioni e gli atteggiamenti dell'interlocutore attraverso la scrittura: molte cose, come l'atmosfera creatasi e la relazione tra me e l'intervistato, non possono essere raccontate esaustivamente a parole [...]; questo è stato un lavoro basato molto sulla riflessività, sul pensiero, sul ripensare le azioni e prendere costantemente decisioni su come impostare l'intervista, su come rendere migliori alcuni passaggi, pur mantenendo il significato principale che il lavoratore intendeva dare alle sue parole. Posso dire che questo è stato il primo dei tanti insegnamenti che mi ha dato questo lavoro: l'importanza della riflessione (S.A.);

costruire la narrazione è fonte di conoscenza inestimabile; questa consegna mi ha consentito di cogliere il vissuto e le sensazioni di E., in modo che potessi rivivere ciò che prima di allora disconoscevo (S.B.).

Gli studenti hanno scoperto l'importanza che, per generare saperi rilevanti, assume il setting che si riesce a creare per l'intervista narrativa:

ho cercato quindi di ricreare un ambiente il più rilassato e informale possibile, così da poter ottenere risposte sincere, chiarificate da esempi di vita vissuta, traboccanti di esperienza personale (B.V.);

la prima cosa che ho appreso è che in queste occasioni è necessario ascoltare con attenzione, per creare la giusta atmosfera con la persona che sta dialogando con noi (B.C.).

L'ascolto diventa così generativo di conoscenza e comprensione profonda. Attraverso l'ascolto e l'alleanza che esso crea, intervistatore e intervistato diventano co-autori di sapere. Anzi, il sapere pratico, per essere messo in parola, ha bisogno proprio di tale alleanza (Damiano, 2006).

2.5. Comprendere la formazione come accompagnamento a mettere in parola la pratica

Gli studenti dichiarano infine che, attraverso questo lavoro, hanno imparato qualcosa sulla formazione. Spesso hanno potuto toccare con mano il ruolo che la formazione ha avuto nell'evoluzione professionale dei soggetti intervistati, come, ad esempio, afferma E.B.:

ho notato che nel racconto di L. – senza mie sollecitazioni in questo senso – era spesso presente il tema della formazione; L. ha sottolineato, lungo tutta la nostra intervista, l'importanza che hanno avuto i corsi di formazione per la sua crescita personale e lavorativa: inizialmente, come dipendente, e, in seguito, potendo scegliere autonomamente i corsi che più le interessavano [...]. Lei stessa dice “se sai quello che fai, ti senti più sicura e le clienti lo notano, si fidano, restano da te e con il passaparola il salone va avanti” (E.B.).

La formazione si presenta dunque come leva per lo sviluppo professionale. Ma, nella consapevolezza degli studenti, emerge anche il valore formativo del lavoro stesso che è stato loro proposto. Per cogliere questo aspetto vediamo ad esempio cosa afferma una studentessa che ha scelto il racconto autobiografico e riguardo all'effetto che fa per i partecipi la scrittura di racconti di pratica:

durante la stesura di questo report mi sono sentita emozionata e continuamente motivata ad andare avanti a scrivere. Non a caso l'ho scritto tutto in un pomeriggio. Mi sono resa conto che tutti i giorni svolgo facilmente compiti che sono il frutto di anni e anni di impegno. Ringrazio di cuore chi mi ha permesso di rispolverare l'antico amore per il mio mestiere. La vita di tutti i giorni, con la polvere del dovere, mi aveva offuscato le vere passioni che muovevano i miei gesti. Mi sono resa conto, narrando la mia storia, che attorno a chi svolge il proprio mestiere ruota un mondo di insegnamenti e di pratiche che si apprendono e tramandano solo con l'esperienza e la parola. Gesti e accordi tacitamente invisibili forgiavano le persone al lavoro. [...] Ho imparato che le abilità che le persone acquisiscono nel proprio mestiere, e che dal di fuori sembrano facili da riproporre, spesso sono il frutto di anni e anni di errori, prove e riprove per riuscire al meglio. Inoltre sono riuscita a ricostruire un mio percorso personale che fino a ora non avevo chiaro, visto che era solo nella mia testa e non avevo mai pensato di metterlo in parola su carta. Ognuno di noi si trova a compiere un cammino, il cammino che si è scelto, riproponendo e personalizzando le movenze di altri. L'originalità di qualsiasi mestiere è da ricercare nei singoli individui. Siamo un arcipelago di saperi e come tali presentiamo moltitudini di sfaccettature e di colori (B.E.).

La riflessione di B.E. ci fa intuire il valore formativo della scrittura e in genere della narrazione di episodi di pratica lavorativa. Ma qualcosa del genere è stato spesso espresso anche dai soggetti che sono stati intervistati.

A partire dall'ascolto dei racconti dei pratici, diventa allora possibile tematizzare la formazione professionale come accompagnamento alla messa in parola del sapere che nasce dall'esperienza (Mortari, 2003). Quello pratico infatti è un sapere che i pratici possiedono, ma che faticano a mettere in parola:

ho notato che, quando M. raccontava aneddoti della sua lunga esperienza lavorativa, era come se leggesse un libro di ricordi, mentre, in altri momenti, specialmente nella descrizione dettagliata del suo *modus operandi*, era spesso in difficoltà, perché - come mi ha detto lui stesso - è difficile mettere in parola una serie di azioni che tu fai da molti anni, sempre le stesse, senza pensarci più di tanto (B.L.).

Tra formazione e lavoro non si dà soluzione di continuità e davvero formativa diventa l'azione di regalare pensiero a ciò che si fa, di renderlo dicibile e comunicabile ad altri. Tutto questo ha un effetto potenziante su chi scopre che, lavorando, apprende continuamente:

ho imparato che, nella vita, non si smette mai di imparare, tutta la vita è una formazione continua (S.A.).

Per quanto riguarda il formatore, anche l'ascolto che egli regala, creando le condizioni perché si possa raccontare l'esperienza, diventa un elemento energizzante:

credo che per un operaio sia insolito, e allo stesso tempo stupefacente ed entusiasmante, sapere che qualcuno, anche solo per motivi scolastici, si interessa al suo lavoro (B.L.);

alla fine di questo lavoro ho chiesto a mia mamma come si è sentita, quali emozioni e sensazioni avesse provato nel raccontare. Lei, molto soddisfatta, mi ha confessato che si è divertita nel narrare; non le era mai stato chiesto di parlare del proprio lavoro, nemmeno in contesti di normale quotidianità. Ha sostenuto di essersi sentita molto importante nel fare questo; si è accorta di [...] quanto valore conoscitivo ci sia nelle pratiche e soprattutto di quanto sia difficile mettere in parola un sapere pratico. La cosa davvero sorprendente è che, attraverso questa intervista, lei si è accorta di quante cose sapesse, senza sapere appunto di saperle, e di come abbia imparato quello che sa proprio attraverso e grazie alla pratica [...] (B.G.).

3. Come si possono utilizzare le storie di lavoro nella didattica all'interno di un CFP?

Questa antologia si rivolge in particolare ai docenti di CFP che operano nell'area dei linguaggi. Già analizzando sopra ciò che gli studenti autori dei testi hanno affermato di aver imparato attraverso questa attività, è stato possibile intuire il potenziale formativo che un lavoro di questo genere può avere anche con gli allievi dei CFP. Qui di seguito cerchiamo di formulare una serie di suggerimenti pratici su possibili utilizzi delle narrazioni – e dello stesso narrare – nell'ambito dell'attività didattica.

3.1. Far analizzare le storie dell'antologia

Le storie dell'antologia o alcuni brani possono innanzitutto essere utilizzati per operare delle analisi tematiche sulle pratiche lavorative, individuandone le principali caratteristiche (ad esempio, contesti, compiti specifici, atteggiamenti richiesti ecc.). Si potrà così apprezzare la ricchezza di saperi che sono contenuti nelle pratiche lavorative e da esse implicati, ma anche la rilevanza dei contesti di lavoro e delle trame relazionali che li costituiscono. Il senso è di avvicinare gli allievi alla comprensione di ciò che è in gioco quando, di una persona che lavora, si dice che "ci sa fare", di tutto ciò insomma che costituisce la qualità del fare e del "saper fare bene" il proprio mestiere. L'analisi può essere orientata anche a individuare le caratteristiche proprie dei testi proposti (in particolare dei testi descrittivi e testi narrativi), lo stile e la forma. Anche se nascono da conversazioni orali, i racconti sono stati infatti trasformati in testi scritti e talvolta hanno assunto una forma anche letterariamente apprezzabile. In questo modo, specifiche competenze linguistiche

possono essere esercitate anche su testi particolarmente congruenti con l'insieme del percorso che gli allievi di un CFP stanno seguendo e vicini all'esperienza dei soggetti in apprendimento.

3.2. Utilizzare le storie come spunto per accostarsi ad altre narrazioni

A partire dalle narrazioni contenute nell'antologia, è possibile accostare anche il filone letterario che, nel nostro paese, ha dato voce alle esperienze lavorative (i riferimenti a questo riguardo potrebbero essere moltissimi; mi limito a citare, sul lavoro in fabbrica, ad esempio, l'antologia di Bigatti, Lupo, 2013), oppure le rappresentazioni cinematografiche che documentano il lavoro e le condizioni lavorative di vari personaggi⁸. Il lavoro diventa così criterio di selezione di rilevanti documenti, letterari o cinematografici, attraverso i quali costruire stimolanti ambienti di apprendimento.

3.3. Utilizzare le storie come spunto per generare altre narrazioni

A partire dall'analisi delle storie presenti nell'antologia, è possibile poi sollecitare anche il racconto di esperienze lavorative direttamente vissute, in particolare le esperienze di stage. Come innesco, basta una consegna del tipo: "A voi sono mai capitate situazioni analoghe?". Le narrazioni producono così ulteriori narrazioni, regalando parole per riconoscere elementi della propria esperienza. I racconti dell'antologia così non sono più solo racconti "da leggere" e diventano "racconti che ci leggono", all'interno dei quali ritroviamo esperienze che riconosciamo come nostre, perché noi stesse le abbiamo vissute.

3.4. Far raccogliere sul campo storie simili

Le storie più importanti sono quelle che si possono far scrivere agli allievi stessi, con un procedimento analogo a quello utilizzato con gli studenti universitari, che abbiamo visto sopra. I soggetti da intervistare potrebbero essere scelti tra gli ex-allievi dei CFP o, come spesso hanno scelto di fare gli studenti universitari, tra i familiari (genitori, fratelli, zii ecc.). Per individuare testimoni autorevoli, possono essere coinvolte anche le associazioni di categoria del territorio, oppure possono essere intervistati i titolari delle aziende dove gli allievi svolgono le loro esperienze di stage.

3.5. Costruire altre antologie di racconti di lavoro

Infine, le storie raccolte dagli allievi potrebbero andare a costruire ulteriori antologie, che potrebbero essere messe a disposizione di tutti o in formato cartaceo o online, sul sito del Centro, andando ad alimentare un prezioso archivio di memorie.

In conclusione, possiamo affermare che la via narrativa al lavoro si prospetta davvero promettente anche per ispirare significativi percorsi didattici, soprattutto nell'area dei linguaggi, ma anche in quella storico-sociale e tecnico-professionale, nei CFP. Si tratta avvicinare i giovani allievi alla ricchezza formativa del contesto e delle pratiche che lo abitano, ma soprattutto di scoprire e far scoprire il lavoro come risorsa culturale e contribuendo ad alimentare il valore della cultura del lavoro.

⁸ Su questo è interessante una pagina del sito della CISL Lombardia dedicata alle rappresentazioni del lavoro nella storia del cinema: <http://www.lombardia.cisl.it/v2013page.asp?voce=Cinema%20e%20lavoro>. Il sito presenta, in due sezioni distinte, la storia del lavoro nella cinematografia, dagli anni trenta ai nostri giorni (<http://www.lombardia.cisl.it/v2013page.asp?menu=26&m1=1&m2=1&m3=0&voce=La%20storia#.UsFPSLTlXmc>), e le schede sui singoli film (<http://www.lombardia.cisl.it/v2013page.asp?menu=26&m1=1&m2=2&m3=0&voce=Le%20pellicole#.UsFPvLTlXmc>), pensate proprio come supporto a percorsi formativi. La CISL Lombardia promuove anche, ogni anno, dal 2004, un Labour Film Festival (<http://www.lombardia.cisl.it/v2013page.asp?menu=26&m1=1&m2=3&m3=0&voce=Labour%20Film%20Festival#.UsFP4LTlXmc>).

BIBLIOGRAFIA

Bigatti G., Lupo G. (2013), a cura di, *Fabbrica di carta. I libri che raccontano l'Italia industriale*, Laterza, Roma-Bari.

Cavarero A. (1997), *Tu che mi guardi, tu che mi racconti. Filosofia della narrazione*, Feltrinelli, Milano.

Damiano E. (2006), *La Nuova Alleanza. Temi problemi prospettive della Nuova Ricerca Didattica*, La Scuola, Brescia.

Levi P. (1978), *La chiave a stella*, Einaudi, Torino.

Lipari D. (2012), *Formatori. Etnografia di un arcipelago professionale*, FrancoAngeli, Milano.

Mortari L. (2003), *Apprendere dall'esperienza. Il pensiero riflessivo nella formazione*, Carocci, Roma.

Tacconi G. (2011), *La didattica al lavoro. Analisi delle pratiche educative nell'Istruzione e formazione professionale*, FrancoAngeli, Milano.