

diPloteca

Recensioni
e segnalazioni

ALLE PAGINE 22 E 23

LE
MONDE
diplomatique
il manifestoPubblicazione mensile supplemento
al numero odierno de *il manifesto*
euro 1,70 in vendita abbinata con il manifesto
n. 7, anno XVIII, luglio 2011 sped. in abb. postale 50%

- Il potere messo a nudo dalle sue crisi ■ Iran, il presidente contro i mullah ■ Gli alchimisti della Puerta del Sol ■ In Uganda, i re, lo stato, la terra
DENIS DUCLOS FARHAN JAHANPOUR RAÚL GUILLÉN ALAIN VICKY
- Nucleare, cosa cambia Fukushima ■ Bisogna pagare il debito? ■ Cina, la via delle riforme ■ Libia, la chirurgia del dovere
DENIS DELBECQ DAMIEN MILLET ED ERIC TOUSSAINT SHEN YUAN, GUO YUHUA, JING JUN E SUN LIPING IBRAHIM AL-KONI

Somario
dettagliato
a pagina 2

UNO STUDIO DAGLI STATI UNITI

Grandi hotel,
padroni e lacchè

In apparenza, tutto è ordine e bellezza. Ma dietro le quinte si nascondono molte api operose. Clienti illustri e dipendenti dei grandi alberghi: due mondi si sfiorano in un rapporto di disuguaglianza enorme e di routine professionale. Assunta nei primi anni 2000 come donna delle pulizie, receptionist e cameriera in due hotel di lusso americani, la sociologa Rachel Sherman analizza queste dinamiche di potere.

di RACHEL SHERMAN*

L'ARRESTO, nel maggio scorso, dell'ex direttore del Fondo monetario internazionale (Fmi), Dominique Strauss-Kahn, e di un uomo d'affari egiziano, Mahmoud Abdel Salam Omar, entrambi accusati di aver aggredito sessualmente una cameriera, ha richiamato l'attenzione dell'opinione pubblica sulle relazioni di potere tra clienti e dipendenti negli hotel di lusso. L'indignazione provocata da casi come questo ci ricorda che il cliente non è sempre il re, e che alcune prestazioni non sono comprese nel pacchetto hotel.

Si è parlato poco, invece, dei numerosi servizi che il signore o la signora di turno possono rivendicare di diritto, in cambio di centinaia o migliaia di euro per un solo pernottamento, o dell'impatto di questi diritti signorili sulle condizioni di lavoro del per-

* Docente di Sociologia presso la New School of Social Research di New York, autrice di *Class acts: service and inequality in luxury hotels*, University of California Press, Berkeley, 2007.

sonale. Dodici mesi di immersione nell'ambito di una ricerca etnografica ci hanno permesso, allo stesso tempo, di fare il punto della situazione e di comprendere questi rapporti servili dove, nonostante la routine fatta di disuguaglianze estreme, ognuno fa la sua parte.

I grandi alberghi si distinguono per il comfort, la raffinatezza e gli ornamenti dorati. Ma i professionisti del settore lo sanno: la differenza sta soprattutto nella qualità del servizio in quanto, come afferma un dirigente, «tutti abbiamo letti e bagni». Il personale deve essere estremamente attento ai più piccoli cenni del cliente: chiamandolo per cognome, esaudendo ogni suo minimo desiderio, avendo cura di memorizzare le sue piccole manie in vista del suo prossimo soggiorno nella struttura. Una cliente esigerà per la sua colazione fette di papaya tagliate dritte, e non dentellate come le serve abitualmente la casa. Un'altra

continua a pagina 11

SUSSULTO DEI POPOLI D'EUROPA

«Non vergognatevi di volere
la luna: ne abbiamo bisogno!»

DUBUFFET L'ARTE DEI GRAFFITI

DONALD
BAECHLER
Crowd
1999

La crisi del debito che scuote alcuni paesi europei prende una piega inedita: nata dalla decisione degli stati di chiedere prestiti per salvare le banche, pone i poteri pubblici dissanguati sotto la tutela di istituzioni sottratte al suffragio universale. Il destino dei popoli di Grecia, Portogallo e Irlanda non viene più deciso nei Parlamenti, ma negli uffici della Banca centrale, della Commissione europea e del Fondo monetario internazionale. Ci dobbiamo aspettare una convergenza dei movimenti sociali?

di SERGE HALIMI

LA CRISI EUROPEA, economica ma anche democratica, solleva quattro questioni fondamentali. Perché le politiche la cui bancarotta è assicurata sono tuttavia applicate in tre paesi (Irlanda, Portogallo, Grecia) con tanta ferocia? Gli artefici di tali scelte sono a tal punto illuminati che ogni prevedibile fallimento della loro medicina li induce a moltiplicare la dose? Nei sistemi democratici, com'è possibile che i popoli vittime di tali misure sembrano non avere altra scelta che rimpiazzare il governo che ha fallito con un altro ideologicamente identico e determinato a condurre la stessa «terapia dello shock»? E, infine, è possibile fare altrimenti?

La risposta alle prime due domande si impone non appena ci si liberi dallo sproloquio pubblicitario sull'«interesse generale», i «valori condivisi dall'Europa» e la «convivenza». Lungi dall'essere folli, le politiche poste in essere sono razionali. E, essenzialmente, conseguono il loro obiettivo. Soltanto che esso non consiste nel

porre termine alla crisi economica e finanziaria, ma nel raccogliere i frutti, incredibilmente succulenti. Si tratta di una crisi che permette di sopprimere centinaia di migliaia di posti di dipendenti pubblici (in Grecia, nove lavoratori in via di pensionamento su dieci non verranno sostituiti), di tagliare i loro stipendi e la durata delle loro ferie. Inoltre essa consente di svendere interi settori dell'economia a vantaggio degli interessi privati, di rimettere in discussione il diritto del lavoro, di aumentare le imposte indirette (le più inique), di alzare le tariffe dei servizi pubblici, di ridurre i rimborsi per le cure mediche e, in altre parole, di realizzare il sogno di una società di mercato. Questa crisi costituisce insomma una fortuna per i liberisti. In tempi normali, la più piccola delle misure prese li avrebbe costretti a una lotta incerta e spietata: ora, tutto arriva immediatamente. Perché quindi dovrebbero desiderare l'uscita da un tunnel che per essi somiglia a un'autostrada verso la Terra promessa?

Lo scorso 15 giugno, i dirigenti dell'Irish business and employers confederation (Ibec), l'organizzazione imprenditoriale irlandese, si sono recati a Bruxelles. Hanno chiesto alla Commissione europea di fare pressioni su Dublino affinché una parte della legislazione nazionale del lavoro venisse smantellata senza esitazioni. Al termine della riunione, Brendan McGinty - direttore delle relazioni industriali e delle risorse umane dell'Ibec - ha dichiarato: «Gli osservatori stranieri vedono bene che le nostre norme salariali ostacolano la creazione di impieghi, la crescita e la ripresa. Una riforma di ampio respiro costituisce l'elemento centrale del programma che ha ricevuto l'avallo dell'Ue (Unione europea) e del Fmi (Fondo monetario internazionale). Per il governo questo non è il momento di tirarsi indietro davanti alle decisioni difficili.»

Le decisioni non saranno difficili per tutti, poiché esse generalizzano una

continua a pagina 8
all'interno del dossier alle pagine 7-10

MOBILITAZIONI SOCIALI E FRAMMENTAZIONE DELLE LOTTE

Egitto, la rivolta ai cancelli delle fabbriche

Anche se il rovesciamento del presidente Hosni Mubarak ha segnato una prima tappa, la rivoluzione non è che all'inizio. Dalle piazze alle fabbriche, emerge il desiderio di libertà e quello di un cambiamento che non escluda i più poveri. Quanto peseranno i lavoratori e le lavoratrici, scesi prepotentemente in campo nelle proteste?

dal nostro inviato speciale
ALAIN GRESH

YOUSSEF CHAHINE riconoscebbe a fatica l'edificio bianco e nero della stazione centrale del Cairo, sfondo di un suo bellissimo film (1) girato nel 1958, che racconta l'amore impossibile di Kenaoui il povero zoppo, dall'animo semplice, per la bella Hanouna. L'enorme statua del faraone Ramses II è stata spostata sulla piana di Giza, e la facciata ormai rinnovata e riverniciata, brilla al sole. Tanto splendore, comunque, non riesce a nascondere la confusione che regna al suo interno. È in un cantiere in piena attività, tra le impalcature, facendo lo slalom tra macerie e pozzanghere di fango, senza nessuna indicazione per orientarsi, che i passeggeri frettolosi si fanno strada alla ricerca della banchina giusta. Il treno per Mehallah El-Koubra,

«il grande magazzino», parte alle 13 e 15. I vagoni sporchi dalle finestre opache sono presi d'assalto. Solo due di essi, «rimodernati», in coda al convoglio, forniscono a dei prezzi più elevati, dei posti riservati e l'aria condizionata quando la temperatura sfiora i 40°.

Occorrono più di due ore per raggiungere la città a nord del Cairo che dista solo 100 chilometri in linea d'aria. Nessun ostacolo naturale, nessuna negligenza del personale spiega una tale lentezza in questa pianura agricola del delta del Nilo, una delle più fertili al mondo. La locomotiva boccheggiando attraversa le terre rosicchiate da un'urbanizzazione e da un aumento della popolazione galoppanti. Mehallah (cinquemila abitanti, due milioni per provincia) rappresenta queste città medie egiziane che hanno assorbito

continua a pagina 16

(1) Bab Al-Hadid (Stazione Centrale)

in libreria
www.manifestolibri.it
136 pagine con illustrazioni 16,00 euro

UNO STUDIO DAGLI STATI UNITI

Grandi hotel, padroni e lacchè

continua dalla prima pagina

non sopporta le docce aperte e richiederà una tenda, o viceversa. Il fumatore troverà nella sua stanza un pacchetto delle sue sigarette preferite e, dovesse essere altrimenti, un cameriere personale sarà a sua disposizione per reperirlo seduta stante. Per dirla con le parole di un habitué, il personale degli hotel di lusso «vi coccola più di vostra madre». Per viziare la clientela, un grande albergo degno di questo nome mobilita centinaia di dipendenti, assegnandoli ai compiti più disparati. Tali dipendenti si suddividono in due categorie: il servizio diretto ai clienti (*front of the house*) e quello indiretto (*back of the house*), relegato dietro le quinte. L'assegnazione di un dipendente all'una o all'altra categoria dipende spesso dalla sua origine e dal suo sesso. Negli Stati Uniti, il servizio «dietro le quinte» è composto spesso e volentieri dalla manodopera immigrata proveniente da America latina, Asia, Europa dell'Est e Africa. A questa sono destinati i lavori meno visibili e più faticosi come la preparazione delle stanze, la raccolta della biancheria e il bucato, la lucidatura delle scarpe e così via. Il personale di questo lavoro nell'ombra dispone di scarsa autonomia.

Alle cameriere, per esempio, la direzione impone delle quote (almeno dodici camere al giorno in un hotel di lusso, a volte il doppio) per un lavoro fisicamente assai impegnativo: fare e disfare i letti sollevando materassi pesanti, passare l'aspirapolvere, lavare i pavimenti, svuotare i cestini, cambiare i copripiumini e le federe, lustrare i lavandini e i servizi igienici, appendere gli accappatoi puliti nei bagni, sostituire le pile di asciugamani e i prodotti cosmetici. Altre di loro passeranno alla sera per rifare le pulizie, tirare le tende, accendere la radio, allineare le pantofole, riempire il cesto di frutta. Per completare il lavoro, non è raro che le dipendenti rinuncino alle loro pause. Una cameriera riferisce di aver perso cinque chili nelle sue prime settimane di servizio.

Quei lavori che, al contrario, richiedono un rapporto diretto con il cliente

La strategia di familiarità

IN SECONDO LUOGO, i dipendenti valorizzano la loro autonomia: il contatto diretto con i clienti li rende difficili da controllare e allontana ogni possibilità di standardizzazione del loro lavoro. Ancora, la necessità di prendere svariate iniziative per coccolare gli ospiti dalla mattina alla sera dona loro una sensazione di libertà, che permette di accettare più facilmente le condizioni di lavoro. Dal momento che, come ha dimostrato il sociologo Michael Burrawoy, il lavoratore si impegnerà tanto più volentieri nel suo incarico, senza discuterne il merito, quanto più penserà di essere sovrano nelle sue scelte. (2)

Concedendo loro alcune gratificazioni simboliche, i responsabili delle risorse umane incoraggiano implicitamente i propri dipendenti a donarsi anima e corpo. La nozione di «orgoglio» rappresenta una pietra miliare di questo artificio. In un grande albergo, il responsabile inculca ai suoi dipendenti l'idea che essi debbano sentirsi «orgogliosi di lavorare qui», data l'eccellenza dei servizi offerti. In un altro, vanta il prestigio derivante dal mettersi al servizio di importanti *decision maker*, che compongono l'1% più influente della popolazione mondiale.

L'atteggiamento dei clienti avvalorava quest'idea. Molti di loro si comportano in maniera assai gentile con i dipendenti: li ringraziano affettuosamente, si ricordano del loro nome; alcuni habitué chiedono persino notizie sulla loro famiglia o fanno loro dei regali. Le relazioni si iscrivono così in un implicito contratto di reciprocità in cui ognuno viene riconosciuto nella sua individualità e dove la discrezione si impone come una parola chiave. Il fatto stesso di lasciare una mancia, riposta in una busta o nascosta da

– receptionist, centralinista, portiere, concierge... – sono invece riservati a dipendenti nati negli Stati Uniti o in Europa occidentale, spesso bianchi. Al lavoro fisico, che comprende il trasporto dei bagagli o la gestione delle prenotazioni, si aggiunge la specificità meno tangibile del lavoro «emozionale» (1). Sempre pronti a risolvere d'urgenza i problemi più insignificanti, soggiogati ai capricci e agli sbalzi d'umore dei benestanti, questi dipendenti sono comunque favoriti rispetto a quelli dietro le quinte – se non altro grazie alle mance, che rappresentano spesso una parte significativa della loro remunerazione.

I «visibili» sono lì per offrire al cliente quelle mille piccole attenzioni che creano la dimensione dell'industria del lusso: conversare con lui, ridere alle sue battute, approvare le sue opinioni, aiutarlo a orientarsi in città, cercare di calmarlo nel caso lo colga una disgrazia. Per liberarlo dalle sue preoccupazioni sono pronti ad andare molto lontano. Un giorno, il portiere di un albergo presso il quale ho lavorato ha dovuto convincere il gestore di un negozio ad aprire prima del solito, per consentire a un cliente di acquistare un abito nuovo prima del suo incontro d'affari. Un altro collega ha dovuto prestare le scarpe a un cliente che le aveva smarrite presso il servizio lucidatura. Il dipendente è tenuto a mostrare al cliente la sua amicizia (ma senza intimità), la sua deferenza (ma senza ossequiosità) e la sua sincera dedizione. Ma l'attenzione dimostrata non deve mai risultare di routine: il cliente è una persona speciale come nessun altro ed è bene ricordarglielo in ogni momento.

Perché si stabilisca questa relazione di domesticità, i dipendenti devono sentirsi privilegiati per il fatto di prestare servizio in un grande albergo. Innanzitutto, essi pensano che il lavoro richieda competenze specifiche – memoria, discrezione, raffinatezza, cortesia, ecc – a distinguerli tanto dai dipendenti degli alberghi di basso livello, quanto dagli altri lavoratori nel settore dei servizi.

una stretta di mano, rientra in questa strategia di familiarità che permette al dipendente di sentirsi complice del cliente e, in qualche modo, un suo pari. Lo scambio monetario ne esce quasi negato, perché la relazione sembra disinteressata da entrambe le parti.

Clienti e dipendenti si liberano così dalle loro appartenenze di classe. I primi non pensano di sfruttare i secondi, che a loro volta non si sentono subalterni. Tutti fanno parte di uno stesso teatro sociale in cui le differenze sono normalizzate e, piuttosto che su ciò che le separa, le due parti si concentrano su ciò che hanno in comune.

Una simile messinscena nasconde il fatto che è essenzialmente la presenza (o l'assenza) dei sindacati a determinare le condizioni di lavoro del personale – salari, diritti sociali, ritmo di lavoro. Secondo Annemarie Strassel, del sindacato *Unite here!*, il corretto trattamento riservato alle cameriere dei grandi hotel newyorkesi (una media di 24 dollari l'ora – pari a circa 17 euro –, l'assistenza sanitaria gratuita e una quota giornaliera che non supera le quattordici stanze) si spiega con la buona rappresentanza locale del loro sindacato. Nelle città tradizionalmente propense al sindacalismo, come New York, Las Vegas, Los Angeles o San Francisco, anche le imprese non sindacalizzate tendono a concedere salari medi convenzionali e assicurazioni sanitarie per prevenire i rischi di sciopero.

La situazione è assai diversa nelle città tradizionalmente ostili ai sindacati. A Indianapolis, per esempio, una donna delle pulizie di un hotel di lusso guadagna in media 7.25 dollari l'ora (il salario minimo), per circa trenta camere da pulire in otto ore – una

GRETTA FRAU
Trancia S. n.77

soglia impossibile da raggiungere senza rimetterci la salute. Secondo *Unite here!*, gli incidenti e le malattie per causa di servizio superano del 25% la media nel settore dei servizi, nel quale sono proprio le donne delle pulizie a pagare il prezzo più alto. Le strutture non sindacalizzate preferiscono in genere esternalizzare i servizi di pulizia piuttosto che reclutare il loro proprio personale, per evitare di trovarsi coinvolti in caso di problemi.

Nel contesto americano, caratterizzato da un diritto del lavoro che fornisce poche tutele e da una forte opposizione padronale ai sindacati, i lavoratori sindacalizzati del settore alberghiero ne escono relativamente meglio rispetto ai loro colleghi del settore dei servizi, per la maggior parte abituati a salari da fame e privati dell'assicurazione sanitaria. Da qui a dire che siano pagati profumatamente, c'è una distanza che la lobby padronale supera allegramente – come di recente in Wisconsin, dove una campagna mediatica orchestrata dagli ambienti imprenditoriali ha condannato la responsabilità dei sindacati nella retribuzione «esorbitante» degli insegnanti e dei dipendenti pubblici.

Tuttavia, benché sindacalizzati, i dipendenti degli alberghi di lusso non guadagnano abbastanza per sperare di accedere al tenore di vita delle classi medie. Forniscono un servizio che per sé non potrebbero mai permettersi. E i clienti del loro albergo veleggiano letteralmente verso un altro pianeta: Strauss-Kahn fu assunto presso il Fondo monetario internazionale (Fmi) con uno stipendio base annuo di 420.000 dollari al netto delle imposte, senza contare i rimborsi spese, le agevolazioni varie e il diritto a una pensione d'oro.

Indipendentemente dal reddito e dalle condizioni di lavoro, gli accordi sindacali proteggono il personale da sanzioni ingiustificate e licenziamen-

zioni varie e il diritto a una pensione d'oro.

Indipendentemente dal reddito e dalle condizioni di lavoro, gli accordi sindacali proteggono il personale da sanzioni ingiustificate e licenziamen-

«Niente sconti per te»

SE È VERO che la maggior parte dei clienti rispetta le regole di civiltà reciproca, trattando il personale come si conviene – i clienti degli hotel di rango inferiore sarebbero nettamente più difficili, perché più irrealistici nelle loro richieste e dunque più inclini a recriminare –, altri non rispettano il contratto di reciprocità, molestano il personale e superando Arpagone in quanto a tirchieria. (3) Ora, anche in questi casi – soprattutto in questi –, il personale deve rispondere educatamente e abbassare la testa. Cosa che non gli impedirà, in seguito, di vendicarsi in maniera sottile: assegnando al cliente molesto la camera più angusta, parcheggiando la sua auto in un posto impossibile, deridendolo alle spalle o lavorando contro voglia e lentamente. Un giorno, un portiere ha raccontato a proposito di un cliente: «*Quel tipo si rivolge a me fischiandomi, come fossi un cane. Tra tutti gli ordini che ricevo, mi organizzo sempre per eseguire i suoi per ultimi*». In un'altra occasione ho sentito un centralinista gridare, riagganciando dopo una conversazione con un cliente irascibile che lo assillava: «*Niente sconti per te!*».

Questi piccoli episodi trasgressivi hanno luogo all'insaputa del cliente: danno al dipendente l'impressione di detenere un certo grado di potere,

ti non motivati, eventualità assolutamente ammesse dal diritto americano. Non è un caso che la presunta vittima di Strauss-Kahn abbia ottenuto il sostegno della sua direzione sindacale: presso l'hotel Sofitel di New York, il sindacato è ben rappresentato.

Il caso Dsk illustra un'altra caratteristica del lavoro alberghiero: come la maggior parte dei lavoratori dei servizi, i dipendenti d'albergo sono sottomessi sia all'autorità dei clienti che a quella del loro capo stesso. Le due autorità si aiutano reciprocamente, con i responsabili che invitano gli ospiti a denunciare la minima inadempienza, ad assegnare punteggi positivi o negativi al personale su un foglio lasciato a loro disposizione, a occuparsi in sostanza della valutazione stessa del dipendente. Molti hotel ingaggiano persino clienti in incognito per verificare la qualità del servizio.

Benché invisibili, le cameriere d'albergo vivono nella paura costante di una lamentela che contribuirebbe, come teme una di loro, a «una cattiva reputazione». È risaputo, nei peggiori catastrofi si annidano nei dettagli: un cliente che chiama il centralino per lamentarsi di un buco in uno dei suoi quindici asciugamani, un altro che si offende per un segno sul muro, un altro ancora che suona l'allarme per un cappello trovato nella vasca da bagno – da cui peraltro è appena uscito. Il cliente paga così anche il diritto di controllare le donne ombra e una tale prerogativa, acquisita a caro prezzo, decuplica la pressione che già pesa su di loro.

rafforzando la sua sensazione di autonomia e dunque l'accettazione delle sue mansioni. Vendicandosi in maniera mirata e a livello individuale, il personale si esonera da una resistenza collettiva che rimetterebbe in causa l'ordine sociale.

Negli Stati Uniti, dove la convinzione di vivere in una società di eguali è profonda tanto quanto l'abisso tra ricchi e poveri, la realtà dei rapporti di classe negli hotel di lusso suscita un certo imbarazzo. Il padrone può sempre mostrarsi cortese con il servitore, ma mai come nelle sale di un grande hotel la dominazione del primo sul secondo è così manifesta. I sindacalisti hanno ancora molta strada da fare per difendere la dignità del personale. Per il momento, il lavoro quotidiano negli hotel di lusso riproduce l'idea implicita che mentre alcune persone sono destinate a ricevere tutto, altre sono destinate a sacrificarlo.

RACHEL SHERMAN

(1) Sull'argomento si veda Arlie Russel Hochschild, *The Managed Heart: commercialization of human feeling*, University of California Press, Berkeley, 1983.

(2) Michael Burrawoy, *Manufacturing consent*, University of Chicago Press, Chicago, 1979.

(3) Arpagone, il vecchio protagonista de *L'avaro* di Molière.

(Traduzione di L.R.)



L'11 marzo 2011, un sisma di magnitudo 9.0 seguito da uno tsunami, ha sconvolto il Giappone causando oltre trentamila vittime.

In un diario di trenta giorni trascorsi 'al fronte' Pio d'Emilia corrispondente da Tokyo per Sky Tg24 racconta gli eventi che hanno sconvolto il destino di una nazione e modificato l'assetto economico mondiale.

128 pagine con illustrazioni 10 euro

in libreria www.manifestolibri.it