

Interno della stazione ferroviaria di Milano  
Ferraro/Ansa



# I viaggiatori alla ricerca di Vanna

Ritratto della donna che deve risolvere imprevisti ed emergenze dei clienti alla stazione di Milano

Letizia Paolozzi

**MILANO** Se capita - e certamente può capitare - di trovarvi a camminare accanto a lei, lungo il binario (poniamo) 15 di questa stazione assiro-babilonense che tuttavia i turisti giapponesi considerano il monumento più bello, più artistico di Milano, noterete quanti viaggiatori - incerti, sperduti, o semplicemente per il bisogno che hanno di sentirsi rassicurati in tutto quel bailamme - si avvicinano a Giovanna Chiarabini.

La puntano, la scelgono. Anche se, caschetto ordinato di capelli, faccia liscia e pallida dalla quale traspare una volontà senza compromessi («una sega per le ossa» scriverebbe Margaret Atwood), sta semplicemente facendo il suo lavoro: assistenza, accoglienza alla stazione di Milano centrale. Con posizione di responsabilità.

E con un carico di ansie appena trattenute. Previsione in grigio: «Domani, quasi certamente i lavoratori delle pulizie bloccheranno i binari. Saranno guai per tutti». Visione catastrofista? Nessuno però la sentirà alzare la voce. O la coglierà mentre si torce le mani o getta intorno uno sguardo smarrito.

Chiarabini non si lascia prendere dal panico. Nonostante l'aggressività elettrica che regna nella stazione, in ogni stazio-

ne. Dipenderà dal suo essere una giovane donna lombarda. Pragmatica e riflessiva. Questione di radici. L'origine non è acqua.

Nata a Brescia, laureata in filosofia. È stata sposata. Ha un figlio grande. «In ferrovia da trent'anni. Alla divisione passeggeri, in questo ramo specifico dell'assistenza clienti, dal '95».

Per clienti immaginatevi un campionario vastissimo: il gruppo di suore; la famiglia; la madre e il bambino, il turista in sandali Birkenstock, la svampita jeans pezzati e t-shirt rosa, l'imbranato, il tignoso, la litigiosa. Gente che parte e gente che arriva: un Grand Hotel senza porte girevoli e senza Greta Garbo.

Racconta: «Ho un orario attualmente impostato su due turni; mattina e pomeriggio. In più, devo essere reperibile per una settimana intera. A me spetta intervenire per ogni criticità dei passeggeri». Termine tecnico per lei, spaventoso per noi. Comunque reale. Criticità può significare aver perso la coincidenza, vedersi annullata la corsa, andare in cerca dei bagagli scomparsi, aver subito uno scippo, non avere i soldi per comprarsi il biglietto. «Criticità - elenca - consiste nella mancata coincidenza, nell'occupazione dei binari; nel panico suscitato dall'aereo finito sul Pirellone. In un suicidio. Qualsiasi disagio, insomma, che colpisce i passeggeri».

E il disagio è il suo regno. Percorso obbligato, asse d'equilibrio, sul quale tenersi in equilibrio. «Mi sento una specie di signor Malaussène, quello che viene ricoperto da ogni genere di rimbrotti. Devo accogliere le proteste. Rispondere, risolvere le difficoltà. Sempre che una ci riesca. Purtroppo le situazioni sono disparate. E questo mi sfinisce, mi succhia via energie».

Il lavoro del capro espiatorio. Penac ce lo ha descritto questo eroe. Invenzione letteraria permettendo. Nella vita reale, di fronte alla "folla solitaria", si può optare per un modo reticente di scivolare sui dettagli, sui particolari umani, troppo umani. Oppure, c'è un altro modo, che non ostenta indifferenza. Che rifiuta il freddo della burocrazia. «Non mi piacerebbe fare altro. Sento questo posto corrispondente al mio modo di lavorare. Mi va bene misurarmi con i problemi e poi - confessa - sono gratificata dai ringraziamenti dei clienti».

Una donna parte da Milano. Deve raggiungere Parigi per la chemioterapia. Per due volte, perde il treno. Rimane con la figlia nell'ufficio di Vanna che organizza una sistemazione alberghiera. Gesto soltanto meccanico? No. Possiede un'altra dimensione. Meno burocratica. In fondo, la differenza sta qui: in quel riconoscere il legame sociale. «Mi sforzo di dare al cliente benché, in certi casi, la-

sciare perdere non sarebbe un guaio».

Non che Chiarabini vada contro l'interesse dell'azienda. Certo, va oltre le normative. Fa di testa sua per «mettere a posto» quell'uomo, quella donna, quel ragazzino. Sottoscrive un patto segreto. «Purché il cliente non ci marci. Quanto alle richieste impensate, no grazie. Io non mi trasformo in assistente sociale».

Bisogna schermarsi; proteggersi. Conservare le forze perché in una grande stazione, le storie (d'amore, di rottura, di commercio sociale, di fuga, di evasione, di necessità) accompagnano i viaggi. Ma i viaggi possono essere annullati dal «blocco totale dei binari alle undici di mattina. Per uno sciopero, per una protesta. Oppure, durante una grande nevicata, quando tutto si ghiaccia. A quel punto, stai lì in mezzo alla gente e non puoi dare indicazioni precise. Vieni trascinato tra ordini e controidini. Il primo impatto consiste nella mancanza di comunicazione, proprio mentre la gente ti chiede di comunicare. E ti insulta in modo atroce».

Dio, fammi risolvere questa confusione. Con la preghiera, con la bacchetta magica del favoloso mondo di Amélie. Però confusione e guasti e intoppi dipendono da tanti, troppi fattori. Tra i quali, evidentemente, ha un posto fondamentale «il fattore umano».

A quel punto, la rete delle comunica-

zioni impazzisce. Tabelloni imprecisi. I passeggeri dell'Eurostar tampinano con il cellulare. Quelli che detengono le leve del movimento treni spesso hanno atteggiamenti «schizzati» Si chiudono in un aristocratico mutismo. «Loro hanno cose più importanti da pensare». E se poi, durante il pomeriggio, si accavallano treni dei pendolari e treni veloci «la minaccia dell'occupazione si trasforma in un ricatto a portata di mano. Allora, gente come me diventa il punto di riferimento con funzione di mediatore. Certo, la mia divisione spinge per modificare le norme a difesa del cliente. Tuttavia, esistono pezzi dell'organizzazione abituati a lavorare in una determinata maniera e che si comportano da muro di gomma». Che fatica trovarsi di fronte a chi non ragiona.

Sarebbe bello discutere di riorganizzazione del lavoro. Nel sindacato. Ma quelli si chiudono «nel loro angolino». Tra colleghi. E le colleghe? «Io lavoro in un posto a maggioranza maschile. Da trent'anni ho incontrato pochissime donne».

Inoltre, vengo considerata una rompipalle. Non lascio cadere una mosca. Forse, non sono molti a amarmi qui, all'interno. Tuttavia mi accorgo che, restando ancorata al desiderio di dare senso alle cose che faccio, produco molti spostamenti, che migliorano la qualità del lavoro mio e di altri. E questo mi basta».

Prosegue la polemica sulla fuga di notizie. Oggi sarà scelto il magistrato che indagherà sull'e-mail che ha anticipato la versione

## Le prove scritte della maturità coreana

**ROMA** «E lo scandalo continua», recita l'apertura di Studenti.it, alla vigilia della terza prova di maturità, ma si riferisce ancora al Mondiale, all'Italia cacciata fuori e alla Corea promossa. Dagli esami di maturità, invece, per il momento sono fuori solo due ragazzi, presi a farsi dare suggerimenti via telefonino. Il giallo della fuga di notizie però continua, anzi è diventato un'inchiesta: sono stati aperti due i fascicoli aperti, uno presso la procura di Roma, l'altro presso la procura di Firenze, per risalire all'autore della e-mail che ha dato in anteprima la versione di Cicerone. Comunque, a parte i due studenti sospesi, gli altri sono ancora tutti in campo. Oggi, terza prova. Test su cinque materie: domande a risposta singola e multipla, trattazione sintetica, problemi a soluzione rapida.

A preparare la prova, diversa da una classe all'altra, sono stati gli stessi insegnanti della commissione. E sui siti internet, la sera prima dell'esame, c'è chi già festeggia: «Il mio prof mi ha mandato una mela (e-mail ndr) un'ora fa e mi ha detto le materie che hanno deciso...», scrive Debby83. E commenta: «ke grande uomo...». Non a tutti è andata bene come a lei: «Abbiamo le domande solo di arte e filosofia - si lamenta Lola -. gli altri non ci hanno voluto dire niente, quegli st...!!!». Qualcuno cerca sino all'ultimo di mettere a punto strategie. Ma Giuly stronca tutti e avverte: «nn (non ndr) vi mandano mica in bagno alla terza prova». Ed è di nuovo il panico, specie per chi ha già fatto cilecca: «Dopo il compito di matematica

sbagliato, domani ho la terza prova!!!!!!!», urla Luca affidando la paura a una sfilza di punti esclamativi. YoungRay, invece, più tranquillo di così non potrebbe essere: «Io ho 20 punti. vi basta seccioni?». E non si preoccupa di sapere di più. Qualcun'altro invece prova a ragionarci su e si chiede: «Ma che senso ha questa terza prova?». «È un po' come fare un orale scritto», spiega NullaFacente. «Appunto, allora che senso ha?»

Dal prossimo anno, comunque sia, dovrebbe cambiare tutto. La terza prova potrebbe essere l'unica a carattere nazionale, mentre le altre due potrebbero essere fissate scuola per scuola. La riforma in queste settimane all'esame del parlamento ha certo in serbo qualche sorpresa anche sull'esame. Bisogna però attendere i decreti attuativi per capire cosa ne sarà della maturità. Per il momento il ddl Moratti è fermo al Senato, in Commissione Istruzione. Anche se Berlusconi da Sivilla ha annunciato che la riforma si farà.

Nell'attesa, va in onda la maturità un po' secondo Moratti, un po' secondo Tremonti. Quella che co-



mincia con lo spot in tv e finisce con le soffiare su internet. Proprio la fuga di notizie rischia di trasformare la nuova maturità, fortemente voluta dalla Moratti, in un vero e proprio boomerang. E sono anche i giovani di Forza Italia ormai a suonare la protesta del «ma non è una cosa seria». Continuano a raccogliere «prove» per dire che l'esame è truccato dalla fuga di notizie. Secondo la loro denuncia, sarebbe proprio la terza prova di oggi la più compromessa. E a mo' di sfida Alternativa Studentesca ha depositato presso un notaio di Cagliari una busta con le domande preparate da 20 commissioni, una per ogni regione, per dimostrare come in molti istituti le domande siano già in mano ai candidati. Oggi si verda.

Cavalcano lo scandalo del Tototracce i giovani di Forza Italia e ne approfittano per chiedere l'abolizione dell'esame, ancora troppo figlio della riforma Berlinguer, anche quel-

la da cancellare: «Questo esame di stato è figlio di una riforma pasticciona e sembra assumere i connotati tipici dei mondiali di calcio in Corea». Un colpo al cerchio e uno alla botte, i giovani di Forza Italia cercano di accelerare quello che già nei fatti sta avvenendo.

«Gli esami ormai sono ridotti a un rito senza senso», dice Vincenzo, che in questi giorni fa il presidente d'esame a Verona. E infondo - suggerisce - anche la fuga di notizie, il tam tam su internet, la sfida («vediamo se riesco a copiare»), fanno parte di questo grande rito svuotato di significato. «L'esame però - commenta - è stato vanificato dalla riforma Moratti e non da Studenti.it».

Intanto proprio oggi alla procura di Roma dovrebbe essere scelto il magistrato al quale affidare il fascicolo aperto sabato sulle fughe di notizie verificate per le prime due prove scritte.

ma.ge.

## Tragedia della montagna due alpinisti muoiono in un crepaccio in Valfurva

**MILANO** Tragedia della montagna ieri pomeriggio in Valfurva, sul ghiacciaio del Dosegù, a quota circa 3.000 metri. Due amici di Saronno (Varese) stavano effettuando un'escursione quando uno dei due, di 43 anni, è scivolato in un crepaccio, facendo un volo di una decina di metri. Nonostante l'impatto, l'uomo era cosciente ma non riusciva a risalire. Per questo l'amico si è allontanato e dopo una camminata di due ore ha raggiunto il rifugio Berni per dare l'allarme. Sul posto sono intervenuti gli uomini del Soccorso Alpino e l'elicottero dell'118: l'alpinista è stato estratto dal crepaccio ancora cosciente, ma in crisi ipotermica. Trasferito in elicottero all'ospedale Morelli di Sondalo, è morto mentre i medici cercavano di rianimarlo.

Per la pubblicità su **rUnità**

**PK** publikompassa

**MILANO**, via G. Carducci 29, Tel. 02.244.24611  
**TORINO**, c.so Massimo d'Azeglio 60, Tel. 011.6665211  
**ALESSANDRIA**, via Cavour 58, Tel. 0131.445552  
**AOSTA**, piazza Chanoux 28/A, Tel. 0165.231424  
**ASTI**, c.so Dante 80, Tel. 0141.351011  
**BARI**, via Amendola 166/5, Tel. 080.5485111  
**BIELLA**, viale Roma 5, Tel. 015.8491212  
**BOLOGNA**, via Parmeggiani 8, Tel. 051.6494626  
**BOLOGNA**, via del Borgo 101/A, Tel. 051.4210955  
**CAGLIARI**, via Ravenna 24, Tel. 070.305250  
**CASALE MONF.**, via Corte d'Appello 4, Tel. 0142.452154  
**CATANIA**, c.so Sicilia 37/43, Tel. 095.7306311  
**CATANZARO**, via M. Greco 78, Tel. 0961.724090-725129  
**COSENZA**, via Montesanto 39, Tel. 0984.72527  
**CUNEO**, c.so Giolitti 21bis, Tel. 0171.609122  
**FIRENZE**, via Don Minzoni 46, Tel. 055.561192-573668

**FIRENZE**, via Ciro Menotti 6, Tel. 055.2639635  
**GENOVA**, via D'Annunzio 2/109, Tel. 010.53070.1  
**GOZZANO**, via Cervino 13, Tel. 0322.913839  
**IMPERIA**, via Alfieri 10, Tel. 0183.273771 - 273373  
**LECCE**, via Trinchese 87, Tel. 0833.314185  
**MESSINA**, via U. Bonino 15/c, Tel. 090.65084.11  
**NOVARA**, via Cavour 13, Tel. 0321.33341  
**PADOVA**, via Mentana 6, Tel. 049.8734711  
**PALERMO**, via Lincoln 19, Tel. 091.6230511  
**REGGIO C.**, via Diana 3, Tel. 0965.24478  
**REGGIO E.**, via Samaritano 10, Tel. 0522.443511  
**ROMA**, via Barberini 86, Tel. 06.4200891  
**SARONNO**, via Roma 176, Tel. 0184.501555-501556  
**SAVONA**, p.zza Marconi 3/5, Tel. 019.814887-811182  
**SIRACUSA**, viale Teracati 39, Tel. 0931.412131  
**VERCELLI**, via Verdi 40, Tel. 0161.250754

PER NECROLOGIE-ADESIONI-ANNIVERSARI TELEFONARE ALL'UFFICIO DI ZONA

Per **Necrologie**  
**Adesioni**  
**Anniversari**

Rivolgersi a **PK** publikompassa

Lunedì-Venerdì ore **9.00 - 13.00**  
**14.00 - 18.00**

Sabato ore **9.00 - 12.00**

## BARI Sei persone morte negli incidenti stradali

Gli incidenti stradali ieri hanno fatto sei vittime in Puglia. Nel più grave, sono morti tre giovani, di cui una minore, ed altri due sono rimasti gravemente feriti mentre rientravano intorno alle 5,30 a casa dopo aver trascorso la notte in discoteca. Una Daewoo Matiz si è scontrata sulla statale 96, Altamura-Bari, con una Peugeot 106, condotta da Lorusso. I carabinieri e i vigili del fuoco, intervenuti subito dopo l'incidente, sono stati a lungo impegnati per estrarre dalle lamiere i corpi delle vittime. Un altro giovane di 24 anni è morto in un incidente nei pressi di Gallipoli (Lecce).

## POLIZIA STRADALE Fari, per le auto le regole non cambiano

Arrivano i primi chiarimenti sul decreto che anticipa il nuovo codice della strada. La polizia stradale ha spiegato che l'obbligo di accendere i fari anabaglianti in autostrada per le auto non è generalizzato. «Fermo restando l'obbligo di accenderli in galleria ed in casi di scarsa visibilità». Il chiarimento è arrivato quando la Società autostrade, in base a quanto sembrava inizialmente, si era già detta pronta a modificare con urgenza, fin da domani, i cartelli stradali che indicavano l'obbligo di accendere i fari in galleria: una prescrizione, questa, che non avrebbe avuto ragione di esistere nel caso in cui anche le auto fossero state obbligate a circolare sulla rete autostradale con i fari sempre accesi. Ma la precisazione della polizia stradale cambia anche questa prospettiva ed, eventualmente, i nuovi cartelli dovranno invece servire a ricordare ai motociclisti il loro dovere a circolare sempre, in ogni condizione e ovunque, con i fari e le luci di posizione inseriti. Per oggi, secondo quanto detto da Gatti, è in programma la messa a punto di una circolare per chiarire ulteriormente le disposizioni. Intanto un effetto c'è stato: nell'incertezza molti degli automobilisti ieri in viaggio sulle autostrade hanno tenuto i fari accesi. «Si tratta di un accorgimento - ha spiegato Gatti - che può sicuramente servire a rendere più percepibile la sagoma della vettura e, quindi, ad aumentare il livello di sicurezza».

## NAPOLI Morto durante immersione di verifica

Il titolare di una ditta incaricata di verifiche alla nuova condotta idrica di Capri, Cristiano Ielasi, 32 anni, di Ischia, è morto mentre si immergeva per raggiungere la profondità di 80 metri. Ielasi, titolare della ditta «Tecnosub», con la propria imbarcazione attrezzata per le verifiche tecniche si era recato a controllare lo stato della condotta sottomarina per incarico dell'associazione di imprese «Mantovani, Reserch e Codemar» di Bacoli, che stanno effettuando i lavori per la realizzazione del nuovo acquedotto sottomarino dell'isola. L'acquedotto collega Punta Campanella con gli impianti di Capri, che si trovano alle spalle del porto turistico. Nel pomeriggio di sabato, a circa 300 metri dalla costa e ad 80 metri di profondità il subacqueo - secondo quanto hanno raccontato i suoi colleghi - si era immerso dicendo che si sarebbe trattenuto in immersione per 10 minuti circa. A bordo i compagni hanno controllato il risalire delle bolle d'aria emesse dal sub. Quando si sono accorti che a galla non ne risalivano più, preoccupati si sono immersi ed a circa 30 metri di profondità hanno avvertito Ielasi privo di sensi. Immediatamente lo hanno riportato in superficie per prestargli i primi soccorsi. Ielasi a bordo di un gommone è stato trasportato nel porto commerciale di Capri, dove sulla spiaggetta di Marina Grande un medico che si trovava in zona gli ha prestato i primi soccorsi in attesa dell'ambulanza che era stata chiamata dalla Capitaneria di Porto. Il sub è giunto esanime all'ospedale Capilupi, dove i sanitari hanno tentato invano la rianimazione.