

# Cara Unità

## La missione Onu e gli stupefacenti moniti di mister Rutelli

Cara Unità, fra i commenti sul successo italiano per l'intervento Onu in Libano spicca la lapidaria (e stupefacente) frase del vicepremier Rutelli: «È stata premiata la mia linea della prudenza». Personalmente sono assillato da un dubbio: cosa avrà voluto dire? E quale sarebbe lo scopo di un simile «rivelazione»? Siamo forse in presenza di un maldestro tentativo di 'appropriazione indebita' di un successo politico che dovrebbe essere ascritto a tutta la maggioranza governativa? È possibile che a livello politico di un Rutelli non ci si renda conto che un simile atteggiamento non fa bene né al governo, né allo stesso Rutelli, e men che mai all'aumento della fiducia degli elettori e degli italiani? Del resto già qualche giorno fa lo stesso vicepremier aveva ammonito il governo (addirittura a mezza stampa, quindi col

mezzo meno discreto, come se non si parlassero direttamente): «attenti a non restare soli». E allora qual'è lo scopo? Qualche malalingua insinua che si tratterebbe solo del timore del vicepremier Rutelli di essere oscurato dal successo dell'attivismo dell'altro vicepremier D'Alema; quindi saremmo di fronte solo a un problema di concorrenza politica. È possibile che siamo ridotti così? Io mi rifiuto di crederlo. Ad ogni buon conto, accanto al monito rutelliano «attenti a non restare soli» aggiungerei sommessamente: «attenti a non parlare a sproposito!», perché è così che si rischia sicuramente di rimanere soli.

Claudio Perini, Ascoli Piceno

## Appuntamento sul molo per vedere gli sbarchi... che vergogna

Cara Unità, ma che spettacolo ignobile danno i turisti delle isole siciliane che si danno appuntamento sul molo per assistere allo sbarco delle vittime del trasporto mafioso di esseri umani in cerca di sopravvivenza.

Mirella Caveggia

## A proposito di etica di ambiente e dell'Altissimo

Cara Unità, mi occupo, per passione e per lavoro, di ambiente e la riflessione etica sul rapporto uomo-natura mi interessa molto. Vorrei intervenire a proposito dell'articolo del Professor Bartolommei: «Primo, non mettere Dio fra l'uomo e il suo ambiente» apparso sul giornale del 23 agosto nella

pagina intitolata «Bioetica laica». Trovo l'intervento del Professore condivisibile nelle sue linee generali: è infatti sicuramente vero che l'etica cattolica non è l'unica ad avere una adeguata etica ambientale, così come è assolutamente incontrovertibile l'affermazione secondo cui gli impegni morali che ci assumiamo debbano essere autonomi da precetti di tipo religioso. Tuttavia mi permetto di fare notare come, a mio avviso, la descrizione che il Professore dà dell'etica ambientale cristiana appaia semplicistica e, per certi versi, erronea. In particolare, il Prof. Bartolommei dice che la responsabilità del Cristiano verso la Natura nasce dalla necessità di gestire correttamente un qualcosa affidatogli da Dio e questo ne limiterebbe la libertà di scelta; inoltre afferma che, in nome di una presunta superiorità della nostra specie, l'etica cristiana respinge la continuità tra uomo e gli altri esseri viventi. Ciò non mi sembra corretto. L'etica ambientale cristiana vede sì «l'Uomo al centro del Cosmo», ma (vorrei evitare argomentazioni troppo «teologiche») la centralità dell'Uomo deriva dalla comunione in cui egli si trova con il Creatore stesso, comunione che, come stabilisce la teologia cristiana, deriva dal «lato umano» di Gesù. L'uomo, quindi, è partecipe dello Spirito di Dio e collabora al disegno del Creatore sulla Natura. Questa collaborazione non nasce però dalla necessità di accudire un dono graziosamente concessogli dall'alto, ma dall'essere parte integrante e fattiva del disegno di Dio sul Cosmo. Non mi sembra che in questo tipo di etica ci sia spazio per una presunzione di superiorità dell'uomo sul resto del Creato: l'uomo è al centro del Cosmo ma in rapporto di Donazione con gli altri esseri umani e con la Natura tutta.

Alberto Sturla

## È vero, bisogna partire dal lavoro quotidiano degli insegnanti...

Cara Unità, sono un insegnante elementare in pensione e avrei in animo di esprimere al Prof. Antonio Deiana le più vive congratulazioni per quanto prospettato nella lettera pubblicata il 23 agosto: «È dal lavoro degli insegnanti che parte la vera riforma». Nel processo educativo, infatti, il maestro, come persona educante, ha l'obbligo di porsi a servizio dell'alunno nella ricerca della via migliore per farlo pervenire al rafforzamento dello spirito, inteso nella sua più larga accezione, avendo sempre di mira quell'autonomia che, soltanto una guida appropriata, può fargli raggiungere. L'insegnante deve dare il meglio di se stesso, perché in classe si instauri quel processo di reciproco rispetto che consenta al piccolo essere in divenire di aprirsi a tutti i «veraci beni della vita».

La richiesta del Prof. Deiana ai responsabili, di coinvolgere nel processo di formazione gli operatori, coglie nel segno. Il futuro della Scuola non può essere delineato a tavolino. Solo chi vive in mezzo agli alunni può avvertirne i palpiti e compenetrarsi nella tristezza di un volto, restio a scolorarsi in un sorriso.

Antonio Guerriero, Grimaldi (CS)

## Senatori a vita? Proposta a Napolitano: non dimenticare gli operai

Cara Unità, avete informato i lettori che stanno arrivando in redazione molti e-mail e fax per sostenere la

nomina di Biagi e Scalfari a senatori a vita su una proposta lanciata da Maurizio Chierici. Sui due non ho nulla da eccepire. Ma vi sono anche altre categorie che hanno avuto ed hanno un ruolo, nel contribuire anch'essi e con il loro lavoro a far sì che l'Italia sedesse al tavolo dei grandi del mondo: gli operai.

Di questo soggetto sociale non si può parlare solo quando vi sono morti sul lavoro o quando i metalmeccanici bloccano le attività perché da un anno non chiudevano il contratto per 100 miserabili euro.

L'Unità farebbe un grosso servizio se rendesse noto ai lettori da quali categorie gli italiani sono rappresentati nel Parlamento e nel Senato; avvocati, giornalisti, medici, docenti, magistrati, funzionari di partito, ecc. Molte di queste categorie rappresentano vere lobby, veri gruppi di pressione. E gli operai, quanti sono? Mi auguro che quando sarà il momento di nominare a vita, il Presidente Napolitano si caratterizzi nelle scelte. Lui che nell'arco della sua lunga attività ha ricoperto anche responsabilità del mondo del lavoro (chi non ricorda le «Conferenze operaie»?), dalla sua alta carica gli è possibile per «cambiare registro». La mia proposta è solo un atto dovuto verso persone che hanno sempre meno visibilità: leggiamo i dati elettorali cercando di analizzare i cali di consenso nelle vecchie roccaforti, solo allora ci rendiamo conto che gli operai non sono rappresentati.

Eugenio Rocco, Napoli

Le lettere (massimo 20 righe dattiloscritte) vanno indirizzate a **Cara Unità**, via Francesco Benaglia 25, 00153 Roma o alla casella e-mail [lettere@unita.it](mailto:lettere@unita.it)

### ATIPICIACHI

BRUNO UGOLINI

## C'è chi cerca qualità anche nei call center

Analisi, commenti, dichiarazioni, precisazioni, filippiche. Tutto si addensa attorno alle sorti di un grande call center, Atesia, dopo che gli ispettori del lavoro hanno scoperto lavori a progetto che non hanno alcun progetto, se non quello di costare meno. C'è, però, nel panorama assai diffuso delle aziende del settore, anche chi invece che sul risparmio, nel costo della mano d'opera, punta sulla qualità. Sono imprese che preferiscono assumere «operatori» magari sottoposti a corsi di formazione permanente e non turbati dalla continua minaccia di perdere il posto. Non lo fanno per amore nei confronti dei dipendenti. Lo fanno perché così finiscono con l'aver più clienti, col guadagnare di più.

Troviamo il racconto di tali possibili scelte su un quotidiano locale «Il Giornale di Brescia». C'è, ad esempio, la Pharmedea, che vende alle farmacie prodotti delle case farmaceutiche. Ha un suo call center con 35 ex Co.Co.Co. Ora, racconta uno dei proprietari, Rocco di Torrepadula, sono assunti a tempo indeterminato o come apprendisti professionalizzati. L'azienda punta su: «Una formazione sempre più specializzata e continua e l'acquisizione di una progressiva sicurezza interiore, sia in termini economico-professionali che emotivi... Quando l'operatore si sente sicuro riesce a gestire meglio la telefonata».

Non dissimile il caso della Wave Group dove nel call center, onde garantire ai clienti un servizio ineccepibile, si è passati a contratti a tempo indeterminato o determinato. Ed è questo il motivo che spinge alcune aziende a compiere una svolta a 360 gradi... Laddove si punta ad un servizio d'alta qualità, la fidelizzazione del personale diviene elemento strategico per fidelizzare anche il cliente». Una visione delle cose presente anche nel sindacato. Racconta a «Il Giornale», in una delle sue

pagine dedicate alla provincia milanese, Ermes Riva segretario della Cgil Brianza: «Non si può pensare che il personale di un call center sia una catena di montaggio, perché fa parte del mestiere la qualità di sapersi relazionare con il cliente, all'altro capo del telefono. Questa qualità si costruisce con la formazione e l'esperienza». E sullo stesso giornale l'attenzione è puntata su un altro call center, Televoice, dove lavorano 700 persone. Qui un dirigente scopre come stanno le cose: «Un nostro cliente privato ha chiesto che siano utilizzati solo lavoratori dipendenti e misura le prestazioni sulla qualità e rapidità del servizio».

Ecco fatto: i servizi qualificati hanno bisogno di manodopera qualificata e stabile, non di posti di lavoro ballerini. E, del resto, una verità che fa capolino anche tra le fila dei manager d'Atesia, l'impresa investita dalla vicenda degli ispettori del lavoro, al centro di tante polemiche. «Il Mattino» di Napoli ha, infatti, intervistato il capo del personale del gruppo Luciano Scalia. Un manager apprezzato che spiega come anche un cliente d'Atesia, un privato, abbia chiesto che per la sua commessa fossero «utilizzati solo lavoratori dipendenti». E questo perché intendeva misurare le prestazioni sulla base della «qualità e rapidità del servizio». Sono un insieme d'osservazioni che dovrebbero far riflettere, al di là dello scontro su cancellare o meno la legge 30. C'è un problema grande come una casa: la presenza di una moltitudine di lavoratori cosiddetti «atipici» che non sono affatto «atipici». Fanno le stesse operazioni dei compagni o colleghi che hanno accanto ogni giorno. Non hanno orari decisi da loro, non possono organizzare come vogliono il proprio lavoro. Non sono «autonomi». Il «progetto» è una fondonia. Non hanno, in compenso, i diritti e le tutele di chi gli sta accanto. Questa sì è una realtà da cancellare. E, come abbiamo testimoniato, anche a vantaggio delle imprese.

[brunougolini@imcln.it](mailto:brunougolini@imcln.it)

### ORESTE PIVETTA

SEGUE DALLA PRIMA

# E

ra una giovane donna honduregna, Iriz Noela Palacios Cruz. Aveva ventisette anni ed evidentemente un coraggio indomito: ha attraversato gli oceani non si sa come per trovare un lavoro a «casa nostra», non ha esitato un attimo a tuffarsi senza sapere nuotare per tenere a galla la bimba che le era stata affidata. Eroismi, eroismo. Ne sentiamo parlare ogni tanto, raramente o mai li praticiamo. Ne scriviamo quando qualcuno ne muore: non sappiamo intendere l'eroismo quotidiano, al di fuori dei gesti di Amatore Sciesa, di Enrico Toti o di Cesare Battisti. Non riusciamo neppure a immaginare l'eroismo di un giovane, nato magari tra i sassi e le sabbie dell'Eritrea, che traversa i deserti, si nasconde lungo una spiaggia libica, salta su un barcone sgangherato per raggiungere il sogno di un lavoro, di una casa, di una scuola, della libertà di andare dove vuole («la libertà di andare dovunque voglio», scriveva il grande Holderlin). L'eroismo per mangiare tutti i giorni non fa capitolare. Eppure chi è capace già di così tanto è capace anche d'altro:

dare la vita per la sopravvivenza di una persona. Non nascondiamo però la nostra stupida sorpresa: chi, proprio lei, una ragazza dell'Honduras, una badante? Era persino clandestina, non «in regola», un'ombra, un'invisibile. Come se non esistesse. Malgrado le «comuni radici cristiane». Con il permesso di soggiorno o senza, sarebbe morta ugualmente. La sua tragedia sono stati la generosità e la scarsa dimestichezza con le

lo pochi anni fa. Una volta c'erano le cameriere, le guardarobiere, le governanti, figlie di una migrazione di pochi chilometri, dal Veneto o dal Friuli, dalla Sicilia o dalla Puglia, dalle montagne verso le grandi città, al servizio di una buona borghesia benestante. Le prime badanti della nuova era sono state le filippine. Cominciarono a risalire la penisola dalla Sicilia. Rintanate in casa, luogo di vita e di lavoro, cattoliche e laboriose, non creavano

## Non riusciamo neppure a immaginare l'eroismo di chi attraversa i deserti, si nasconde lungo una spiaggia libica salta su un barcone per raggiungere il sogno di un lavoro...

onde. Morire con i propri diritti o senza cittadinanza è sempre prima, per lei eroica, per quelli che tentano di sopravvivere alle infamie del mondo, anche per quelli che nelle infamie ci cascano e magari ne approfittano. Sappiamo benissimo che non sono tutti santi: ci sono gli spacciatori, i ladroncini, gli sfruttatori, gli stupratori. Forse ce ne sarebbero di meno se un'altra legislazione riconoscesse loro i loro diritti un po' prima di mandarli in galera. Iris era una badante, categoria umana scoperta dagli italiani so-

problemi: nessuno le vedeva, ad eccezione dei loro datori di lavoro, i «padroni». Poi vennero le sudamericane, peruviane o dall'Equador, infine le moldave e le ucraine. Un esercito, molte «in nero», molte regolarmente assunte. Non è detto che vogliono essere assunte: dipende dal progetto di vita e se il progetto è quello di tornare in patria vogliono essere pagate subito il più possibile, ai contributi non pensano. Indicano molti cambiamenti nella nostra società: non è questione di bambini, ma è soprattutto di vecchi che invecchiano molto e spesso male, la medicina cura il



## Da clandestina a irregolare

### LUIGI MANCONI

SEGUE DALLA PRIMA

Esì consideri che, ogni qual volta quello scombiccherato di Roberto Calderoli chiama «Bongo Bongo» gli immigrati africani e invoca taglie e castrazioni a destra e a manca, si trova sempre qualche raffinato intellettuale, disposto a dire che Calderoli «comunque pone un problema».

Ecco, se rovesciamo completamente questa logica, possiamo vedere che è, piuttosto, la vicenda di Iris a porre un problema. Anche di lin-

guaggio: e dunque - come sempre - di rapporti sociali (se è vero com'è vero che la lingua «crea il mondo»). Ieri, domenica, il sito web di Repubblica definiva Iris Palacios Cruz una «irregolare» (e il discorso, ovviamente, riguarda tutti i siti web e tutti i mezzi di informazione): ma se non fosse morta in quella circostanza, bensì buttata in mare da un barcone diretto verso le nostre coste, sarebbe stata definita - infallibilmente - «una clandestina».

È solo un dettaglio, questo? La manifestazione paranoica di una mia ossessione semantica? Non credo pro-

prio. Iris viveva da anni in Italia, integrata in un proprio ambiente familiare e in un sistema di rapporti, occu-

## Calderoli li chiama «bongo bongo» i giornali parlano di «clandestini»... ma si tratta solo di illeciti amministrativi

pata stabilmente in un lavoro di grande responsabilità, svolto sotto gli occhi di tutti (parenti e vicini, conoscenti

e insegnanti della bambina...). Perché «clandestina», allora? E se questa è la dimensione sociale, anche sotto il profilo giuridico, Iris e le donne e gli uomini nella sua condizione non sono «clandestini». Sono responsabili solo ed esclusivamente di un illecito amministrativo (la violazione delle norme sull'ingresso e la permanenza in Italia). Dunque, al più, sono «irregolari» (che nella stragrande maggioranza dei casi aspettano solo, come Iris, di essere «messi in regola»). E, tuttavia, il termine cui si ricorre più spesso è, appunto, «clandestino»: perché è denotativo e denigra-

torio, serve a prendere le distanze e a suscitare allarme, a tenere a bada e a classificare secondo criteri discriminatori. Eppure, quei «clandestini» contribuiscono in maniera rilevante alla ricchezza nazionale: e, in particolare, hanno nelle loro mani il benessere dei nostri figli e la cura dei nostri vecchi. Quando fanno questo, magari «eroicamente», diventano un po' più visibili e riconoscibili e ritrovano addirittura un nome e un cognome (ma la gran parte dei quotidiani si è limitata a quel «Iris»). E così, infine, anche Iris Palacios Cruz, da morta, è un po' meno «irregolare».