



Il celebre fotogramma di Chaplin in «Tempi moderni»

L'ANTICIPAZIONE

Gli schiavi del caffè

Un estratto dal nuovo libro di Wallraff maestro del giornalismo d'inchiesta

GÜNTER WALLRAFF

«NOI COLLABORATORI CI CHIAMIAMO "PARTNER"» SI LEGGE NEL MISSION STATEMENT DELLA CATENA DI CAFFETTERIE STARBUCKS. HOWARD SCHULTZ, MILIARDARIO, COFONDATORE DELLA MULTINAZIONALE E SUO AZIONISTA DI MAGGIORANZA, O CHI SI OCCUPA DI COMUNICAZIONE NELLA SUA AZIENDA, CONTINUA IN PREDA ALL'ENTUSIASMO: «Perché non è solo un impiego, è la nostra passione. Siamo felici di accogliere la pluralità tra di noi e di creare un ambiente di lavoro in cui ciascuno può essere quello che effettivamente è».

Ogni dipendente di Starbucks conosce il *mission statement*, che occupa una sola pagina e viene affisso in tutte le filiali del gruppo. Iris trova particolarmente irritante la frase sui «partner», cioè su di lei e i suoi colleghi. E io posso capirne il motivo, mentre in una calda giornata d'estate mi racconta ancora una volta cosa significhi lavorare presso il più grande distributore di caffè del mondo.

«Non penso che i dipendenti fingano; semplicemente il loro fisico non ce la fa più. Tre persone si sono messe in malattia all'improvviso e questo ha fatto saltare tutto il piano orario di lavoro. Vanno di moda i doppi turni con i cosiddetti cambi brevi. Vuol dire che uno finisce il turno di notte alle sette o alle otto del mattino e poi deve riprendere già a mezzogiorno; oppure si trascina per turni di 14 ore, come il nostro shift supervisor.»

Conosco Iris da un po' di tempo. È una giovane donna di poco più di trent'anni. Continuiamo a incontrarci di tanto in tanto e lei mi descrive la cultura trendy, moderna e globalizzata dei caffè della multinazionale. «Shift supervisor?» le chiedo, dal momento che non riesco proprio a memorizzare gli appellativi che

L'autore (che sarà sabato a Mantova e poi alla festa dell'Unità di Bologna) racconta le vessazioni nel mondo del lavoro. In «Germania Anni Dieci» documenta le imposizioni delle grandi multinazionali. Vi proponiamo il caso Starbucks



GERMANIA ANNI DIECI
Günter Wallraff
Traduzione di Sara Mamprin
pagg.194
13 euro
L'orma editore

l'azienda attribuisce ai suoi collaboratori. Lo shift supervisor è il coordinatore dei turni, responsabile dei cicli di lavoro e della suddivisione dei compiti tra i vari dipendenti. Nonostante la pomposa designazione riceve solo 100 euro in più al mese rispetto ai comuni baristas, come vengono chiamati da Starbucks i lavoratori che stanno alla cassa, alle macchine del caffè e al bancone degli snack, oltre a svolgere qualsiasi altro tipo di incombenza (...)

«All'epoca lavoravo all'aeroporto di Francoforte ed ero stata mandata allo sbaraglio dopo 14 giorni, senza aver fatto il tirocinio di sei settimane che mi avevano promesso. Ovviamente non avevo idea di cosa significasse, non sapevo nemmeno chiudere la contabilità di cassa. Ho lavorato come una pazza. Il responsabile della filiale pretendeva che iniziassi il primo turno già alle 3.45, senza conteggiare lo straordinario, per sbrigare tutte le incombenze dell'apertura. Spesso mi è capitato di farlo persino con il cambio breve. Dopo aver lavorato nell'ultimo turno dovevo ripresentarmi subito dopo per il primo, anche se ero stata nel locale fino alle 23. In quei casi avevo a mala pena quattro ore di riposo per «riprendermi»! Il vicedirettore mi diceva di non andare proprio a casa. Dovevo accostare due poltrone e stendermi lì. Lui lo faceva sempre, perché all'aeroporto succede di tutto, e spesso, soprattutto in alta stagione, non si ha il tempo nemmeno di respirare.»

Dipendenti di altre filiali mi raccontano cose simili. Un coordinatore ha più volte aperto la porta in pigiama alla collega che arrivava per prima per il turno del mattino. Dormiva nel locale, usando i sacchi di caffè come cuscini. Questo succede quando la programmazione degli orari di lavoro non può essere rispettata a causa della perenne scarsità di personale. Uno shift supervisor mi racconta che si doveva essere sempre

pronti all'evenienza «che il tuo store manager ti svegli anche in piena notte, telefonandoti perché ti vuole lì per il primo turno. Per uno shift (sic!) supervisor questo significa che tutto il tuo tempo appartiene a Starbucks. Non è solo un «impiego», è la nostra «passione», ma solo nel senso di patimento!». (...)

La gerarchia di Starbucks è molto stratificata. Al gradino più basso ci sono i baristas che mandano avanti l'azienda. Sopra ai baristas c'è lo shift supervisor (coordinatore dei turni); poi vengono, separati da un gradino ben più alto, l'assistant store manager (vicedirettore della filiale), che «controlla i costi del personale» e «incrementa le vendite», e lo store manager (il direttore). Ancora sopra c'è il district manager (responsabile di zona), poi il regional manager (supervisore regionale). E infine la sede centrale tedesca di Essen, il support center, e, lontano lassù nell'Olimpo, il quartier generale della multinazionale a Seattle.

Il sistema di controllo di Starbucks è perfezionato nei minimi dettagli. Le filiali ricevono le visite regolari dei responsabili di zona e regionali e anche i manager della centrale di Essen spesso vengono a dare un'occhiata senza preavviso. Poi ci sono gli *snapshotters*. «È una parola impossibile da tradurre» mi spiega Anja, che da 15 mesi lavora come barista. «Gli *snapshotters* sono ispettori particolarmente subdoli, che passano all'incirca una volta al mese e ovviamente devono presentare una relazione. Documentano gli errori commessi che provocano sanzioni e richiami. Vengono in incognito, ordinano al banco come clienti qualsiasi. Di solito prendono il cappuccino, il caffè latte o il caramel macchiato.»

Non a caso. Queste bevande, infatti, devono essere miscelate sempre secondo le proporzioni esatte di acqua, latte e caffè indicate dalla casa madre di Seattle. Solo così la bilancia segna il peso prestabilito, peso di cui gli ispettori prendono nota. «Gli *snapshotters* vengono sempre nelle ore più affollate e con la ressa, cinquanta persone in fila e noi sotto organico, gli errori di pesatura capitano. Non possiamo farci nulla. E così ti detraggono i punti». Ti detraggono i punti? Fino a oggi Anja non ha ancora ben capito il sistema dei punti, che pende però come una spada di Damocle sulla testa del personale. Le filiali, infatti, devono farsi concorrenza l'una con l'altra. Chi ha più punti e sta in cima alla classifica potrebbe ricevere addirittura un premio. Questo però finora non è avvenuto in nessuno dei punti vendita dei baristas con i quali sono riuscito a parlare. Chi si ritrova in fondo, chi si vede defalcare punti dopo una di queste visite di controllo, finisce nella lista di quelli a rischio. (...)

LETTURE : Storie d'amore e soldi nell'Asia emergente e il nuovo Le Carré PAG. 18

L'INTERVISTA : Il bassista Paul Simonon: «Vi racconto l'epopea dei Clash» PAG. 19

FESTIVAL DI VENEZIA : «L'intrepido» di Amelio, fiaba sul lavoro che non c'è PAG. 21