

# altro che mestiere anonimo! ...il cleaning è social

di Chiara Bucci

Un articolo che riscopre il ruolo del pulito: in un settore in cui si parla sempre degli stessi problemi da risolvere, fa bene ricordare ogni tanto anche tutti i risvolti positivi che il cleaning offre alla società, in termini di occupazione, integrazione e sicurezza.

difetti, finché una terza persona comincia a descriverti in modo sorprendentemente diverso. Ed è un po' quello che è successo nell'ambito della due giorni di Forum Pulire, in cui il cleaning ha riscoperto di avere un ruolo sociale importantissimo, sia dal punto di vista occupazionale che comunitario.

## La teoria della finestra rotta

Molto interessanti a questo proposito sono stati gli spunti di riflessione offerti da **Irene Tinagli**, economista all'Università di Madrid, che ha parlato di studi sociologici nell'ambito della pulizia, in particolare nei contesti urbani. Abbiamo dunque approfondito la base teorica della *Broken Window Theory*, uno studio condotto da due sociologi **James O. Wilson** e **George L. Killing** e apparso nel marzo del 1982 nell'edizione dell'Atlantic Monthly, secondo cui ci sarebbe una correlazione tra ordine, pulizia e percezione della sicurezza. Del connubio pulizia e sicurezza sul lavoro abbiamo già parlato molte volte, ma qui parliamo di sicurezza in termini di ordine pubblico. Può la pulizia giocare un ruolo "rassicurante" per il cittadino, arrivando a farlo sentire più sicuro nel proprio quartiere? Ebbene sì. L'indagine dei due

sociologi statunitensi dimostra come decoro urbano, ordine e sicurezza siano fattori interdipendenti e che, al variare dell'uno si creano automaticamente le condizioni per influenzare le altre due variabili in gioco. In pratica, la teoria della finestra rotta sostiene che, all'interno di qualunque comunità, i problemi di piccola portata, come può essere un vetro rotto, la sporcizia, l'accumulo di immondizia, i graffiti, se lasciati a lungo irrisolti, comunicano al pubblico cittadino il messaggio subliminale che le infrazioni vengono tollerate (if a window in a building is broken *and is left unrepaired*, all the rest of the windows will soon be broken. This is as true in nice neighborhoods as in run-down ones).

E a lungo andare questo atteggiamento di tolleranza finisce per incoraggiare parallelamente altre infrazioni. Come dimostra l'esperimento condotto da **Philip Zimbardo** che abbandona due macchine identiche nelle stesse condizioni (con il cofano aperto) una nel Bronx e l'altra a Palo Alto, in California. Nel primo caso sono bastati 10 minuti perché la gente – di diversa estrazione sociale – finisse per deprecare il veicolo di qualunque cosa di valore contenesse. A Palo Alto, invece – dove pulizia e decoro urbano sono di nor-

## L'importanza sociale del cleaning

Ora che è calato il sipario sul Forum Pulire siamo tutti un po' più consapevoli del ruolo fondamentale che il cleaning professionale svolge in tutti i settori in cui opera. Che il nostro settore renda un servizio importante alle comunità, assicurando pulito ed igiene ai luoghi di lavoro lo sappiamo e ribadiamo da tempo. Ma nell'ambito delle due sessioni plenarie del Forum, quando abbiamo chiesto a personalità di spicco del mondo dell'economia, della ricerca e della politica di parlarci di Noi, ci siamo riscoperti sotto una luce nuova. Un po' come quando capita di osservare la propria immagine riflessa allo specchio e la si trova sempre identica, soprattutto nei

24  
GSA  
GIUGNO  
2012





ma assicurati – l'auto è rimasta nelle stesse condizioni in cui era stata abbandonata per una settimana. Ma è bastato rompere un finestrino del veicolo per avere, nell'arco di poche ore, lo stesso risultato ottenuto nel Bronx. Pare dunque essere una "legge" che non conosce latitudini e longitudini: nel Bronx è avvenuto prima solo perché – sostengono i sociologi - si tratta di un quartiere abituato all'abbandono senza controllo.

E il nesso con la sicurezza? È presto detto: l'accumularsi di sporcizia e disordine istigano alla negligenza civile anche chi solitamente rispetta le regole, finendo per alimentare la percezione di insicurezza nella vita della comunità, che inizia ad alterare le proprie abitudini, lasciando che gradualmente il sentimento di disagio per le condizioni in cui è stato lasciato (sarebbe meglio dire abbandonato) il quartiere si trasformi in percezione di pericolo.

### **Dal Massachusetts ai Paesi Bassi: tutto il mondo è paese**

Se non siete ancora convinti basterà leggere i prossimi due esempi. Dalla pubblicazione dell'articolo sono infatti scaturiti una serie di approfondimenti volti a rafforzare la tesi della finestra rotta. Interessante quello svolto a Lowell in Massachusetts, dove alcuni ricercatori di Harvard e della Suffolk University hanno collaborato con la polizia locale per individuare 34 zone a rischio nella città. Nell'ambito dell'esperimento metà di queste zone sono state curate, i semafori riparati e le strade pulite, mentre nella rimanente parte nulla è stato alterato. Il risultato? Una diminuzione del 20% delle segnalazioni telefoniche alla polizia locale nel quartiere riassetato dalla polizia. Studi su studi dimostrano

dunque che una strategia efficace per prevenire atti di vandalismo e piccola violenza è quella di riparare i problemi appena si presentano e di mantenere ordine e decoro nelle strade. Così come la sporcizia chiama sporcizia, la noncuranza istiga all'irresponsabilità civile, alla inciviltà. Come dimostra anche un ulteriore esperimento condotto da **Kees Keizer** e dai colleghi dell'Università di Groningen, pubblicato sulla rivista Science (*e di cui anche l'Economist se n'è occupato in un articolo il 20 Novembre 2008 ndr*) che hanno ricreato due ambientazioni tipo. Un veicolo adibito al parcheggio di biciclette è stato protagonista di due ambientazioni opposte: la prima di estremo disordine e la seconda di civile decoro cittadino. Su ogni bicicletta è stato posto un volantino. Inutile dire che nel primo caso la maggior parte dei volantini è stata gettata a terra mentre nel secondo caso la pulizia delle strade è stata mantenuta e i flyer sono stati convogliati nei cestini dell'immondizia nelle vicinanze. Diversa infrazione ma stesso risultato nel secondo esperimento, dove una siepe è stata ubicata pro-

prio a sbarrare (quasi completamente se non per un piccolo anfratto) una scorciatoia per un parcheggio d'auto. Due cartelli a segnalare l'una il divieto di accesso alla scorciatoia e l'altra il divieto di legare la bicicletta alla siepe. Nella condizione di ordine solo il 27% ha infranto i divieti, contro l'82% nella condizione di degrado.

### **Il pulito fatto ad arte**

Ma allora, se sporco e graffiti contribuiscono a creare un senso di disagio per chi vive all'interno della comunità, perchè non invertire la tendenza creando pulito? Il pulito gioca un ruolo sociale importante anche quando si fa arte, cultura e comunicazione. Parliamo dei "reverse graffiti", una tecnica artistica che crea opere d'arte pulendo, invece che sporcando, i muri. Definita anche clean advertising o green graffiti, è un nuovo metodo utilizzato per creare immagini e messaggi temporanei su pareti verticali o marciapiedi, rimuovendo lo sporco dalla superficie e giocando appunto sul contrasto che si crea tra area sporca e area pulita. Nel-





26  
GSA  
GIUGNO  
2012

l'annosa disputa che vede contrapposte le due fazioni di chi considera i murales una forma di street art e chi un inammissibile oltraggio alla res pubblica (che in termini di rimozione grava peraltro ingentemente sui bilanci dei comuni), i reverse graffiti potrebbero mettere tutti d'accordo. Uno dei primi ad utilizzarla è stato l'artista inglese **Paul Moose Curtis** che ha avuto l'idea dei reverse graffiti per caso, mentre – pensate un po' che coincidenza per il nostro settore –lavava i piatti! Una tecnica potentissima dal punto di vista dell'eco che ha in termini di green marketing e sostenibilità: si comunica attraverso la pulizia. E senza inquinare: ogni graffito è infatti realizzato con sola acqua, senza additivi di alcun tipo, e quindi senza creare rifiuti da smaltire; ha un tempo di vita “naturalmente” temporaneo, e dunque un impatto ridotto sull'area trattata.

### Il cleaning è arte stradale ed integrazione sociale

E allora (ri)scopriamo che, per una dantesca legge del contrappasso, il mestiere che spesso (e giustamente) criticiamo per l'anonimato in cui si svolge, di mattina presto o di sera tardi, quando le luci degli uffici sono spente, è in realtà un mestiere dalle più svariate implicazioni sociali: a livello comunitario, culturale e anche relazionale. Perché il cleaning non è solo uno dei lavori che ammortizza la piaga della disoccupa-

zione, dando migliaia di posti di lavoro, ma svolge un ruolo essenziale per l'integrazione sociale. Come sappiamo, chi lavora nel mondo delle pulizie è in buona parte composto da personale straniero che trova nel cleaning un primo impiego: il settore dunque è chiamato a rappresentare un primo passo per l'integrazione di questi lavoratori attraverso la condivisione di valori, abitudini e cultura aziendale.

### La pulizia... in un romanzo

Gli addetti delle pulizie sono dunque un microcosmo che assomma razze, storie ed esperienze diversissime, tutte accomunate da un mestiere che è fisicamente e mentalmente faticoso: perché pulire bene, in tempi scanditi, è un lavoro duro e impegnativo. Lo ha sperimentato sulla sua pelle **Barbara Ehrenreich** che nel romanzo *Una paga da fame: come non si arriva alla fine del mese nel paese più ricco del mondo*, nel 1998 accetta un incarico giornalistico che la porta a rinunciare ad agi e comfort della sua vita per provare a vivere con i salari modesti dei lavori “non qualificati”. Tra le esperienze che raccoglie nel libro c'è anche quella di addetta alle pulizie nelle grandi ville dei ricchi americani; pagine in cui l'autrice racconta storie di soli-

darietà e di grande umanità ma anche la vita grama di tutti i giorni, rinunce e sofferenze. Nell'ultimo capitolo del suo romanzo, dove l'autrice raccoglie le sue valutazioni, la prima cosa che le preme mettere in luce, quella che ritiene la madre di tutte le considerazioni, è che nessuna occupazione, per quanto umile, sia veramente “non qualificata”. *Tutti i lavori che ho affrontato nel corso del mio esperimento richiedevano concentrazione e molti anche la padronanza di nuovi termini, strumenti e competenze: dal passare gli ordini al computer in un ristorante a manovrare correttamente un'aspirapolvere. Nessuna di queste attività mi è riuscita facile come avrei voluto; nessun collega, vedendomi lavorare, ha mai commentato: “Caspita che svelta!” o “Non si direbbe proprio che sei alle prime armi”. Indipendentemente dal mio valore negli altri settori della vita, nel*

*mondo del lavoro a basso costo ero una persona di media abilità: capace di imparare ma anche combinare disastri. E ancora: sul lavoro ho conosciuto alcune persone ciniche, molte che avevano imparato a risparmiare le forze, ma veri e propri scansafatiche mai. Al contrario, mi stupiva come le mie colleghe andassero fiere del proprio lavoro, un lavoro*

*che li ricompensava così avaramente in termini di denaro e riconoscimento.*



### La motivazione è la chiave di volta

E qui il cerchio si chiude sull'aspetto della motivazione, un fattore che dobbiamo imparare a considerare come essenziale per lo sviluppo del settore: l'innovazione di per sé può assicurare una sempre migliore ottimizzazione del trinomio tempo-costi-risultato, ma è solo con la motivazione che si può spingere il personale a garantire una buona qualità del servizio. Quello stesso personale che ogni giorno offre se stesso, la propria energia, il sorriso e l'esperienza di una vita a tutti noi, che spesso neanche ce ne accorgiamo.