

Thierry Beinstingel

LA ‘VERITÀ INDUSTRIALE’ HA OGGI BISOGNO DI UN “RITORNO ALLE PAROLE SELVAGGE”

Lo scrittore transalpino ha travasato la sua pluridecennale esperienza di impiegato a France Telecom nelle sue opere narrative, dove si mettono a fuoco il progressivo peggioramento dei linguaggi aziendali e dei rapporti umani nell’azienda. In particolare, il suo ultimo romanzo uscito in Francia quest’anno, prende spunto dalla spirale di suicidi (poco meno di trenta in circa due anni) avvenuta tra i dipendenti della grande azienda francese di telecomunicazioni. Un racconto duro e lucido sulla attuale condizione del lavoro, sulle sofferenze psicologiche e identitarie persino di chi riesce a conservare un posto, dai manager ai dipendenti di livello più basso.

di **Claudio Panella**

Perciò i rapporti di lavoro hanno una così grande importanza.
L’azienda può essere appunto un luogo che elabora delle forme.
Ricorrendo alla terminologia dei linguisti,
per ora si può parlare di qualcosa che si verifica
«all’interno della *parola*» con manifestazioni anche episodiche,
anche provvisorie; e che, però, pur non modificando il sistema,
già indicano un movimento irreversibile.

Elio Vittorini¹

Alcuni anni fa, prima che con il noto saggio di Christian Salmon si sviluppessero teorie su teorie a proposito della pratica dello *storytelling* (tracimante dal *management* alla politica), ha avuto qualche fortuna in Francia un volumetto semi-satirico di François-Bernard Huyghe intitolato *La langue de coton* (Robert Laffont, 1991). Questa lingua veniva definita in opposizione (si tratterebbe in realtà di un’evoluzione) a quella rigida e legnosa “*langue de bois*”² in cui si esprimevano le pesanti ideologie novecentesche, e in particolare le burocrazie sovietiche.

Oggi, dopo vent’anni e un’estate incendiaria, non rimangono più neanche i boschi che davano legna per le scrivanie da cui si pronunciavano i discorsi di stato dei regimi dell’Est. Al posto di quelle parole d’ordine aggressive e imperative, c’è il fumo di una lingua subdola e manipolatoria che, come il cotone, viene usata per anestetizzare e per tappare le orecchie. Come scriveva Huyghe: “*La LDC a le triple mérite de penser pour vous, de paralyser toute contradiction et de*

¹ Elio Vittorini, *La lingua del lavoro*, in *Dialogo con Pasolini – Scritti 1957-1964*, a cura di Alberto Cadioli, introduzione di Gian Carlo Ferretti, Editrice “l’Unità”, Roma 1985, p. 64. Il testo era uscito col titolo *È il lavoro che giudica il mondo* alle pp. 7-8 del primo numero mensile de “Il contemporaneo” supplemento a “Rinascita”, 5, 30 gennaio 1965.

² Cfr. almeno Carmen Pineira, Maurice Tournier, *De quel bois se chauffe-t-on? Origines et contextes actuels de l’expression langue de bois*, in “Mots - Les langages du politique”, 21, 1989, pp. 5-19.

garantir un pouvoir insoupçonné sur le lecteur ou l'auditeur", permettendo quindi a chi ne conosce i segreti di esercitare un potere narcotico e persuasivo nei confronti degli ignari destinatari.

Com'è noto, il campo culturale francese rivolge da sempre una grande attenzione al linguaggio e alle sue trappole, ai discorsi e ai loro fini strumentali. Tra gli scrittori che nell'ultimo decennio hanno inteso contribuire a questo mandato, in senso demistificatorio, c'è senz'altro Thierry Beinstingel. Quasi tutte le sue opere sono frutto di una pluridecennale esperienza di impiegato a France Telecom (definita sempre nelle sue note biografiche "una grande azienda di telecomunicazioni"), che ha visto mutare, sempre più in peggio, il linguaggio aziendale e i rapporti umani nell'azienda.

La comunicazione interna alle imprese e quella esterna, promozionale, sembrano davvero essere i laboratori della nuova lingua dominante nella tarda modernità, come già aveva intuito Elio Vittorini cinquant'anni fa. E come si augurava lo stesso scrittore siciliano, la letteratura, con gli strumenti suoi propri, può dare conto della spersonalizzazione che tale accorta manipolazione del linguaggio finisce di causare nelle sue vittime. Vittime vere e proprie, in questo caso, perché tra i dipendenti di France Telecom vi sono stati poco meno di trenta suicidi in circa due anni, una vicenda che è arrivata anche sulle prime pagine dei giornali italiani.

La società non viene mai nominata nel libro, ma l'ultimo romanzo di Beinstingel, *Retour aux mots sauvages*, appena uscito in Francia tra i titoli di punta della "rentrée littéraire" di Fayard, prende spunto proprio dalla spirale luttuosa che ha coinvolto la Telecom francese. Quest'opera è quella di Beinstingel in cui le sofferenze dei lavoratori, sempre meno protetti dai diritti conquistati nel secolo scorso, vengono raccontate nel modo più trasparente, riscattando la forma romanzesca più tradizionale in chiusura di quella che si potrebbe anche definire una tetralogia.

Il suo esordio, *Central* (Fayard, 2000), ambientato in una centrale di telecomunicazioni, era infatti un memoriale in prima persona, scritto però tutto all'infinito e praticamente senza soggetti: una scrittura "à contraintes" dal palese rimando, polemico, con quella dei criteri di valutazione e delle direttive aziendali di giorno in giorno più abbondanti di "partecipare" e "semplificare", "equilibrare" e "chiarificare" (per citare solo alcuni degli esempi riportati anche nel suo ultimo libro, a p. 252) e altrettanti slogan che per rivolgersi a tutti non parlano a nessuno.

Nel secondo romanzo, *Composants* (Fayard, 2002), la "ricerca dell'impersonalità" con cui raccontare la spersonalizzazione del lavoratore contemporaneo faceva gran ricorso al participio presente, e a frasi nominali. Al centro della narrazione il contratto lungo una settimana, dal lunedì mattina al venerdì sera, di un interinale assunto per mettere ordine, secondo un criterio tutto da inventare, nel magazzino di una fabbrica: una riflessione in prima persona sul senso di alienazione e di precarietà del lavoro temporaneo. A chiudere quella che sinora era una trilogia c'è *CV roman* (Fayard, 2007), esplorazione e meditazione travestita da vademecum sul curriculum vitae come (non)luogo in cui deve forzatamente vivere l'identità, l'intera esistenza, di un uomo in cerca impiego.

Retour aux mots sauvages è invece un romanzo dalla forma più classica, ambientato in gran parte negli uffici del *call center* di una grande compagnia telefonica. Come già in altre sue opere anche questo alter ego di Beinstingel è un anonimo lavoratore di una certa età, in questo caso oltre la cinquantina, che si ritrova a perdere il lavoro che è stata tutta la sua vita. Questo qualsiasi "lui", già esperto impiantista, si ritrova a essere "le nouveau" in un ufficio di maturi telefonisti, per i quali questo lavoro è solo una ricollocazione da altri reparti dell'azienda il cui personale è stato sfolto, una fase delicata di un processo di mobilità che lo stesso Beinstingel è da anni incaricato di seguire professionalmente.

Il reparto *call center* è quindi una sorta di ultima spiaggia, in bilico tra la disoccupazione e una pensione ancora tutta da conquistare, che costringe questi lavoratori a sviluppare nuove capacità,

ad abbandonare sia le competenze sia le soggettività formatesi nel mestiere svolto sino a quel momento. Per facilitare questo processo la stessa azienda telefonica fa registrare ai telefonisti un incolore messaggio di benvenuto per accogliere in modo identico tutti i clienti, e assegna loro uno pseudonimo con cui interagire con questi: il protagonista, senza sapere bene perché, si sceglie il nome di Eric, e da quel momento ingaggia una lotta con le regole scritte e non scritte del nuovo lavoro per rendere più umana questa seconda identità, e per non perdere l'umanità della sua vita reale.

Nell'ufficio, ribattezzato "*le plateau*", ci si conosce solo con lo pseudonimo, e tutti sono costretti a imparare a recitare nella lingua di plastica del telefonista. Che non ha alcuna presa sul reale, fatta com'è di "*mots des services*", "*mots à servir*", "*mots passe-partout*" (p. 52) Un bello shock per chi è nato e cresciuto nell'*argot* e nel linguaggio assai concreto dell'elettricista che lavora con le mani, e non con la parola. Questo stravolgimento della propria identità passa proprio per una mortificazione della lingua stessa, ridotta a soli *cliché* e idiotismi sapientemente manipolati dall'azienda per incoraggiare i dipendenti a vendere e i clienti a sottoscrivere un'offerta dopo l'altra.

Beinstingel riesce quindi a mostrare con molta nettezza la frattura tra un vecchio e un nuovo mondo del lavoro, dalla "*boîte*" all'*entreprise* (e al bidimensionale *plateau*) nel caso di Eric, e in quello di molti suoi colleghi. Questa figura di lavoratore privato del suo impiego originale, un fatto purtroppo ricorrente negli ultimi anni, è quasi del tutto trascurata dalla narrativa italiana. Nell'ultimo decennio, i *call center* sono infatti entrati a pieno diritto nella nostra letteratura con una serie di opere che li hanno per lo più descritti come primo impatto col mondo del lavoro "flessibile".

Tra i testi apparsi per primi, e più significativi, il *Pausa Caffè* (Sironi, 2004) di Giorgio Falco, un caleidoscopico mosaico di racconti che remiscelava l'esperienza reale dell'autore presso la Vodafone Omnitel dell'epoca, e *Il mondo deve sapere - Romanzo tragicomico di una telefonista precaria* (isbn, 2006) di Michela Murgia. Quest'ultimo, nato da una pagina blog autobiografica, è stato poi adattato in uno spettacolo teatrale e nel film *Tutta la vita davanti* (2008) di Paolo Virzì, che l'autrice ha però criticato per il modo in cui il gusto del grottesco e della parodia presenti nella sua opera sono stati usati per costruire un ritratto "estremo" e poco incline a far discutere seriamente il problema del lavoro precario.

A parte un libro del collettivo Zelta Zeta, qualche pagina di Desiati, e alcuni altri racconti più o meno testimoniali, l'autore italiano che più si è dedicato al lavoro nei *call center* è Ascanio Celestini: come supporter e documentarista del collettivo di precari romani PrecariAtesia, filmato e raccontato in *Parole sante* (Fandango 2008), le cui storie sono poi servite come spunto per il romanzo *Lotta di classe* (Einaudi 2009). In tutti questi testi la descrizione del lavoro del telefonista ha i suoi momenti tipici (telefonate di maniaci, esasperazione dei clienti, controllo dei superiori, ecc), anche se in quelli italiani è prevalente il ritratto di personaggi piuttosto giovani che spesso si dividono tra diversi lavori per mettere insieme un mezzo stipendio.

Inoltre, i nostri scrittori tendono quasi sempre alla parodia, mentre Beinstingel ha intrapreso con la sua ultima opera una strada sì demistificatoria eppure più trasparente rispetto alla realtà rappresentata. Per raggiungere un numero di lettori il più ampio possibile, l'autore francese non ha rinunciato a condurre una sottile analisi della lingua del lavoro contemporaneo e a inserire nel testo molte raffinatezze stilistiche che rischiano talvolta di passare inosservate, all'interno di una struttura tradizionale da "*roman social*". *Retour aux mots sauvages* riesce così a testimoniare in modo molto accurato quanto oramai è già successo a un'intera generazione di lavoratori, quei cinquantenni che sono non a caso una buona parte delle vittime dei suicidi in serie degli ultimi anni.

Si tratta di uomini cresciuti in un mondo del lavoro radicalmente diverso che, in cambio di una vita di sacrifici, prometteva un'occupazione continuativa e una pensione assicurata. Oggi entrambe queste certezze assomigliano sempre più a miraggi, e la competizione che si è scatenata in molti settori, come nel caso di un gruppo pubblico gradatamente privatizzato quale France Telecom, aggrava le sofferenze psicologiche e identitarie di chi riesce a conservare un posto, dai manager ai dipendenti di livello più basso, come è stato anche ben raccontato da Richard Sennett, il cui saggio più noto fu tradotto da Feltrinelli come *L'uomo flessibile* ma aveva per titolo originale *The corrosion of character*.

In *Retour aux mots sauvages*, l'irruzione di una realtà che si manifesta con la morte di colleghi e attraverso espressioni come "*se défenestrer*", difficilmente riducibili alla lingua di cotone (o di plastica) del *call center*, costituisce la molla per una nuova consapevolezza del protagonista sulle condizioni del nuovo lavoro. È infatti solo nel capitolo 63 (su 72) del romanzo che "Eric" passa una notte insonne a ripensare alle invidiabili proposte di pre-pensionamento ricevute da diversi colleghi solo pochi anni prima, mentre oggi l'idea, la stessa parola "pensione" è diventata "*un mot tabou*" (p. 256).

Anche questo romanzo di Beinstingel costringe quindi a un continuo esercizio di riflessione e confronto tra la realtà extra-letteraria e quella narrata nelle sue pagine. A partire dall'affresco complessivo per finire coi singoli casi di suicidi accennati nel libro, fedeli ai reali, e che rimandano inevitabilmente anche a quelli verificatisi nelle grandi aziende automobilistiche francesi, molto colpite dalle sempre più ricorrenti crisi dell'industria dell'auto, e alle lunghe negoziazioni sindacali condotte in Francia nell'ultimo biennio sullo stress e la "*souffrance au travail*". Un dibattito che dal Giappone agli Stati Uniti riguarda tutti i lavoratori, e che non può essere trascurato dagli scrittori che vogliono raccontare l'odierna "verità industriale", per chiudere ancora con le parole usate da Vittorini nel *Menabò* 4 (1961).

Per conoscere meglio Beinstingel rimandiamo a un estratto dell'intervista da lui concessa alla rivista letteraria "Atti impuri", che nel suo ultimo numero ha anche pubblicato in anteprima il primo capitolo del nuovo romanzo, col titolo *Le Nouveau Vieux (Il nuovo vecchio)*:

<http://www.attimpuri.it/?p=953>

Un interessante intervento di Beinstingel sui suicidi in serie nella sua azienda intitolato *Les mots qui tuent* è uscito su "l'Humanité" del 21 settembre 2009:

http://www.humanite.fr/2009-09-21_politique_-_social-economie_les-mots-qui-tuent

Un prezioso volume di approfondimento su "Letteratura e azienda" in Italia:

http://www.retidededalus.it/Archivi/2010/estate/LUOGO_COMUNE/3_letteratura.htm