

## AZAFATAS: UNA CAUSA RECÓNDITA

Quisiera aprovechar esta valiosa oportunidad para reflexionar sobre la condición poco conocida pero insostenible en la que trabajan personas tan sobre-explotadas como lo son las azafatas de Barajas. No me refiero a las ricuras que nos sirven los refrescos de abordo, sino a las azafatas de tierra: las que emiten y controlan los cartoncillos que dan acceso para entrar en los aviones. Sin ellas nuestros viajes en avión sólo podrían realizarse después de haber empleado un costoso sistema automatizado de facturación y embarques, que implicaría obras mayores de reforma y además requeriría un esfuerzo personal de cada pasajero de aprender a utilizarlo. Sin embargo, gran parte la ciudadanía todavía ignora la situación ingrata de estas vulnerables. Cada vez perduran menos tiempo en sus puestos y son reemplazadas, casi al azar, por neófitas capaces de marcar su maleta para el punto del globo más lejano de donde debe llegar, o de perder su mascota por la cinta de equipajes. La crisis acecha nuestros viajes futuros si no logramos que las azafatas se asienten en sus puestos para acumular experiencia y habilidad, ya que su sustitución por máquinas convertiría la matriz de los vuelos españoles que es Barajas en otra zona de faenas semejante a la M-30. No lo dude, usted y todos los viajeros aéreos jugamos un papel vital en esta lucha.

¿De veras es tan importante preservar detrás de los mostradores a las azafatas de tierra? Sí si le interesa poder cargar en otra persona la tarea de elegir asiento y etiquetar su equipaje. Con la implantación de máquinas de autoservicio para facturación, desaparecerían las oportunidades de descargar en la persona expuesta su mala leche y frustración al no recibir un asiento de su agrado. No habría nadie a quien gritar cuando llegara tarde a su vuelo, ni posibilidades de emprender amenazas en un intento de colarse, ni siquiera coyunturas para recibir trato preferente. ¿Y ha pensado en lo que le podría llegar a costar el sobrepeso de todos los accesorios de un niño cuando una familia viaje a la playa? Pues no habría más remedio que pagarlo si se impusieran las básculas de última generación. Pueden parecerle ejemplos dramatizados, pero lo cierto es que en algunos aeropuertos europeos esto ya es una cruda realidad. Es mas, si ha pasado por el terminal 2 de Barajas en los últimos años habrá visto un prototipo primitivo de lo que ahora peligran nuestras costumbres arraigadas.

¿Qué puede hacer usted para evitar la desaparición total de las azafatas de tierra? Para poder responder, primero debemos conocer más a fondo el origen y las peculiaridades de estas personas poco conocidas fuera de su enclave. Antaño considerado un trabajo idóneo para cualquier chica bonita y lista de talla 38, la demografía de las azafatas ha cambiado de forma vertiginosa en los últimos años. Hoy las mujeres guapas aspiran a ser modelos mientras las listas estudian carreras y el hombre gay ha cincelado un territorio donde ya cuesta siquiera imaginar su ausencia. Muchas de estas personas empeñan su labor considerándolo un mero peldaño para llegar a algo más y, como consecuencia, no les inquieta disgustar a pasajeros frecuentes mediante la aplicación de reglas sobre pesos máximos de equipaje o la hora límite para facturación. También, la eliminación de fronteras en Europa ha resultado en un aumento alarmante de azafatas provenientes de culturas vikingas y anglosajonas, podridas por ideas de dignidad individual y el respeto mutuo. La resultante inyección de mentalidad extranjera ha perturbado terriblemente al colectivo, hasta el punto que ya existen casos documentados en que azafatas de Barajas han llegado hasta a indignarse por recibir en su cabeza el golpe de un equipaje de mano propinado por un pasajero habitual descontento. Por tanto, al acudir al aeropuerto ya no podemos contar con la vocación de servilismo que antes era de esperar del personal de tierra y nos toca actuar para evitar que el escenario agrave.

Ni siquiera conviene albergar la ilusión de que la persona que coja su billete esté ansiosamente anticipando la oportunidad de ligar con un pasajero. Para ilustrar hasta qué punto ha evolucionado la demografía de las azafatas, cito una encuesta reciente que mostró casi un 80% se sienten “como si hiciera la calle” cuando visten su uniforme (esta emoción siendo clasificada como negativa). Los comentarios más destacados de las encuestadas referente sus atavíos eran que son de cortes poco favorecedores, los tacones de aguja de los zapatos hacen que sus glúteos ondulen de una manera dolorosa al andar, y la mayoría de las compañías obligan al uso de una cantidad desorbitada de maquillaje durante la jornada laboral.

También, puede que comiencen sus contratos temporales con las típicas esperanzas que inspira tomar la responsabilidad por su seguridad con sólo dos semanas de formación específica y a cambio de un sueldo mínimo. Sin embargo, y aunque cueste comprenderlo, su positivismo desvanece a medida que los horarios cambiantes –y también estirables según las circunstancias del día– impiden que puedan mantener una vida fuera de Barajas. Añadamos el hecho de que la azafata de ahora atiende a tantas personas en un día que no se acordará de usted un minuto después de haberle despachado, por mucho que usted intente destacar entre la multitud con artimañas para hacerle notar su olor corporal o halitosis, para exhibir cuán borde puede llegar a ser, o para deslumbrarle con su ignorancia del origen o la raza de ella. Además, las azafatas que se muestren demasiada competentes o impacientes por realizar bien su trabajo son rápidamente castigadas con dureza por sus supervisores, a quienes no les gusta que se les deje en evidencia.

Y, si la realidad ya está tan maleada, ¿qué podemos hacer para conservar detrás de los mostradores a azafatas sumisas e inclinadas a agradar? Esta claro que hay que tomar medidas urgentes pero, como en el caso del agua, si cada uno de nosotros pone de su parte el esfuerzo de todos sumará en un cambio notable. Para provocar ese cambio, propongo un plan de acción sencillo de aplicar y diseñado para aprovechar de la misma jerarquía que causó las trágicas condiciones que peligran tanto la continuación de las azafatas de tierra. La clave es dirigir todas sus quejas violentas hacia la supervisora de turno cuando no consigue lo que busca en el momento de facturar o pasar por la puerta de embarque. Sólo la supervisora está autorizada a quebrar las normas que para la mera azafata de tierra son ley escrita en sangre extraída contra su voluntad. Presionando a las supervisoras para que merezcan esos 100€ más que ganan al mes, y forzándolas a revelar sus conocimientos a las azafatas de a pie, conseguiremos que las compañías aéreas tomen nota de la necesidad de reenfocar su política de servicio al pasajero; y de paso conseguiremos que las azafatas nos perciban como aliados. Salvemos las azafatas de Barajas. Podemos.

©2005 LLVT