

# Piccioni a cottimo

*L.a.p., co.co.co, co.co.pro.: sono le sigle della precarietà. Nel pieno della vertenza, i lavoratori dell'Atesia raccontano le loro storie, la vita quotidiana, lo sforzo di trovare fuori dal lavoro un'identità. Come in un controcanto, brani dalla Presentazione della Legge Biagi, «Legge Biagi per il lavoro. Capire la Riforma» a cura del ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del governo Berlusconi*

di **Chiara A. Ridolfi e Carlotta Massimi**

fotografie di **Fabio Zayed**

**R**iformare il mercato del lavoro è la condizione per conseguire l'obiettivo di aumentare l'occupazione accrescendone la qualità.

Niente. È andata così, per vie traverse un giorno ho chiamato e dopo quel giorno insomma ho iniziato. Abito vicino. Abito qui, mi sveglio, vengo, solitamente presto. Guadagno quel tot che mi serve e me ne vado. Sono come un bracciante pagato ad arancia che coglie.

*Le caratteristiche del mercato del lavoro italiano sono ben note non solo agli studiosi e ai tecnici, ma prima di tutto proprio alle persone che cercano un lavoro. Quanti genitori assistono impotenti alle mille peripezie che devono affrontare i nostri ragazzi per trovare un lavoro degno di questo nome? Quanti lavoretti in nero e in grigio, quanti sacrifici non premiati e quante porte chiuse prima di ottenere una occupazione regolare e di buona qualità?*

Per scherzare con un amico diciamo che è il piccione. «Quanti piccioni stai?» Però no, non c'è la sensazione d'essere utile, è un po' un controsenso. L'ambiente, open space viene detto, e forse è perché trovi più gente più persone, co' più interessi, prospettive, o illusioni.

*Dinanzi a questo inquietante scenario è responsabilità di qualunque Governo adottare le misure appropriate, anche a costo di impopolarità. Solo le riforme – le riforme di qualità, come quella che è stata approvata ora dal Parlamento – possono infatti prevenire i rischi di destrutturazione e deregola-*

*zione strisciante del nostro mercato del lavoro e governare l'impetuoso mutamento in atto nei rapporti economici e sociali.*

Poi c'è libertà, nel contratto. Il tempo lo posso gestire. Non ho un orologio, non ho un cartellino. E per il resto, faccio altro. Mi interessa. Mi piace suonare, il contrabbasso, per il fatto de pote' esse, come dire, fondamentale. Eppure, da' spazio. Agli altri. Che forse me viene dai nonni che so' contadini (che però non c'entra niente, alla fine, il contrabbasso). Dal mio punto di vista non noto, non mi sento oppresso per il momento, bene o male. Se si riuscisse un po' a guadagnare, lo dico banalmente come cosa personale. Però posso capi' che c'è un problema proprio sociale. Io non ti saprei descrivere, datte una risoluzione. Per me, mi trovo bene in questa situazione. Altri no purtroppo e capisco che le cose così non si possono mutare. Che pure, pensa' d'aver come prospettiva di vita sicura, de resta' al call center a telefonare, mi sembra una vita così triste, così scura.

*Occupabilità, Imprenditorialità, Adattabilità e Pari Opportunità sono i quattro pilastri su cui si basa la cosiddetta Strategia Europea per l'occupazione e sono anche le parole chiave con cui leggere questa Riforma.*

Un giorno tramite 'n amico mio che me l'ha consigliato. Mi dice che conviene, che il tempo te lo puoi gestire. E niente, ce so' finito. L'agenzia mia, dove stavo prima, con l'11 settembre ha chiuso, Nouvelle Frontières si chiamava, e mi pare che non

c'è più. Qui ci sto come ci stavo lì, 6 ore per fare la giornata e poi la mia passione è un'altra, però. E quando me ne vado io questo posto di schifo può pure bruciare per me, pesante e grigio e appiccicoso. Tranne gli amici miei che ci stanno dentro, però. Che come me, la passione loro è un'altra.

*L'Imprenditorialità: favorire tutte le misure idonee a garantire la creazione di nuove forme di lavoro, incluse le collaborazioni coordinate e continuative e l'autoimprenditorialità, e a ripristinare una competizione corretta tra le imprese, oggi falsata dalla presenza di una vasta area di lavoro sommerso.*

Io sono l.a.p. E prima ero co.co.co. E prima ancora ero co.co.pro. O forse il contrario ma non me chiede che vordi'. Ma per chi lavoro non lo so. Per l'etere. Per una caterva di voci incazzate e i loro problemi. E sono 40 secondi. Ho preso un piccione, dico io. E me lo tengo nella rete fino a due minuti e quaranta. E poi mi dispiace ma segnalerò la protesta... grazie per aver chiamato.

*L'Adattabilità: I nuovi mercati globali richiedono maggiore flessibilità e un più ampio ventaglio di schemi contrattuali per cogliere appieno le occasioni di lavoro offerte dalle tecnologie della informazione e della comunicazione.*

Se ci sono io o una scimmia che cambia? Quand'ero bambino andavo con mio padre dal benzinaio che era un signore con una divisa blu che ci salutava e faceva quello che gli chiedevi. E era contento. E mio padre pure.







*La Riforma asseconda queste esigenze, garantendo che coloro che lavorano con contratti di tipo flessibile godano di una sicurezza adeguata e di una posizione occupazionale più elevata.*

Questo non è un lavoro. Questo non è il mondo. Il mondo è tutto quello che c'è fuori di qui. La mia passione è un'altra, però. Io sono musicista. E pure se non ci campo è un miracolo che sono usciti due dischi. Col gruppo mio che si chiama Compagnia delle Indie. Non sono sposato, no non me lo potrei permettere. Divido la casa in quattro, 3 architetto alla Garbatella, che per fortuna sono simpatiche. Anche se quasi avevo pensato di tornare da mia madre a un certo punto. Che per quanto è una brava donna... insomma hai capito? E pure se quando usciva il mio primo disco. Io facevo il pony express. E non c'era 'na lira. Il sogno mio era rimasto pulito. Senza compromessi per mangiare. Senza marchette per il guadagno spicciolo. Tanto qui ci sto solo sei ore e poi me ne vado. No, il futuro non mi fa paura. Ma non ho progetti per il futuro. È un equilibrio instabile. Di pagamenti a fine mese. Di contratti fasulli. Di progetti da non progettare. Ma io a tirare su una serranda tutte le mattine proprio non mi ci vedo. Un lavoro di schifo lo troverò sempre.

*Le Pari Opportunità: sono il parametro più efficace per comprendere la doppia valenza, non solo economica ma anche sociale, della modernizzazione dei mercati del lavoro. Non solo le donne devono poter lavorare con il trattamento economico normativo garantito agli uomini, ma anche con uguali responsabilità e opportunità di carriera.*

Per caso. Molto per caso. Con un curriculum via internet. Dopo due giorni mi chiamano, lontanissimo, l'Hotel della Pisana. Io vengo da Tivoli, tutt'altra zona. Test psicoattitudinali, lo psicologo. La prima campagna è stata Alitalia, allettante. Era la campagna più ambita, l'ho capito poi, che tutto sommato a fine giornata ti sentivi di aver concluso qualcosa, a differenza di altre che sei lì e proponi. Fortunatamente quelle non le ho mai fatte, anzi forse sfortunatamente, che se mi fossero capitate non sarei più ad Atesia. E invece no. E so' rimasta.

*Gli obiettivi di questa Riforma sono: la creazione di un mercato del lavoro trasparente ed efficiente in grado di incrementare le occasioni di lavoro e garantire a tutti un equo accesso a una occupazione regolare e di qualità.*

Si guadagnava bene, perché comunque squillava in continuazione. Io i primi tempi arrivavo e me ne andavo e mi rendevo conto che non avevo pranzato o fatto pausa perché era una cosa continua, a raffica. C'era il guadagno. Poi Atesia ha perso la commessa. In realtà è andata a finire ad Alicos a Palermo. Quindi improvvisamente, tah, la morte. Non squillava più.

*La messa in atto di una strategia coordinata volta a contrastare i fattori di debolezza strutturale della nostra economia: la disoccupazione giovanile, la disoccupazione di lunga durata.*

E siamo stati così per mesi. Per mesi. Io lavoravo anche la domenica all'epoca, perché comunque ci andavi, guadagnavi di più, la domenica. Perché le agenzie di viaggio sono chiuse, la domenica. Quindi chi voleva un'informazione telefonava, la domenica.

*E anche fattori come la concentrazione della disoccupazione nel Mezzogiorno, il modesto tasso di partecipazione delle donne e degli anziani al mercato del lavoro.*

Dopodiché ho lavorato all'Istat, il censimento, e lì ha ripreso a squillare. Perché quel modulo era assolutamente incomprensibile per la maggior parte della gente. Di conseguenza telefonavano. Altro guadagno. Finito quello,



però, finito. Sono passata a Tim. 800846900. Tim-divisionebusiness-buon-giorno-in-cosa-posso-esserle-utile? Il tuo nome, loro ti dicono di dirlo, però, siccome noi veniamo da un'esperienza di un numero verde che dava solo informazioni, dove l'unico a telefonare era un maniaco che una volta che gli dicevi il tuo nome eri rovinata che quello telefonava e chiedeva di te in continuazione, da lì, tutti quelli che ci sono passati, aspettano a dirlo, il nome. O ne dicono un altro, di fantasia...

*L'introduzione di forme di flessibilità regolata, e contrattata con il sindacato, in modo da bilanciare le esigenze delle imprese di poter competere sui mercati internazionali con le irrinunciabili istanze di tutela e valorizzazione del lavoro.*

Log in, log out, break, working, call master, firmarsi e sloggarsi, password... Ce ne sono tante di parole nuove che ho imparato. Tutte in inglese. Ci sono i CT. Noi siamo i CT, che vuol dire collaboratori telefonici. Poi ci sono gli ATS. Poi ci sono i Project Leader. Sopra ancora ci sono altri piani ma non ci sono mai arrivata.

*Siamo altrettanto certi che, al di là di ogni ulteriore parola, saranno le nuove opportunità di impiego e di occupazione regolare messe in moto dal processo di riforma approvato oggi dal Parlamento a dimostrare l'enorme importanza del lavoro sin qui fatto.*

Senza il concetto di contatto utile non lo capisci cos'è il call center. Senza stare tutto il giorno al telefono per cinque ore con persone che ti parlano anche dei loro problemi, non lo capisci che cos'è un call center. Del call center non so dirti a chi serve. A me francamente non serve, però sembra che a molti sì. C'è gente che ti chiama per qualunque cosa. Perché i problemi se li creano, fondamentalmente. Telefonano per cose assurde, per cose che a rigor di logica ci arrivi comunque. Però ti telefonano. A volte, veramente, sono insopportabili. Poi dipende anche molto dal tuo umore. Devi sederti lì e dire: Okay, sono tranquilla. Allora riesci a gestire. Il giorno che ti gira un po' male ti dà fastidio tutto. La maggior parte delle volte chiamano mentre sono in macchina. Ti telefonano, dicono: Ho ricevuto la bolletta me la può spiegare? Tu dici: Lei ha la fattura in mano? E loro: Eh no, io sono nel traffico. Ci sono di queste cose. Stai lì e ti armi, di santa pazienza. È comunque un numero che fa compagnia...

*Ma oggi, proprio grazie agli strumenti contenuti nella Riforma possiamo guardare al futuro con ottimismo.*

All'epoca dei sogni, la mia tesi era sull'economia dei paesi in via di sviluppo, quindi carestie e disuguaglianza secondo il rapporto di un economista, Amartya Sen. Interessante. Abbastanza interessante. Non mi sono laureata, l'ho lasciata lì, in stand by. Ho finito gli esami e ho questa tesi così, in stand by. Quella era una parte della mia vita. Questa è capitata, per caso, però comunque avevo bisogno. Avevo bisogno di lavorare, di essere indipendente. Lì per lì non ti fai lo scrupolo, okay non ho un contratto, okay sono un precario, cioè vivi tre mesi per tre mesi. Cioè nell'immediato va bene. Quando inizi va bene. Poi ti ritrovi a farlo per anni, ma mese dopo mese, non te n'eri accorto. Mi sarebbe piaciuto lavorare in un istituto oceanografico, con i delfini, queste cose. Qui al call center ci sono pure i vetri, come un acquario. Solo qui il delfino sono io.

*Quante persone faticano a trovare una nuova occupazione e rischiano, in un numero sem-*



*pre maggiore di casi senza ancora aver superato la soglia dei cinquant'anni di non trovare mai più una occupazione stabile?*

Sfoglio il giornale e trovo un annuncio di lavoro senza limiti di età. Mio marito, lui, ha un posto in banca dal lunedì al venerdì e poi una domenica al mese ce ne andavamo ad Arezzo, a vendere mobili vecchi per la strada, e ci piaceva tanto fino alle 7 del lunedì mattina della nuova settimana che lui si rimetteva la cravatta e io gliel'annodavo precisa. E mio figlio invece studia da allenatore e cura i bambini down e quelli che il corpo non gli regge più. E io? che faccio? Vuoi vedere che mi trovo un lavoro a cinquant'anni? Non sono mica vecchia, io.

*Rendere trasparente il mercato del lavoro non vuole affatto dire deregolamentare. Significa piuttosto creare regole semplici ed effettivamente esigibili. Alla luce dei rilevanti processi di riorganizzazione aziendale e di ristrutturazione (le cosiddette esternalizzazioni), le imprese italiane devono poter competere con le imprese degli altri Paesi sulla base di normative analoghe, secondo quanto stabilito a livello comunitario, e la necessità di evitare pratiche fraudolente.*

Prima selezione: test psico-attitudinale. Superato. Seconda selezione: colloquio. Superato. Tre giorni dopo: assunta. Inizia l'avventura, un gioco, una sfida. Briefing, login, logout, inbound, outbound. Scusi potrebbe ripetere? Nessuno ti ascolta. Tutto bene al lavoro, cara? Qualche svista con l'inglese, il resto tutto chiaro. Poi un giorno un vecchio agricoltore siciliano piange quasi e mi chiede aiuto: È venuto uno e mi ha fatto firmare una nuova offerta e invece ecco una fattura di 400 euro, la mia pensione sociale. Mi ascolta? E poi è caduta la linea. Il tempo è passato. Due minuti e quaranta. E io ho dato l'illusione che gli è servito. A cosa non so.

*La delega prevista nella Riforma mantiene un'ispirazione antifraudolenta. Incide sulla soppressione di tutte quelle norme obsolete, proprie di un sistema di produzione e organizzazione del lavoro oggi superato, finalizzate esclusivamente all'obiettivo di irrigidire in sé e per sé l'uso della manodopera, anche là dove non esistano istanze di tutela del lavoro.*

Come? Non importa. Signora non si distraiga! Già, neanche cinque minuti, il tempo di una pipì, e se poi perdo la chiamata? No, resto. È uno sull'autostrada che vuole un numero verde, e a me mi tremano le gambe. 800-42-3131, ha scritto? Mi mandi un sms, una mail... Signore una penna... Sto entrando in galleria! Non vada via! Sto qui, sto qui. E la sedia si bagna, appena. Per colpa di una maledetta penna. Tutto bene al lavoro, cara? È proprio un'avventura!

*Ciò consentirà di fornire una regolamentazione efficiente dei processi di appalto di manodopera ed esternalizzazione del lavoro.*

E oggi che non arrivano chiamate è la guerra. Quella dei soldati. Che guardano un muro in attesa. Chiama il maniaco e me lo prendo io. Lui non vuole parlare con i romani e io me la cavo con gli accenti. 20 secondi sono 30 centesimi poi attacco. Tanto lo so che non molla, dieci chiamate, sono tre euro. Mio marito mica lo sa con chi parlo io. Finché resisto resto qui, poi "i giovani" si faranno pure la notte, lo so. Ma io non sono vecchia. È che c'ho un marito e un figlio io. Fa gola lo so, fa gola. Soldi senza regole. Sporchi maledetti e subito. Ma io c'ho pure due genitori anziani. E il problema di domani. E di dopodomani. Loro no. Loro, i giovani, se li sono già presi. Sono diventati vecchi, a forza di raccontarsi di essere liberi. Fa paura. E io me ne torno a casa. Ma io non sono vecchia. È a loro che hanno troncato le gambe. Non a me.

*Anche rispetto ai processi di esternalizzazione del lavoro la nuova legge consentirà, dunque, di avviare un percorso di riforma complessiva della materia, di modo che le istanze di tutela del lavoro, che devono essere mantenute e anzi rafforzate rispetto a forme di speculazione parassitaria sul lavoro altrui, non pregiudichino la modernizzazione dei meccanismi di funzionamento del mercato del lavoro. ■*

**Nota:** "Una riforma per la persona e per l'impresa" è il titolo della presentazione della Legge Biagi, a firma Roberto Maroni, nella pubblicazione «La "Legge Biagi" per il lavoro. Capire la Riforma», a cura del ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del governo Berlusconi. I testi in corsivo sono tratti dalla pubblicazione.

