

Onda anomala: domande degli utenti dei Centri per l'Impiego **D. Baiano, Gruppo M – 28/04/2020**

Scrivo questo resoconto considerandolo un seguito del precedente, sugli inizi del mio lavoro per Anpal Servizi. Avevo iniziato a scrivere poco prima dell'epidemia da Covid-19; curiosamente l'integrazione con fasi di lavoro da casa, che avevo avviato dopo gli ultimi monitoraggi, ha anticipato dei cambiamenti legati alla chiusura per emergenza sanitaria del Centro per l'Impiego.

Il prolungarsi di queste misure mi sta portando a ipotizzare che questa fase di lavoro sia ormai conclusa, e che in questo tempo di "sospensione" sia possibile ripercorrerla e ripensarla.

I primi mesi di lavoro Come scrivevo nel precedente resoconto, siamo stati inseriti nel CPI di Cinecittà a settembre 2019, per un totale di 44 Navigator. Il numero è rapportato al bacino d'utenza, ma risulta altissimo (nei centri di provincia si va da uno a un massimo di 5/6). In questa fase, su committenza dei formatori di Anpal Lazio, organizziamo l'accoglienza dei beneficiari RdC: progettiamo di convocarli al Centro (con attività di back-office), affiancarli negli adempimenti con gli operatori del CPI, e svolgere un colloquio che abbia due obiettivi: di orientamento e verifica sulla regolarità del processo. Il rapporto con i responsabili del CPI, Cinzia F. e Gianni L., è da subito ottimo; gli operatori, invece, si rifiutano di conoscerci; alcuni nel corso dei mesi litigheranno apertamente con dei Navigator (inizialmente, vista la campagna mediatica a loro sfavore, in realtà li comprendevo).

Rispetto ai colloqui coi beneficiari, sentivo anche una domanda del gruppo di Navigator verso quelli di noi con formazione psicologica; chi veniva da altri settori mi sembrava disorientato dall'ampia variabilità dell'utenza. Raccogliamo la proposta in diversi lavori di gruppo; io sentivo anche una forte motivazione a svolgere i primi colloqui, memore di esperienze di lavoro precedenti; mi sentii quindi di propormi tra i 5 colleghi previsti in "Front Office" nel primo giorno di lavoro. Scherzavamo su questo con la metafora calcistica della "lista dei rigoristi"; vista l'attenzione della stampa, all'epoca ancora alta, c'era una certa tensione. I primi colloqui non furono semplici; nel primo Andrea, un uomo sulla sessantina che risultava non aver mai lavorato, evocava vari espedienti per sfuggire al rapporto con noi; presi quindi le redini dell'incontro, ricordandogli diritti e doveri della sua posizione, sfatando il mito della "tutela del beneficiario" evocato da alcuni colleghi. Questo rischio mi causò una certa agitazione ma a fine giornata mi fruttò un "mi sei piaciuto" dalla responsabile di Anpal Lazio, che mi parve un buon riscontro.

Mentre inauguravamo queste nuove prassi, continuavamo a formarci con 16 moduli online, da settembre a dicembre, svolgendo varie verifiche nel corso dei mesi. Intanto sono nati i primi piccoli gruppi informali, amicizie tra colleghi. Finora ho incontrato utenti molto diversi tra loro, i presi in carico risultano circa 30; alcuni incontri sono stati piuttosto duri (ricordo un colloquio con un ragazzo imparentato con una nota famiglia criminale romana; o quando chiesi a una signora di colore se il figlio fosse assente per problemi di salute; lei mi mostrò delle foto sullo smartphone: "no, mio figlio ha subito un pestaggio, è intubato in ospedale", questo mi colpì molto; postumi di uno scontro in periferia tra migranti di diverse etnie). Anche avere a che fare con delle persone licenziate per la chiusura improvvisa di alcune aziende di Roma Sud non è stato facile, alcune sono state molto provocatorie. Altre situazioni mi sono sembrate più "lavorabili", tra cui quella che resoconto di seguito.

Il caso di Irina Come da prassi in un turno di fine ottobre Carmela, un'operatrice del CPI, riceve i beneficiari da noi convocati, prende delle cartelline che conterranno i loro moduli, e chiama poi un pari numero di Navigator. Ci avviamo insieme dagli operatori, verso un ufficio più grande al piano terra o due al primo piano. L'assegnazione è casuale, e così conosco Irina, una ragazza dell'Est Europa sulla trentina; ci sediamo alla scrivania di Maurizio, uno degli operatori. Questo caso mi sembra emblematico anche in quanto esempio di buona collaborazione con gli operatori, specie in quella fase più unico che raro (solo scrivendo ho cominciato a ipotizzare che a dispetto del senso comune, l'operatore non è detto sia un "competitor" dei Navigator, ma può essere considerato un suo primo cliente).

Maurizio è tranquillo e discreto, ci presentiamo e poi insieme dialoghiamo con Irina, che da subito si mostra molto arrabbiata. Lamenta di percepire troppo poco, "in tv dicono che a Napoli c'è chi prende oltre 1000 euro!". Evidentemente I. ha già un reddito, di cui il sussidio risulta un'integrazione; inoltre c'è un coefficiente che può far salire la somma, ad esempio per chi ha figli a carico. Infatti I. lavora part-time, fa l'insegnante in una scuola di lingue per bambini; è per legge "esonerabile", cioè può rinunciare ai percorsi di ricollocazione. Maurizio però è uno dei pochi operatori che tiene ben in conto la volontà dell'utente, che si

dice insoddisfatta del suo lavoro e “vuole un aiuto”. Come mai? Notiamo che dopo tre anni di apprendistato, il suo contratto è diventato da pochi giorni a tempo indeterminato. Le chiediamo quindi perplessi perché voglia cambiare lavoro. I. ne parla come di una truffa, sostiene che è scattato un rinnovo automatico al terzo anno, ma non ha avuto il full-time e le condizioni non la soddisfano. Le chiediamo di consultare il suo CAF per un’ulteriore verifica sui requisiti di reddito; I. chiama, le confermano che è tutto in regola e firma il Patto di Servizio, l’impegno a partecipare alle politiche attive. Saluto M. che stampa i moduli e vado con I. in una sala vicina, per il colloquio d’orientamento.

A colloquio La storia di I. mi incuriosisce: dopo la triennale in Scienze Politiche nel suo Paese, si trasferisce in Germania dove studia e lavora, conseguendo la magistrale in Relazioni Internazionali. Ritenendo di non poter ottenere lavori “in ufficio, in banca” torna poi in patria per un Master sulle Culture del Sud-Est Asiatico. Non resiste quindi all’attrazione di un altro paese straniero, l’Italia; si trasferisce a Roma, la Città Eterna che tanto la affascinava. I primi ricordi sono positivi; trova lavoro in questa scuola in cui la formano a un metodo alternativo di insegnamento; all’inizio le chiedono di trattenersi un po’ più del dovuto, ma non è un problema; allestisce gli ambienti per le lezioni, con giochi e libri per bambini. Col tempo però tra caro affitti, disservizi dei mezzi pubblici, lavoro “sottopagato e insoddisfacente”, matura una certa insoddisfazione; mi dice che delle sue amiche l’hanno spinta a chiedere il RdC perché “poteva essere un’occasione”. Mi sorprende a immaginare queste amiche come clienti del nostro colloquio, inteso come spazio di pensiero. Faccio presente a I. che la sua situazione non mi sembra così negativa nel contesto del CPI; anzi le riconosco grandi capacità per aver saputo studiare e lavorare in ben due paesi stranieri. Lei mi dice quindi che vorrebbe lavorare alla FAO, precisamente occupandosi dei paesi di cui ha studiato nel Master. Ma non la chiamano! Riconosciamo insieme come sia un circuito molto chiuso (in cui in realtà pochi dipendenti hanno contatti internazionali, spesso il lavoro si risolve al pc su tabelle excel). Mi sembra quindi che I., nel ventaglio di servizi del settore, possa rivolgersi alle Agenzie per il Lavoro; per quanto propongano spesso contratti brevi, possono offrire occasioni in settori altrimenti inaccessibili. Potrebbe pensare anche ad altri contesti, d’altronde parla quattro lingue... arrabbiata e polemica ci tiene a precisarmi: “cinque! anche il Sanscrito!” (che, su due piedi, fatico a considerare facilmente spendibile nel mondo del lavoro). Soprattutto, la invito a riconsiderare il giudizio molto negativo sul lavoro che sta svolgendo; non capisco se davvero la sfruttino o se le sia chiesto poco più di quanto pattuito, ma comunque quest’assunzione mi sembra da valorizzare. Sento indizi di una difficoltà a ripiegare, dopo anni di formazione a cui si aspettava seguisse chissà cosa. Ci salutiamo, concordando di risentirci dopo aver esplorato meglio le offerte nel settore.

Sviluppi Qualche settimana dopo I. mi scrive una mail all’indirizzo aziendale – lo hanno fatto in pochissimi – in cui si lamenta di un servizio de “Le Iene”, che accusava i beneficiari RdC di non cercare lavoro. La chiamo dal CPI mentre i colleghi di back office sono in pausa, per non intralciarli. I. mi risponde di nuovo arrabbiata, lei si impegna e cerca lavoro; le dico che so che non sta approfittando di questa misura e le consiglio di rivolgersi, in caso di dubbi, a noi addetti ai lavori (me, il CPI, il CAF). Mi sembrava importante temporeggiare con I., forse ora mi è più chiaro il perché. All’epoca sospettai che questa vena polemica, specie sulle retoriche mediatiche, fosse uno strano tentativo di integrazione nel contesto italiano (del tipo “tutti litigano, e io no?”). Credo che in quel periodo mi sia sganciato da certe retoriche relative al “trovare lavoro”, riconoscendo il CPI come contesto in cui tra caos, burocrazie e impedimenti, potessimo avviare coi beneficiari un pensiero sul rapporto col lavoro. Richiamo I. come altri beneficiari dopo uno degli ultimi monitoraggi al Cedro, in cui notavamo come nei nostri resoconti siano spesso escluse le parole degli utenti (dei servizi in cui lavoriamo). I. è tranquilla, mi dice di affiancare al suo lavoro delle attività di traduzione; il CAF la assiste per le ricevute da prestazioni occasionali, è tutto in regola. Paradossalmente I. mi sembra diversa da altri utenti italiani per una certa fiducia verso i servizi pubblici. Mi dice che al momento la sua situazione non va male, intanto, “cercare cercare cercare”. Mi sembra in realtà che in quell’incontro al CPI si sia in qualche modo avviato un pensiero, un processo poi andato avanti in altre relazioni nei suoi contesti di vita.

L’impresa di Aurora Dopo quel monitoraggio di febbraio, presi l’iniziativa di chiamare da casa i beneficiari che avevo incontrato al CPI. I loro dati sensibili per motivi di privacy non potrebbero essere usati al di fuori del Centro, ma abbiamo ricevuto autorizzazione informale a chiamare con dei cellulari aziendali, da usare in modalità “anonimo”. Nell’ultima telefonata propongo a I. delle offerte pubblicate sul nuovo sito “Spazio Lavoro”, creato a dicembre per il circuito regionale dei CPI. Le offerte sono da impiegata in delle aziende del distretto

produttivo Lazio Sud. Le dico che qualora non le interessassero, potrebbero essere utili per capirci meglio sulle sue esigenze e priorità, in termini di mansioni, orari di lavoro, reddito. Lei d'altronde potrebbe ripensare ai suoi dubbi sul cambiare settore o meno. Qualche giorno dopo ricevo un'altra sua mail; non si è candidata, ma mi ringrazia per l'indicazione. Si rivolge a me per la prima volta come "Gentile dott. Baiano", fin troppo formale, ma mi sembra un riconoscimento dell'aver ricevuto un servizio di orientamento. Prima dell'emergenza da Covid-19 avevo già richiamato tutti i beneficiari presi in carico; alcuni, specie i più giovani, non rispondono al numero anonimo; siamo ancora pochi a muoverci in questo modo, a provare a investire sulla relazione con l'utente, al di là della routine d'ufficio. Pian piano ipotizzo che sto proponendo di cambiare setting, e questo mi permette di esplorare nuove culture; molti utenti si sganciano dalle questioni burocratiche, accennano alle loro aspirazioni, seppure con fatica. Ipotizzo che il CPI evochi fantasie problematiche relative alla cultura assistenziale, da esplorare meglio. In una telefonata Aurora, una delle beneficiarie più orientate, mi dice che si sta informando su un bando per l'imprenditoria giovanile, nel settore agricolo che le interessava. Se al nostro incontro a settembre era solo un'idea, poi si è informata con un agronomo e sta sviluppando un progetto. Mi colpisce il modo in cui A. parla del lavoro che ha in mente, "mi piace da morire, lo desidero tanto!" - toni che ho incontrato raramente al CPI. Forse persone meno qualificate e in maggiori difficoltà lavorative fanno fatica a recuperare dei desideri. A. pensa di aprire un agriturismo che abbia spazio per una piccola fattoria, con cui tamponare periodi di minori entrate (considerando quindi anche la gestione del rischio). A. parla di questo lavoro con passione e lo pensa come spazio di realizzazione; i discorsi su burocrazia e incentivi finiscono sullo sfondo, perché sarebbe contenta di dedicarcisi. Ci accordiamo per informarci meglio sul sostegno all'impresa.

La sospensione Con l'avvento del lock-down, queste telefonate sono servite a comunicare la generale sospensione delle attività. Nel frattempo abbiamo ricevuto delle consegne dai formatori di Anpal Lazio, soprattutto per attività da svolgere in gruppo, da remoto. Alcuni di noi hanno condiviso un certo rammarico; speravamo che in questo periodo sarebbe partita una nuova fase, in cui contattare distretti produttivi e corsi qualificanti del territorio.

Poco prima della sospensione infatti, divisi in 6 gruppi, abbiamo realizzato una mappatura, un "dossier" di trenta pagine su fabbisogni professionali delle aziende, corsi di formazione professionale e segmentazione del bacino (caratteristiche degli utenti presi in carico, circa 3000). È stato un lavoro implicante e il dossier mi è sembrato un ottimo prodotto. Purtroppo, diversamente da altre regioni, nel Lazio non abbiamo ancora avuto l'abilitazione a incontrare nuovi utenti da remoto; ci sembrava l'attività più adatta per proseguire le nostre funzioni. Ma anche altri dei lavori svolti sono stati interessanti, e vorrei resocontarne in seguito.

Idee sul dopo Per concludere, prima del lock-down stavo considerando come, a fronte di investimenti ancora scarsi sul fronte "imprese", e di problemi culturali molto radicati rispetto al creare lavoro, potessimo realizzare comunque consulenze utili al CPI, concentrandoci sull'orientamento. L'utilità starebbe nel riconoscere problemi tipici relativi all'inserimento nel mercato del lavoro (stando attenti a non rendere queste categorie delle diagnosi). Per giovani tra i 20 e i 30 anni ad esempio c'è il tipico problema dell'inesperienza, che fa sì che siano spesso scartati nelle selezioni; al contempo però evitando stage e tirocini, si svalutano occasioni in cui sviluppare competenze e conoscere contesti. Per persone tra i 40 e i 50 che hanno perso il lavoro, invece, ci sono spesso vissuti depressivi difficili, relativi al rimettersi in gioco dopo anni di impegno (questi mi arrivano come i più difficili da trattare, per chi lavora nei CPI). E così via. È cambiato tutto ciò con la pandemia da Covid-19? Confrontandoci con dei colleghi, abbiamo condiviso vissuti di "sospensione", come nell'impossibilità a fare previsioni sugli sviluppi dell'economia. Mi sembra che quest'ammissione di incapacità sia un atto competente, rispetto a quelli di chi si avventura in complicate previsioni a lungo termine. L'impatto economico di questo evento sarà complesso, e forse non aiuta avventurarsi nei massimi sistemi; stando al nostro punto di vista, è probabile che dati i cambiamenti, saremo chiamati ad accompagnare gli utenti nel riconoscere nuove possibilità, nuove domande che si verranno a creare. In tal senso questo lavoro di ripiego non sarebbe molto diverso da quello che provavamo a svolgere prima dell'emergenza (che risulterebbe una sorta di "onda anomala" rispetto alla prassi precedente). Forse sarà importante proporre le varie forme di lavoro non come contrapposte, ma come insieme di possibilità su cui investire (da remoto / in loco, autonomo / dipendente, a termine / indeterminato); proporre quindi una cultura diversa da quella assistenzialista, che investa sulle competenze e su diverse modalità di lavoro.