**Quali** **clienti esterni per i Servizi per il Lavoro D.Baiano – 04/11/2020**

In questo resoconto condivido gli ultimi sviluppi del progetto di Anpal Servizi legato al Reddito di Cittadinanza. Da qualche mese è stata avviata una fase di contatto rivolta a imprese del territorio; ci sono difficoltà nella realizzazione del progetto dovute alla contingenza attuale, ma sento soprattutto impliciti culturali in crisi, che sarebbe interessante ridiscutere in azienda, con interlocutori disposti a farlo.

Come scrivevo negli ultimi resoconti, dal lockdown in poi abbiamo riorganizzato la nostra attività da remoto, così come avvenuto per la formazione in SPS. A fine marzo mi sembrava che alcune questioni potessero essere trattate nei gruppi per il modulo di Storia, in cui ci siamo occupati di Linguaggio e Censura nel Fascismo, spunto per riconoscere il modo in cui lavoriamo come psicologi. Ripensando a quei primi passi, ipotizzo che il tema che “censurai” in uno degli ultimi monitoraggi in loco fu proprio il mio rapporto col Centro per l’Impiego di Cinecittà (il riscontro fu “nei vostri resoconti mancano le parole degli utenti”).

Nei monitoraggi successivi tornammo sul tema, riconoscendo come senza considerare queste domande non si possa definire un servizio, e quindi in questo caso, emanciparsi dalla campagna politica che lo ha istituito.

Questo mi sembra un punto chiave: il progetto è dettagliato e sensato in molte sue parti; ma spesso non si sente un investimento culturale in esso, a partire dalle persone coinvolte: dirigenti pubblici e privati, dipendenti pubblici, beneficiari più svantaggiati. Il collocamento pubblico cambia, ma si sente costretto a farlo per applicare una legge; questo cambiamento non è la traduzione di una domanda inizialmente ad esso rivolta (credo che in questo altri servizi pubblici abbiano avuto un’evoluzione diversa).

Non mi sembra folle però provare ad aggiornare un settore della Pubblica Amministrazione che risulta superato, specie se paragonato a servizi analoghi di altri paesi europei. Ancora oggi sono interessato ad alcuni aspetti “macro” della campagna RdC e di altre politiche sociali; all’epoca però avevo trascurato il mio rapporto col territorio in cui la campagna doveva realizzarsi, su cui vorrei concentrarmi ora.

Quali sono quindi le domande degli utenti di cui poco si parla? Ripercorro alcuni casi emblematici.

A luglio contatto Mauro, un signore sulla quarantina che ha richiesto il RdC dopo aver perso il suo lavoro da barbiere, per le chiusure legate al Covid; con le riaperture è stato chiamato in prova in diversi negozi del Centro Storico, e vorrebbe migliorare l’Inglese per crearsi nuove opportunità, visto che alcuni barbieri in zona sono aperti a turisti. Pensa al sussidio come temporaneo, intanto si aggiorna, si muove in autonomia.

Una signora ucraina sulla cinquantina, Ivana, mi dice di essere pronta a presentarsi subito al CPI (all’epoca ancora chiuso); solo a fine chiamata mi dice che le è stato diagnosticato da poco un tumore; la ricontatto quindi per aiutarla con le autocertificazioni. A una seconda chiamata mi dice che si è trasferita ad Albano, e poi a Roma, dopo tanti anni a Napoli (in un attimo divento “bello di zia”); anni che ricorda con affetto anche per l’attaccamento alla comunità di connazionali. Pensava di migliorare la sua condizione e invece trasferendosi è andata peggio, finendo in carico a diversi servizi sociali. Suo figlio Alexej ha poco più di 30 anni e tra esperienze lavorative non andate a buon fine, servizi sociali, percorsi con agenzie interinali, oggi è disoccupato. Mi arriva una situazione di isolamento piuttosto problematica; la signora ha uscite razziste verso altre minoranze che “si approfittano del RdC”. Infine chiamo Adrian, un signore rumeno molto garbato che dopo 10 anni in una ditta edile (in cui ricopriva diverse mansioni - operaio specializzato, capocantiere, amministrazione) è andato in Cassa Integrazione e poi ha perso il lavoro. Adrian è di un paese dell’Est ma ha un rapporto diverso col lavoro, parla dell’ingresso in Europa della Romania come di un’opportunità che ha saputo cogliere; sembra lontano dallo spirito di sacrificio evocato nei paesi sovietici. Adrian, come Mauro, non può passarmi la sua compagna che dovrei colloquiare; è tornata in patria per aiutare la loro figlia, che ha dei bambini in età scolare, e ci sono problemi per le chiusure dei confini. Mauro si è lasciato con la compagna dopo il lockdown e non sono in buoni rapporti (è successo a 3 delle coppie contattate da maggio).

Mi sono trovato a considerare i vissuti provati in questi casi come collegati, provando a ipotizzare un modello organizzativo per i Centri per l’Impiego. Gli utenti possono essere divisi in tre categorie, o forse due: il criterio implicito che ci ha orientato sinora come Navigator credo sia stato: riesco a individuare per la persona un cliente esterno, un datore di lavoro con cui potrebbe avviarsi un percorso? Anche di formazione, intesa soprattutto come preparazione al lavoro (non necessariamente tecnica). Per orientarmi nel maremagnum del mercato del lavoro, però, penso prevalentemente al lavoro dipendente, non qualificato, o con qualifiche ottenibili in tempi non troppo lunghi. Credo che questo sia il lavoro implicitamente atteso dagli utenti dei CPI di altri paesi, legati alla mediazione tra le parti (non a specializzazioni, aspettative particolari, settori di nicchia). Solo se questa mediazione sembra troppo difficile da avviare (ad esempio, quando non è chiaro quale sia il vero domicilio dell’utente) propendiamo per l’invio ai servizi. Il CPI può essere un contesto in cui “prendere in carico” vuol dire orientare la persona verso altre strutture territoriali, per un orientamento che però segua criteri precisi, legato agli andamenti occupazionali, che verifichiamo periodicamente; non a smistamenti che diminuiscano l’affluenza di pubblico, come evoca il personale di alcuni servizi.

Proprio in quel periodo la formazione propostaci da Anpal ha riguardato i potenziali clienti esterni, aziende interessate ai servizi in via di sviluppo. In 3 webinar a fine luglio ci viene presentato un database, Mappatura Opportunità Occupazionali, in cui ognuno di noi troverà i recapiti di diverse aziende, assegnate ai diversi CPI per prossimità territoriale. Per queste, avremmo dovuto verificare se la Partita Iva fosse ancora attiva o cessata e se i dati di contatto fossero aggiornati, verificando su internet recapiti di sedi legali e operative. Dopo un po’ ipotizzo che le attività servano a farci impratichire col database per fasi successive, molti dati non sono aggiornati. Ricordo di questo periodo alcune parole dei formatori: “a queste aziende proporrete servizi diversi, legati non solo al RdC; pensiamo a una Pubblica Amministrazione rivolta a dei clienti”, parola presentata come tabù in quel contesto. Mi sembra interessante informarsi sui cambiamenti di questo settore, tramite indizi che evocano culture precedenti.

Dopo la pausa estiva riprendiamo l’attività, in attesa di ulteriori direttive aziendali. Intanto divisi in sei gruppi noi Navigator di Cinecittà continuiamo il monitoraggio dati dei beneficiari incontrati. Alcuni tra noi cambiano lavoro, non vengono sostituiti come in precedenza, da 44 passiamo a 41. Negli ultimi webinar viene messo chiaramente in parola il cambio culturale che ci troviamo ad affrontare. Un formatore mi sembra andare dritto al punto: “Ricordate, relazionarsi con un imprenditore è diverso, saranno diffidenti verso la Pubblica Amministrazione, la burocrazia; vogliono tempi rapidi, l’imprenditore ha un capitale a rischio”.

Mi sembra di avventurarmi su un terreno non proprio favorevole. Gli utenti dei CPI parlano spesso del non trovare lavoro; ma aldilà dei loro percorsi difficili, delle crisi economiche, mi sembra che da questa retorica non possa venir fuori nulla di produttivo. Alcuni discorsi dei CPI mi sembrano fini a se stessi. La lamentela e la retorica mi sembrano unire grandi gruppi di utenti; il conflitto con le culture d’impresa credo stia nell’interesse di quest’ultime verso competenze, qualifiche, che hanno a che vedere coi particolari settori economici e con le differenze tra essi. Penso ad altre regioni del Centro Italia, in cui è facile imbattersi nelle sedi di piccole, medie e grandi imprese, anche famose e caratteristiche di quei territori. Queste regioni mi sembrano organizzate meglio rispetto al nostro flusso di lavoro.

Provo anche a recuperare la differenza con le agenzie private, che mi aiuta a pensare. Il Pubblico può proporre incentivi fiscali, che diventano vantaggiosi se viene assunta più di una persona; già su 2 o 3 nuovi assunti lo sgravio diventa molto conveniente, abbattendo il costo del lavoro; quindi anche in periodi di crisi, è un investimento che può dare i suoi frutti. Le agenzie private sono adatte a inserimenti a termine, o a selezioni mirate e più accurate; inoltre, hanno dei costi per il cliente, che il Pubblico non ha.

Il Pubblico potrebbe fornire a costo zero gruppi di personale pre-selezionato e riqualificato dai CPI, specialmente facendo rete sui territori. È vantaggioso per piani di sviluppo nel medio e lungo periodo.

Al momento però, non essendo ben definito il servizio, credo che non possa attrarre un target specifico di clienti che lo riconosca come vantaggioso: piccole imprese che sono cresciute e hanno bisogno di nuove competenze; medie imprese che possono pensare all’apertura di nuove sedi; eventuali grandi imprese se la dirigenza ha piani di sviluppo. Sarebbe interessante quindi conoscere le esigenze delle singole imprese, la fase che attraversa il loro settore… le crisi possono essere momenti di investimenti, se gestite con competenza. Mi sembra che si possa intervenire rispetto a questi problemi di realtà, più che appellarsi ai valori del welfare o a sensi di appartenenza aziendali o nazionali, oggi poco sentiti. In questo il bacino di Cinecittà mi sembra problematico, perché non credo ci sia l’indotto potenzialmente più interessato, cioè non le aziende che offrono servizi ma le aziende di produzione\*.

\*Le aziende di produzione diretta [...] producono materialmente dei beni, fra queste: industrie che trasformano materie prime in prodotti finiti (imprese tessili, alimentari, automobilistiche ecc.); imprese agrarie che ottengono prodotti agricoli; imprese edili e di costruzioni; imprese estrattive e di trasformazione materie prime (<https://www.marchegianionline.net/appro/appro_45.htm>)

Gli uffici della Pubblica Amministrazione della zona, le sedi centrali delle grandi aziende private, seguono altre logiche; ma il territorio potrebbe comunque proporre domande interessanti.

In attesa di indicazioni su come contattare le imprese, mercoledì 30 settembre riceviamo varie mail in pochi minuti dai nostri formatori. Direttiva: contattare 5 imprese al giorno, per un totale di 15 entro lunedì 5, e fissare un appuntamento con almeno una di queste (come se dipendesse solo da noi). All’appuntamento avremmo dovuto verificare se l’azienda avesse piani occupazionali e presentare i servizi in via di sviluppo.

Ci viene anche detto che a breve dovremo tornare in presenza al CPI (proprio mentre è chiaro che ha inizio la seconda ondata di Covid).

Molti tra noi si arrabbiano; nei webinar c’era stato detto che ci saremmo coordinati con la Divisione Domanda di Anpal Lazio, che ha gestito crisi aziendali in passato, mentre adesso c’è chi si sente mandato allo sbaraglio, senza materiale ufficiale da proporre. L’obiettivo per molti è irrealizzabile, ma soprattutto, la rapidità richiesta sembra in conflitto con la possibilità di instaurare rapporti di fiducia coi potenziali interessati. I Navigator di un CPI romano scrivono una mail di risposta in cui chiedono chiarimenti su queste modalità comunicative, la mail viene sottoscritta da altri CPI. La sensazione è che prevalga l’ansia di raggiungere un obiettivo numerico da dichiarare, in termini di imprese contattate.

Le mie emozioni rispetto a quella mattina sono molto dense, nel senso, le difficoltà comunicative che potevo aver sperimentato fino ad allora non attenuavano l’emozione, che mi arrivava provocatoria. Credo che in altre regioni, nonostante le premesse complicate, si cerchi prima un confronto per una strategia condivisa. Comunque contattare 5 aziende al giorno per conto di Anpal Servizi non mi sembra una tragedia e mi organizzo per farlo. Dedicarmi a questo lavoro mi stimola, ma credo sia importante non ignorare questa fase, indizio di un clima culturale (come altri che ora riconosco nei precedenti resoconti).

A oggi ho contattato varie aziende di diversi settori; dopo alcuni tentativi un po’ a vuoto, provo a cercare selezionando le aziende in base al settore produttivo, riferendomi più che altro a realtà medie e piccole.

La responsabile di una piccola impresa in ambito energia / impianti, quando le spiego i motivi della telefonata, si dice molto interessata: “Guardi, siamo pieni di lavoro, quest’estate non sono andata in vacanza e sto cercando del personale”… purtroppo però l’azienda non ha sedi a Roma, c’era un errore nel database.

Per un’azienda di informatica che ha sede a Roma Sud mi risponde Ilenia, un’addetta al personale, dicendosi molto interessata agli incentivi. Invio loro una mail – più tardi del previsto, in attesa di materiale informativo ufficiale. Mi rispondono e fissiamo un appuntamento da remoto. Ilenia mi ripete l’interesse per gli incentivi; per buona parte dell’incontro parlo con Damiano, direttore di sede, che mi spiega che l’azienda ha 80 dipendenti e si occupa di sviluppo software (soprattutto per altre aziende). Dopo un ricorso alla Cassa Integrazione risolto in breve, stanno lavorando più del solito e contano di introdurre 6 nuove risorse; hanno esigenze anche nel breve, dovendo assumere 2 categorie protette. Mi colpisce che a un certo punto Damiano dica “questa per noi è un’occasione e non vorrei lasciarla cadere, come ci è successo in passato”. Sto tenendo quindi i contatti, informandomi sulle dinamiche del settore.

Questa settimana abbiamo anche svolto una call tra Navigator di questo distretto, per scambiare informazioni sui primi risultati, monitorati dai formatori; nei prossimi resoconti vorrei occuparmi di questi nuovi sviluppi.