

Introduzione

La questione del lavoro si presenta oggi come elemento cruciale della società contemporanea. Una opacità di fondo, però, attraversa il tema del lavoro, per cui, anche in ragione delle trasformazioni che lo percorrono in profondità, oggi, diventa necessaria, da parte delle scienze sociali, una riflessione approfondita. In particolare, per ciò che concerne il discorso pedagogico, il dibattito sul lavoro, come da sempre accade, coinvolge la riflessione circa i tempi, i modi, i contenuti di una educazione che per un verso accompagni i soggetti alle professioni, per l'altro contribuisca a farli crescere, se si vuole eticamente, in quanto *persone*.

Pietro Maltese con questo testo affronta il complesso tema della relazione tra formazione e lavoro, in special modo di un mondo del lavoro fortemente mutato rispetto al passato, di un capitalismo divenuto flessibile e *cognitivo*, di un'economia tendenzialmente destinata a diventare sempre di più *economia fondata sulla conoscenza*.

Il punto di osservazione a partire dal quale Maltese sceglie di scandagliare le dinamiche del nuovo capitalismo flessibile è, nello specifico, la realtà degli operatori del call center, cui l'autore aveva già dedicato la propria attenzione in un ricco intervento teorico risalente a qualche anno addietro (*I call center e l'ipotesi del capitalismo cognitivo*, in M. Marino (a cura di), *Il ritorno di Sisifo. Lavoro e formazione della società della conoscenza*, Anicia, Roma 2007), dove valutava il carattere cognitivo e astratto/concreto del lavoro dei teleoperatori.

Qui, invece, Maltese ci propone una ampia e puntuale inchiesta sul campo che in un certo qual modo cerca di verificare le ipotesi da lui avanzate in precedenza. Il volume, rubricabile in una area di intersezione tra pedagogia sociale e sociologia del lavoro, prende, infatti, avvio da una ricerca di taglio qualitativo avente per oggetto l'esperienza quotidiana dei *giovani* operatori di alcuni grandi call center in *outsourcing* della città di Palermo, cui sono state somministrate delle interviste semistrutturate relative, tra le altre cose, al peso della formazione ricevuta (verifica del tasso di occupabilità),

alle tipologie di formazione *on the job* esperita in azienda, alle modalità di controllo delle procedure lavorative, al grado di interesse nei confronti dell'attività svolta, alle strategie messe in campo per fronteggiare una pronunciata condizione di flessibilità. Per altro, lo stesso autore ha lavorato per due mesi in un call center che svolgeva attività di *contact marketing*, il che indubbiamente ha contribuito non solo ad aumentare la sua competenza in merito a questo settore della economia contemporanea – che, per intenderci, nel capoluogo siciliano coinvolge diverse migliaia di unità lavorative – ma ha pure aggiunto al testo concretezza nella misura in cui ha reso quella di Maltese una fotografia abbastanza aderente all'esistente, anche se estremamente critica. Senza per questo ricadere nella facile tentazione di rappresentare questi lavoratori “atipici”, come egli stesso scrive, dei «*poverini* ultrastressati, mal pagati ed impegnati in una occupazione-ripiego noiosa e routinaria».

In ogni modo, nella prima parte del volume l'autore esamina con ampio e consapevole utilizzo della più recente letteratura economico-politica, sociologica e pedagogica il tema delle trasformazioni postfordiste dell'universo produttivo e affronta alcuni nodi teorici che non solo costituiscono possibili punti di vista a partire dai quali leggere la realtà del call center, ma, più in generale, elementi di decifrazione del lavoro contemporaneo ad alto tasso di cognitività. Vengono, dunque, prese in considerazione le teorie del *capitalismo cognitivo*, quelle che leggono l'economia dell'oggi nei termini di una *attention economy* tale per cui le aziende rincorrerebbero uno speciale bene definibile come *valore attento* del consumatore, quelle che assumono la conoscenza a principale forza produttiva. Inoltre, viene avanzata l'ipotesi che anche gli *agenti* del call center possano essere considerati dei veri e propri lavoratori della conoscenza sebbene, come si ricava dalle interviste, essi non si ritengano affatto tali. A tal proposito le argomentazioni di Maltese risultano così convincenti da contribuire a sgomberare il campo da alcune restrittive rappresentazioni del lavoro cognitivo che si limitano a prendere in considerazione esclusivamente i settori *high tech* o quelli ad alta intensità di ricerca, riservando così ad altre aree del lavoro flessibile un'attenzione marginale, oppure interpretandole con lenti, per così dire, ancora fordiste. Nel quadro delle trasformazioni in corso l'autore, molto opportunamente, affronta la questione della formazione – con le corrispondenti tematiche delle *competenze*, della *occupabilità*, del *capitale umano* – nonché dei livelli di prossimità

che dispositivo pedagogico e dispositivo economico oggi tendono a raggiungere. Tema ovviamente controverso, a causa delle differenti grammatiche e, soprattutto, delle differenti finalità che economia e educazione rispettivamente perseguono e delle, pur tuttavia, necessarie relazioni che esse devono intrattenere.

La seconda parte del volume è, invece, interamente dedicata al racconto dell'esperienza sul campo. Trattandosi di una ricerca qualitativa, sono riportati numerosi stralci delle interviste effettuate, integrate da considerazioni discendenti dalla letteratura specialistica e dalla stessa esperienza lavorativa dell'autore, di cui si è detto. Nella fattispecie, emergono la povertà della formazione *on the job* erogata agli operatori (formazione esclusivamente strumentale, di tipo *usa e getta*), alcune criticità dell'organizzazione dei call center quali *fabbriche di servizi* (modalità ancora tayloriste nella gestione delle risorse umane, tipologie stringenti di controllo che sottraggono autonomia agli operatori, contratti precari che danneggiano il livello di motivazione, etc.), talune problematiche concernenti il rapporto tra mondo del lavoro e mondo della formazione nei cui riguardi, peraltro, gli intervistati talora avanzano giudizi corrosivi.

In sintesi, ne viene fuori un quadro abbastanza scoraggiante – come del resto era prevedibile – tale da problematizzare l'ipotesi della flessibilità quale dispositivo di ottimizzazione delle relazioni contemporanee tra capitale e lavoro. Il che non significa demonizzare *tout court* la flessibilità (che, almeno a determinate condizioni, non è necessariamente cattiva) o le aziende di call center, quanto piuttosto criticizzare alcune parole d'ordine e teorizzazioni ormai non del tutto estranee allo stesso lessico della pedagogia sociale. Basti pensare al paradigma del *capitale umano*, che in una realtà come quella meridionale si mostra di forte impatto ideologico, ma, in sostanza, relativamente deficitario in ordine ad una lettura plausibile del reale.

Per concludere, il volume di Maltese costituisce non solo un contributo originale alla letteratura sui call center in ragione del discorso pedagogico entro il quale l'autore si inserisce, ma più in generale un contributo utile ad arricchire il dibattito nell'area della pedagogia sociale da diversi decenni impegnata a decifrare la consistenza delle trasformazioni del mondo del lavoro e ad elaborare possibili piani di intervento educativo. In definitiva, quello di Maltese può senz'altro essere definito un riuscito tentativo, e dunque un efficace contributo, volto ad affrancare la letteratura pedagogica sulla

formazione al lavoro da una pesante egemonia, oggi imperante, di costruzioni teoriche di chiara impronta economicista.

Marisa Marino
Università di Palermo

Premessa

Da diversi decenni il mondo della formazione ed il discorso pedagogico si trovano a dovere fare i conti con trasformazioni dell'universo economico tanto significative da essere accostate alla rivoluzione fordista degli inizi del secolo scorso. Proprio come allora, gli stravolgimenti produttivi indirettamente *richiedono* «un nuovo tipo umano»¹ e, dunque, una radicale riconfigurazione del concetto di formazione. Del resto, scriveva Antonio Gramsci a proposito dell'industrialismo, «i nuovi modi di lavoro sono indissolubili da un determinato modo di vivere, di pensare e di sentire la vita: non si possono ottenere successi in un campo senza ottenere risultati tangibili nell'altro»². Per il pensatore sardo, il fordismo era sì una *razionale* contro-risposta del capitale alla legge della caduta tendenziale del saggio di profitto, ma non costituiva esclusivamente un inedito modo di produzione, bensì una vera e propria *mutazione antropologica*. Di conseguenza, come negli anni '60 e '70 andava spiegando, tra gli altri, Mario Alighiero Manacorda, Gramsci calibrava la sua pedagogia egemonico-politica a partire dalla epocalità del fenomeno industriale. Nello specifico, per l'autore dei *Quaderni del carcere* non era utile controbattere al tentativo fordista di macchinizzazione dell'umano a mezzo di una critica che si limitasse a contrapporre all'industrialismo (ed alla formazione del *gorilla ammaestrato*) i teoremi dell'umanesimo tradizionale. Basti, in tal senso, ritornare alla riflessione carceraria sulla funzionalità pedagogica dello studio delle lingue classiche, che si conclude con l'auspicio di trovare un equivalente funzionale del latino altrettanto efficace in termini educativi. Gramsci scioglieva lo strutturale dilemma della costruzione di modelli orientati alla formazione integrale dell'uomo o funzionali allo sviluppo del modo di produzione attraverso una soluzione di ordine dialettico: per contrastare la marea fordista era a suo parere indispensabile immergersi, sì da porne in evidenza le intrinseche

¹ A. GRAMSCI, *Quaderni del carcere*, Edizione critica dell'Istituto Gramsci a cura di V. Gerratana, Einaudi, Torino 1975, Q. 22, p. 2146.

² *Ivi*, p. 2164.

contraddizioni e rovesciarne in direzione emancipativa gli esiti. Sicché insisteva sulla necessità di elaborare un sistema educativo nelle prime fasi *disinteressato*, e tuttavia pregno di nozioni ed elementi concreti, storicamente adeguati al livello dello sviluppo delle forze produttive e dell'articolazione dei rapporti di produzione. Per Gramsci si trattava di fare della *necessità libertà*, dopo, però, avere praticato una critica immanente. E questo insegnamento metodologico può risultare preziosissimo oggi, in quanto a parere di chi scrive è infruttuoso replicare ai movimenti di *colonizzazione* economica della formazione limitandosi *esclusivamente* a rivendicare per essa, e per la riflessione che di essa si occupa, un'autonoma funzione di costruzione di soggettività libere, emancipate, consapevoli. È essenziale, invece, sapere osservare il reale senza nostalgia per il passato, comprenderne, attraverso un approccio interdisciplinare, i nodi contraddittori, illuminare criticamente le parole d'ordine dell'economia contemporanea – che hanno intanto invaso il lessico delle scienze dell'educazione – per disvelarne la matrice reale e farle giocare contro questa stessa matrice. *Fare*, appunto, *della necessità libertà*, trovare i (nascosti) elementi emancipativi del sistema postfordista per progettare spazi di intervento alternativi al *piano* di riduzione del sociale all'economico.

Ma la questione della *metamorfosi del lavoro* investe il discorso pedagogico non soltanto perché richiede un nuovo tipo umano. Nella cornice del postfordismo la formazione parrebbe assumere un ruolo più importante (sicuramente nuovo) rispetto al passato. Non è un caso che le tematiche dell'apprendimento durante tutto il corso della vita (*lifelong learning*) siano un *leitmotiv* ricorrente della letteratura³. In un sistema produttivo ad alto tasso di flessibilità e

³ Per un approccio critico rispetto allo strettissimo rapporto tra *lifelong learning* e postfordismo cfr. S. BOLOGNA, *Uscire dal vicolo cieco. Indizi di coalizione nel lavoro postfordista*, scritto in occasione della May Day di Milano 2007: «Per accedere al mercato del lavoro occorre essere dotati di un consistente bagaglio formativo, in modo da attestare frequenze da inserire in quei *curricula* che si allungano in proporzione agli anni di precariato. [...] La “specificità di cittadinanza” richiesta dal postfordismo ha prodotto un gonfiamento abnorme e mostruoso della cosiddetta “offerta formativa”; centinaia di scuole, di corsi, di master che ci assordano con le loro proposte, sono oggi appannaggio del mercato privato, ma presto sarà la scuola pubblica a presentarsi come un *brand*, a fare *marketing*, come stanno già facendo alcune università italiane, che si strappano gli studenti a forza di promesse di corsi brevi o di corsi facili, talune abbassando i prezzi, altre alzandoli in modo da creare nella clientela l'effetto “lusso” (“se costa tanto vuol dire che è buona”). È il postfordismo che ha inventato il *lifelong learning*, [...] meccanismo

che si autorappresenta quale *learning economy* risulta fondamentale disporre di soggettività in possesso di capacità tali da permettere loro di adeguarsi a contesti vieppiù cangianti, di apprendere ad apprendere, di attivare strategie di adattamento costruttivo. In un contesto economico in cui l'uso e la produzione di conoscenze sono diventati più importanti dell'erogazione energetica tipica dell'*operaietà* fordista, in un contesto, cioè, di *capitalismo cognitivo*, sembra insomma normale fare appello alla formazione quale elemento generativo di capitale umano e fattore funzionale a fornire i presupposti della vivificazione della catena della generazione della ricchezza a mezzo della conoscenza. Con il che si rischia di depedagogizzare la stessa formazione⁴, consegnandone la gestione al mercato. Oggi, per altro, il termine formazione è addirittura abusato. La formazione sembra essere ovunque, configurandosi come un «dispositivo onnipresente» permanentemente sottoposto al pericolo del cortocircuito e dell'ineffettualità. È come se la sua diffusione in ogni contesto vitale avesse finito per erodere il «potere» dei «sistemi formativi istituzionali»⁵. Ed in una situazione di tal fatta sorge il dubbio che il movente reale della «superfetazione» del mercato della formazione pubblica e privata sia «produrre un essere umano [...] precario prima ancora di entrare nel mercato del lavoro», in questo modo trasformando «una condizione lavorativa – [...] per sua definizione [...] modificabile in base a un rapporto di forza – in una caratteristica genetica»⁶.

Queste problematiche si intrecciano con quelle della tradizionale disoccupazione intellettuale, allo stato attuale declinata come precarizzazione della forza-lavoro scolarizzata. Per intenderci, ancor più che in passato la complessità del reale è tale da non garantire alcuna linearità evolutiva e predeterminabile tra titolo di studio e

per il quale il giovane si convince che il suo precariato non dipende da rapporti di forza tra le classi ma dalla sua insufficiente formazione, quindi più rimane disoccupato o sottoccupato e più studia».

⁴ Cfr. F. CAMBI, *Manuale di filosofia dell'educazione*, Laterza, Roma-Bari 2005, pp. 158-159.

⁵ Cfr. G. FRANCESCHINI, *Postformazione. L'eclisse dei sistemi formativi nell'era dell'industria culturale e dei consumi di massa*, Libreria Universitaria, Padova 2008, p. 11. Secondo l'autore, la contemporaneità esibirebbe una sorta di «reificazione della formazione», ovvero una crescente «trasformazione dei processi formativi» in una «trasazione economica strumentale all'aumento dei tempi produttivi dei genitori prima e all'inserimento del soggetto in formazione nel mercato del lavoro poi» (p. 108).

⁶ S. BOLOGNA, *Uscire dal vicolo cieco*, cit.

professione, anche perché lo stesso concetto di professione sembrerebbe farsi piuttosto sfumato. Tanto che la letteratura è progressivamente passata da un'idea di *formazione per la professionalità* ad una di *formazione per l'occupabilità* (*employability*). Come spiega Marco Bascetta: fino a poco tempo addietro «il sistema di insegnamento superiore» si fondava «sulla trasmissione di funzioni specifiche e ruoli connessi con il sistema produttivo e riproduttivo, in quantità determinabili e programmabili nel tempo [...]». La programmazione era resa possibile da una relativa stabilità nelle forme della divisione del lavoro e dalla proporzione diretta tra sviluppo economico e crescita della produzione [...]. Quella stabilità è un ricordo del passato e questa proporzione si è drasticamente ridotta». In altri termini, non è più garantito un geometrico rapporto di determinazione diretta tra credenziali formative e professione. Ciononostante ci si comporta *come se* vi fosse una lineare relazione acclarata e acclarabile, e «questo *come se* è già sufficiente a “conformare” il processo di formazione» al mercato. «La dismisura tra formazione e mercato del lavoro non viene dunque assunta come ricchezza, come eccedenza della capacità sociale rispetto alle anguste compatibilità del mercato, ma come disfunzione»⁷. E sono i soggetti in prima persona a fare le spese di questi intrichi contraddittori: i giovani, le donne, i precari.

Emblematica è, in tal senso, l'esperienza degli operatori dei call center: mediamente scolarizzati, spesso studenti universitari o perfino laureati, in possesso di credenziali formative che non li salvaguardano dal limbo della precarietà, ma anzi costituiscono il presupposto per l'aumento di un *esercito cognitivo di riserva* impiegato in un punto nodale dell'economia fondata sulla conoscenza. Di essi si occupa questo volume, che prende avvio da un'indagine sul campo svolta dal Settembre del 2006 fino a buona parte del 2007 principalmente presso due dei più grandi call center in *outsourcing* della città di Palermo (d'ora in avanti A e B), ai cui operatori in *front office* sono state somministrate delle interviste semistrutturate di tipo qualitativo. Negli anni successivi, l'autore ha continuato a condurre interviste ad operatori di altri call center del capoluogo siciliano (d'ora in avanti D ed E), a raccogliere testimonianze, a partecipare ad assemblee sindacali riguardanti i processi di stabilizzazione dei

⁷ M. BASCETTA, *Formazione*, in A. ZANINI-U. FADINI (a cura di), *Lessico postfordista. Dizionario di idee della mutazione*, Feltrinelli, Milano 2001, pp. 136-138.

LAP (lavoratori a progetto) inbound; nel 2010 ha addirittura lavorato per 45 giorni in un call center (d'ora in avanti C) con il ruolo di operatore outbound, sempre più incuriosito e coinvolto da/in questi alveari abitati da giovani (soprattutto ma non solo) i quali per poche centinaia di euro mensili erogano parole, informazioni, comunicazioni, emozioni che producono ricchezza. Nello specifico, gli *organizzatori concettuali* della ricerca hanno assunto l'esperienza dei teleoperatori quale dimensione esemplare della condizione del precario cognitivo e delle criticità relative all'interrelazione tra il sistema formativo e l'economia fondata sulla conoscenza. Detti *organizzatori* si sono orientati all'indagine delle caratteristiche intrinseche dell'attività degli addetti in *front line*, delle loro esperienze formative *on the job*, dell'organizzazione del lavoro, delle forme di controllo-monitoraggio cui sono sottoposti e, *last but not least*, delle eventuali manifestazioni di dissenso espresso attraverso un'invisibile *microfisica del contro-potere*. Il proponimento della ricerca era quello di osservare quanto più possibile dal di dentro un universo spesso guardato come purgatorio propedeutico all'ingresso nel paradiso del lavoro a tempo indeterminato, stabile e sicuro. L'impiego al call center appariva, e tale si è confermato, paradigmatico delle antinomie presenti nel lavoro, nella misura in cui in questa forma organizzativa si convogliano uso replicativo delle informazioni e ricorsività di processi di apprendimento esperienziale, flessibilità/ precarietà pronunciate e retorica del capitale umano, uso di forza-lavoro ben istruita e relativa semplicità delle mansioni, produzione di valore a mezzo della vivificazione di una reticolarità rizomatica di comunicazioni e nuove forme di sfruttamento. In questi *asili per telelavoratori*⁸ vengono impiegate diverse migliaia di unità che non trovano alternative occupazionali preferibili, oppure ritengono che l'attività in cuffia permetta di coniugare università e lavoro e/o di sfuggire temporaneamente alla *routine* di un lavoro stabile. Proprio per il grado molto alto di *turn-over*, tale esperienza appare una sorta di cerniera tra la giovinezza e l'adulità. Essa viene, quindi, comunemente percepita come un (più o meno remunerativo) momento di quella fase di transizione scuola-lavoro che nell'oggi assume tratti sfumati e problematici in quanto s'è spezzata la linearità cumulativa

⁸ Cfr. S. BOLOGNA, *Dieci tesi per la definizione di uno statuto del lavoro autonomo*, in S. Bologna-A. Fumagalli (a cura di), *Il lavoro autonomo di seconda generazione. Scenari del postfordismo in Italia*, Feltrinelli, Milano 1997, p. 18.

dei percorsi vitali dell'epoca fordista. Nel postfordismo la dialettica dell'adulità e della giovinezza ha cambiato regole, il lavoro e con esso la vita sono diventati preda dell'aleatorietà; lo sono verosimilmente sempre stati, solo adesso non sembra possibile articolare a breve termine convincenti strategie per occultare il fenomeno, nel senso che si stenta a trovare un *regime di regolazione*⁹ adeguato a ridurre, semplificandola, la complessità della produzione e delle sue contraddizioni. Per altro, il fattore-transitorietà incide in ultima istanza negativamente sulla messa a valore del capitale umano degli operatori, oltre che sulla memoria organizzativa dell'impresa. Ciò perché quest'ultima non sempre è in grado o si dà il tempo necessario per tradurre (sussumere) in un linguaggio codificato i saperi taciti e le scoperte procedurali involontarie (e casuali) di operatori sottoposti permanentemente al *mobbing*.

Come detto, anche in un impiego contrassegnato da residui di natura taylorista, come quello del *call center*, sono rintracciabili le caratteristiche proprie del capitalismo cognitivo. Sennonché, l'autore ha potuto sperimentare il fatto che gli operatori non si ritengano affatto parte integrante di un sistema produttivo in cui il sapere gioca il ruolo principale. Espressioni quali lavoratore cognitivo o immateriale o della conoscenza suonano estranee alle loro orecchie. Probabilmente, tale percezione va ricollegata all'antico pregiudizio per cui, quando si discute della possibilità che la conoscenza ed i processi ad essa collegati generino ricchezza, si finisce per ritenere che il ruolo principale lo svolgano i produttori del nuovo sapere, mentre ai rimanenti *users* della filiera cognitiva spetti un posto decisamente meno importante e/o creativo. La coazione a sottovalutare i riusi del sapere (così come il peso della trasmissione dell'informazione) può farsi risalire ad un'arcaica rappresentazione dell'attività intellettuale avvolta da un'aura di sacralità, e si riallaccia all'incapacità di distinguere la conoscenza, la cui applicazione produttiva pretende sempre un'interpretazione creativa e contestuale, dai tradizionali mezzi di produzione materiali, che invece richiedono all'operaietà di trasformarsi in una micro-funzione di dettaglio. Lavorare con gli strumenti della *fabbrica di spilli* piuttosto che nella linea di

⁹ Sulla nozione di *regime di regolazione* cfr. M. AGLIETTA, *Regolazione e crisi del capitalismo* (ed. or. 1997), in M. AGLIETTA-G. LUNGHINI, *Sul capitalismo contemporaneo*, Bollati Boringheri, Torino 2001; R. BOYER, *Fordismo e postfordismo. Il pensiero regolazionista*, tr. it. Università Bocconi Editore, Milano 2007 (ed. or. 2004).

montaggio della Mirafiori degli anni '50 non è, però, la stessa cosa di manipolare, anche solo a fini erogativi, un *range* di informazioni. E a ben vedere neppure il gesto ripetuto della fabbrica, dove non è la macchina a servire l'uomo ma viceversa, può essere considerato privo di cognitività. Benché nella dialettica fordista tra il lavoro vivo e quello morto il secondo abbia una netta preponderanza, ciò nondimeno autori quali Dewey o Gramsci mettono in guardia dal considerare l'erogazione energetica dell'operaio-massa nei termini di un complesso di operazioni del tutto a-cognitive. Come ha scritto Gramsci: «in qualsiasi lavoro fisico, anche il più meccanico e degradato, esiste un minimo di qualifica tecnica, cioè un minimo di attività intellettuale creatrice»¹⁰. Se ciò è vero per l'*uomo-bue* o *gorilla ammaestrato* di Taylor, ne viene l'esigenza di considerare anche i teleoperatori protagonisti, nel bene e nel male, del modo di produzione contemporaneo.

Sebbene in possesso di un'istruzione medio-alta, essi non appartengono, però, all'*élite* del capitalismo cognitivo e non sono membri di una *creative class* dalle *magnifiche sorti e progressive*, piuttosto costituiscono il *lumpenproletariat* del lavoro cognitivo. Perciò una ricerca sui call center può disvelare il passaggio dalla *degradazione del lavoro* (Braverman) al *declassamento dell'intellettualità diffusa*, impiegata in mansioni per cui è sovraqualificata e sottoposta al ricatto permanente della precarietà. Non è che, comunque, il processo di precarizzazione concerna esclusivamente coloro i quali sono vincolati a *contratti atipici*. Esso coinvolge la totalità del lavoro contemporaneo, persino quello a tempo indeterminato, assumendo tratti più marcati in un call center piuttosto che in un qualsiasi ufficio. Sicché l'attività dei teleoperatori vale quale nodo di una rete globale alla cui tessitura partecipano gli *operai* della ricerca (fuori e dentro le università), gli *analisti simbolici* (Reich), i *lavoratori autonomi di seconda generazione* (Bologna-Fumagalli), il numerosissimo terziario della formazione, etc. Naturalmente, i nodi della rete sono supervisionati dal capitale, ma la sua tessitura talvolta gli sfugge. E sono proprio questi punti di fuga, contingenti e aleatori quanto si vuole, ad accendere l'*immaginazione dialettica*. Sono le microconfittualità diffuse, la ricerca di autonomia, la possibilità di sottrarsi al gioco della *valorizzazione* per giocare a quello della *cooperazione* che oggi stanno, forse, alla base della costruzione di un progetto di

¹⁰ A. GRAMSCI, Q. 12, p. 1516.

emancipazione del/dal lavoro. Il che vuol dire emancipazione delle forme di riproduzione del sociale e dell'umano, dell'universo della formazione così come del *mondo di vita* comunicativamente strutturato, dalle maglie della funzionalizzazione capitalistica. Certo, i segnali provenienti dal reale vanno esattamente nella direzione opposta, ossia in quella di una crescente *aziendalizzazione* del mondo della formazione e di una progressiva *fabbrichizzazione della società*. Una teoria critica non può, tuttavia, esimersi dal rintracciamento dei possibili punti di rottura delle procedure di ammaestramento capitalistico delle soggettività, giacché la possibilità di un rovesciamento dello stato di cose esistenti sta già dentro all'esistente stesso, solo è necessario progettare strategie emancipative adeguate alla situazione vigente. Una teoria critica non può sottrarsi dall'immaginare luoghi di convergenza di quelle istanze di autonomia che, nonostante tutto, continuano ad attraversare i differenti segmenti del lavoro cognitivo. E proprio perché il settore degli operatori dei call center appare tra i più deboli e marginali, tra i più incapaci di innescare movimenti di rivendicazione di diritti, è urgente coinvolgerlo in questo *contro-ordine del discorso*.

Ora, la maggioranza delle interviste realizzate è il frutto della costruzione di una piccola rete di relazioni materialmente intrecciate nei paraggi dei call center. Era, infatti, intenzione dell'autore operare in un *setting* informale ed incontrare gli *agenti* in un contesto tale da non destare il sospetto di una qualsivoglia forma di connivenza con le aziende in cui essi erano impiegati. Alla base di tale scelta non stavano ragioni di ordine esclusivamente o strettamente politico, queste ultime si giustapponevano a questioni concernenti lo statuto delle scienze sociali e della ricerca sul campo. Siccome il punto di vista dell'osservatore non può mai essere neutrale, andavano tratte le conseguenze di questo elementare dato di fatto. Richiamandosi alla *conricerca* operaista concettualizzata diversi decenni addietro da Romano Alquati, Gigi Roggero scrive che «il dissolversi del preteso universalismo della scienza moderna indica nella parzialità l'unico luogo attraverso cui si può osservare il tutto»¹¹. Ed è sulla falsariga di questo approccio *dal basso* e programmaticamente *di parte* che

¹¹ G. ROGGERO, *La produzione del sapere vivo. Crisi dell'università e trasformazione del lavoro tra le due sponde dell'Atlantico*, Ombre corte, Verona 2009, p. 114. Inoltre cfr. M. TRONTI, *Operai e capitale* (ed. or. 1966), Einaudi, Torino 1980, p. 14: «mettersi dalla parte del tutto – l'uomo, la società, lo Stato – porta solo alla parzialità dell'analisi, porta a capire le sole parti staccate, porta a perdere il controllo scientifico dell'insieme».

sono state raccolte 82 interviste nonché diverse decine di testimonianze. Fuori da ogni pretesa di neutralità e avalutatività scientifica, il piano di lavoro prevedeva un modello di conduzione della relazione ricercatore/oggetto-soggetto-della-ricerca che cercasse di eliminare la differenza specifica che da sempre li oppone; un piano che con consapevolezza disturbasse l'equilibrio presuntivamente naturale tra soggetto e oggetto. Ciò al fine di effettuare un tragitto *comune* non all'insegna della mera compartecipazione empatica, ma di un'insorgente lettura (politica) del reale condivisa da entrambi i poli della relazione che andava sperimentandosi e consolidandosi in una situazione di reciproca manipolazione. Per comprendere perché «abbandonarsi all'oggetto equivale a rendere giustizia ai suoi momenti qualitativi»¹², andava cioè esperita in prima persona la ritrosia del contenuto materiale del mondo a farsi concettualizzare. Le mattinate trascorse ad osservare *giovani* di 35 anni recarsi in *scooter* al lavoro quasi stessero andando ad una lezione universitaria non troppo interessante, i pomeriggi impiegati a discutere con brillanti laureati in architettura o filosofia della necessità di *scappare* da questo Paese, le sere di pianificazione delle fasi successive della ricerca consumate a mettere tra parentesi la batteria di domande preparate a tavolino ed a ripensare gli *organizzatori concettuali* della ricerca perché ogni giorno che passava essi risultavano inadeguati: sono questi i più importanti risultati scientifici raggiunti. L'oggetto era troppo restio a farsi inscatolare nel concetto.

In ogni modo, uno dei rischi maggiori era di muovere dal preconcetto di avere a che fare con *poverini* ultrastressati, mal pagati ed impegnati in una occupazione-ripiego noiosa e routinaria. Per quanto negli anni si sia moltiplicata la letteratura manageriale finalizzata a presentare i call center quali luoghi accoglienti, al cui interno gli operatori vivono una motivante esperienza in *comune*, è la figura stereotipata del *ricovero* per giovani universitari fuori corso ad essere dominante nell'immaginario collettivo così come in quello cinematografico. Non che questa rappresentazione non risponda in buona misura alla realtà, c'è tuttavia dell'altro. C'è pure la dignità di lavoratori che svolgono la propria attività cercando di trovarvi un senso, magari anche solo per attivare risposte psicologiche di autodifesa e sopravvivenza. Ciò che emerge, inoltre, da alcune in-

¹² TH. W. ADORNO, *Dialettica negativa*, tr. it. Einaudi, Torino 1970 (ed. or. 1966), p. 39.

terviste è, per dirla con Mario Manno, l'autocomprensione degli operatori quali soggetti che sentono di svolgere un *servizio sociale* in ragione della *dimensione pubblica del lavoro*¹³. Accade, ad esempio, che un operatore outbound alla fine della telefonata debba inserire in un *database* delle brevissime note (*reportizzazione* della telefonata), una sola parola che dia immediatamente il senso delle modalità con cui si è svolta la conversazione con il potenziale cliente; basta scrivere «richiamare» oppure «negativo» o «interessato»; sarà un altro operatore, un'ora o una settimana dopo, a riprendere in mano quella asettica lista di numeri e nominativi correlati dalle relative *reportizzazioni*. Sarà il collega, e non solo l'azienda, a giovare di quelle informazioni. Per questo l'operatore medio cerca di essere minuzioso, preciso. L'obiettivo che non è riuscito a lui (fissare un appuntamento o realizzare un contratto nelle modalità del *teleselling* e così guadagnare delle provvigioni) potrebbe riuscire grazie a lui. È questa (ontologica?) spinta alla cooperazione, mista ad un imprevisto spirito di solidarietà, a spiazzare. È come se vi fosse una sorta di forza della cooperazione spontanea eccedente rispetto alla logica della razionalità economica.

L'autore si attendeva soggetti profondamente frustrati per il fatto di svolgere un lavoro scollegato dal processo di formazione esperito, e per questo furenti con un sistema educativo incapace di orientarli e che ha preferito ingannarli col *mito* del capitale umano, tale per cui più formazione equivale, quasi automaticamente, a più produttività ed un maggiore tasso di produttività si risolve per forza di cose in una migliore remunerazione. Questi soggetti sono stati effettivamente ritrovati, ma è stata trovata anche la leggerezza di chi ha avuto a noia la *routine* del lavoro per tutta la vita che divora tempo sociale per la *libera espressione della individualità*, di chi ha demistificato le mitologie della formazione quale panacea di tutti i mali della condizione precaria, di chi non vuole vivere come i propri genitori e non desidera tornare al fordismo.

Un'ultima considerazione: usando le vecchie categorie della filosofia sociale o politica della modernità, nessuno scommetterebbe sulla coscienza di classe dei *lavoratori a progetto* o degli interinali di un call center; ed in effetti sarebbe fuorviante cercare di vedervi una

¹³ Cfr. M. MANNO, *I presupposti personalistici per una educazione al lavoro*, in M. MARINO (a cura di), *Il ritorno di Sisifo. Formazione e lavoro nella società della conoscenza*, Anicia, Roma 2007.

sorta di soggettività politica alla maniera delle *tute blu* del fordismo. Né, per altro, è fecondo coltivare rimpianti per lo schema (di origine hegeliana) della classe che dall'*in sé* (oggettività della composizione tecnica della classe) giunge al *per sé* (coscienza di classe). Tra composizione tecnica e composizione politica non c'è un rapporto di diretta determinazione, altrimenti si ritornerebbe all'economicismo oggettivista della metafora architettonica base-sovrastuttura. Se per la definizione della composizione tecnica degli agenti è sufficiente de-idealizzare con una scaltrita critica dell'ideologia la letteratura manageriale, per quella della composizione politica è utile interpretarne le percezioni. Ad esempio, è interessante notare che gli agenti intuiscono quanto la ricorsività delle contraddizioni capitalistiche abbia mandato in frantumi l'avvenire lineare loro tratteggiato ai tempi della scuola. Sanno, cioè, che probabilmente non troveranno a breve termine quello che i loro genitori chiamano *un lavoro vero*. Ed in un tale sguardo disincantato non è solo la rassegnazione a fare la parte del leone; c'è pure una progressiva acquisizione di consapevolezza circa la non prevedibilità dei percorsi esistenziali contemporanei e, di conseguenza, circa la necessità di rovesciare di segno la flessibilità, sì da fare di un dispositivo di comando una possibilità di autonomia. È stato scritto che il postfordismo rappresenta il *comunismo del capitale* alla stessa maniera in cui il fordismo, con le sue pianificate garanzie *welfariste*, costituiva il *socialismo del capitale*. Sarebbe bene non scordare quanto siano state le stesse soggettività sociali ad anticipare con intenti certamente *altri* questo sistema. Negli anni '70, la fuga dal lavoro salariato dei padri era un elemento di rottura delle consuetudini. Esso proveniva dall'immaginazione *desiderante* di una generazione consapevole delle proprie potenzialità e smaniosa di «autonomia»¹⁴. Oggi la flessibilità è imposta da un sistema economico che ama rappresentare il mercato nei termini della libera interrelazione tra soggetti più o meno informati i quali, in ordine alla massimizzazione della propria utilità, operano delle scelte razionali; ma resta ancora *qualcosa* di quei gesti volontari in direzione del lavoro *autonomo* di cui ancora non è stata scritta la storia. Resta, ad esempio, nelle parole di quegli operatori che vogliono rimanere *part time* per qualche mese ancora prima di

¹⁴ Cfr. F. BERARDI (Bifo), *Genesi e significato del termine «autonomia»*, in S. BIANCHI-L. CAMINITI (a cura di), *Gli autonomi. Le storie, le lotte, le teorie*, vol. II, DeriveApprodi, Roma 2007.

prendere *il volo della vita* verso Amsterdam o il Messico; e permane, altresì, nell'inattesa soddisfazione di chi sente di avere elaborato strategie di gestione del proprio tempo e del proprio impiego che «raggirano l'azienda», perché la mettono in una situazione che i suoi *manager* non avevano fino in fondo previsto.

Un universo complicato, insomma, quello dei call center, che non si può liquidare considerandolo un ripiego per futuri professionisti momentaneamente in disgrazia. Bisogna ripeterlo, c'è anche questo, ma non è tutto. Dignità, opportunismo, gusto del rischio, sovversive strategie di sopravvivenza, cooperazione, si intersecano con lo stereotipo dello sventurato Lap in *front office*. Sullo sfondo sta di certo una generazione che fa i conti con la *cattiva flessibilità*.