



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

Corso di Laurea Magistrale  
in Antropologia culturale,  
etnologia, etnolinguistica

ordinamento ex D.M. 270/2004

Tesi di Laurea

# Lavorare per beneficenza

**Un'etnografia della precarietà  
tra i dialogatori umanitari**

**Relatrice**

Prof.ssa Francesca Coin

**Correlatori**

Prof.ssa Donatella Schmidt

Prof. Alessandro Casellato

**Laureanda**

Zoe Vicentini

855481

**Anno Accademico**

2015 / 2016

*Alla mia Nonna Piera...*

*“E bada Pinocchio non fidarti mai troppo di chi sembra buono”*

Cit. Carlo Collodi

*“Ho sorriso così tanto che ora ho solo voglia di piangere”*

Cit. Silvia (cameriera)

*“Accanna coi sorrisi e dimmi il prezzo, dimmi quanto posso respirare e poi levati di mezzo”*

Cit. Colle del Fomento

# Indice

**Introduzione ..... p. 1**

**Premessa metodologica ..... p. 2**

**I° Capitolo : Sorridi e sarai ricompensata ..... p. 8**

La finta selezione

La settimana tipo del dialogatore

La piramide del dono

Sesso liquido

Il triplo ricatto

Il Sistema

Veni Vidi Pitchi

**II° Capitolo: Posso rubarti trenta secondi? ..... p. 29**

Tu sei un venditore

Che schifo i poveri

Elemosine differenti

Il popolo ha fame, dategli del plumpynet!

Dialogatori o debitori?

Io ti punisco

Quanto ci costa?

Lavoro volontario e riposo forzato

**III° Capitolo: Prendi i soldi e scappa ..... p.55**

Icaro dalle ali bruciate

Chi vive e chi muore?

Il furto della felicità

La promessa funziona?

Cooperazione improduttiva

Vie di fuga

Lavorare per beneficenza

Non è tutto loro quel che luccica

**Appendice ..... p.96**

**Intervista Jennifer**

**Intervista Enea**

**Intervista Paolina**

**Intervista Icaro**

**Intervista a Tommaso Gianni (Avvocato di C.L.A.P. Roma)**

**Ringraziamenti ..... p. 149**

**Bibliografia ..... p. 152**

## Introduzione

Con il mio lavoro di tesi vorrei analizzare i cambiamenti del mondo del lavoro nell'Italia post Jobs Act, in un contesto di crisi economico-finanziaria in cui si iscrive una costante riduzione di diritti e tutele in campo lavorativo, e non solo, per tutte le categorie, dalle tante forme contrattuali a tempo determinato, intermittente, autonomo e precario al comparto pubblico, passando per il lavoro irregolare e nero, fino ad arrivare ad una condizione che si potrebbe definire di “precarità esistenziale” generalizzata.

Come cambia il mercato del lavoro e i soggetti che lo compongono e lo muovono se lo stesso lavoro, oltre che insicuro e precario, diviene gratuito?

La mia trattazione si concentrerà sul controverso campo di indagine della beneficenza promossa da due particolari Onlus con cui ho collaborato come *dialogatrice umanitaria* per un mese intero, grazie a un contratto di lavoro con un'agenzia privata legata a doppio filo a tali organizzazioni in apparenza No Profit. La mia analisi prenderà le mosse da un mese di etnografia *coperta* in cui, grazie al metodo dell'*osservazione partecipante* analizzerò e sarò pienamente coinvolta nell'intera attività dell'agenzia, sia dal punto di vista del funzionamento vero e proprio della raccolta fondi, quel che dunque riguarda i progetti *benefici* portati avanti da tali organizzazioni in Italia e nel mondo, sia nei momenti di formazione dei *dialogatori* in ufficio, sia in *street*, nello spazio aperto della città di Roma, sito di riferimento dell'intera ricerca.

A partire dunque da una vera e propria analisi delle dinamiche lavorative e dei rapporti di potere esistenti all'interno della mia agenzia, mi propongo di studiare in che modo i dispositivi continuamente intrecciati del *merito* e del *debito* agiscano sulla mente, sul corpo e sulle aspettative, spesso disattese, degli stessi *dialogatori*, continuamente ricattati da condizioni lavorative sempre più instabili e dalla continua *promessa* di una promozione o di un privilegio in più.

Quali regole, dinamiche e interessi si muovono dentro al *micromondo* della mia agenzia e dietro il *macromondo* della beneficenza in Italia? E' possibile sezionare e descrivere quei meccanismi, a prima vista *naturalizzati*, che legano il lavoratore al proprio posto di lavoro in un rapporto di fidelizzazione perversa, a fronte di guadagni e tutele quasi inesistenti? Come funziona la *piramide del dono* e dove vanno davvero a finire i soldi raccolti nei quartieri così detti *qualificati* della città? Com'è fatto, se esiste, il *donatore tipo* e perché dovrebbe sostenere una Onlus? Attraverso quali tecniche e trucchi di marketing i *dialogatori* riescono a convincere migliaia di persone a sostenere un progetto umanitario piuttosto che un altro? Come avviene, se avviene, il processo di soggettivazione e, chissà, di possibile de-soggettivazione del *lavoratore/dialogatore umanitario* dopo un'esperienza nel settore della beneficenza?

Chi sono e cosa desiderano questi tanto decantati giovani lavoratori?

A partire dunque da un mio lavoro di auto riflessione e analisi sulla mia stessa condizione lavorativa e esistenziale, dal ritmo delle giornate fino ai codici relazionali esistenti all'interno del mio luogo di lavoro, mi chiedo se è dunque possibile fare un'etnografia della beneficenza, grazie anche allo strumento dell'*intervista scoperta* ad alcuni ex colleghi di lavoro, e a quello dell'*osservazione partecipante* nella continua raccolta di impressioni, frasi a mezza bocca, momenti di sfogo, delusione, o esaltazione espressi dalle tante figure incontrate durante il mio studio etnografico, tra cui passanti, possibili sostenitori, colleghi di pari grado, superiori e avvocati del lavoro.

Il lavoro di campo si svolgerà in più spazi, da grandi centri commerciali, catene di supermercati, palestre, farmacie, stazioni del treno e della metropolitana, incroci nevralgici della città di Roma come piazze e vie di quartieri considerati *strategici* perché convenienti ad una buona e virtuosa raccolta fondi.

### **Premessa metodologica**

Come già accennato nella breve introduzione del mio lavoro di Tesi Magistrale, le strategie di ricerca che ho ritenuto più utili e virtuose sono stati quelli dell'*osservazione partecipante*<sup>1</sup>, della *ricerca dissimulata*<sup>2</sup> e dell'*osservazione palese*<sup>3</sup>, rappresentata da cinque interviste qualitative scoperte.

Fin dal primo momento di *accesso al campo* ho intrecciato questi tre importanti metodi, dai confini spesso sfumati a seconda delle occasioni, delle domande di ricerca che di volta in volta individuavo e del contesto in cui ero pienamente inserita. Al fine di *vedere il mondo con gli occhi dei soggetti osservati*, ho scelto attentamente, e per ragioni che mi accingo a spiegare, quando uscire allo scoperto e quando invece restare coperta; ho deciso infatti di portare avanti un'osservazione *dissimulata* per tutta la durata della ricerca e della raccolta di dati, uscendo allo scoperto, dunque svelando il mio reale ruolo, soltanto con alcuni dei miei colleghi, i cui profili soggettivi ritenevo più interessanti, quattro persone che ognuna a suo modo mi ha dato l'impressione di essere disposta a farsi intervistare, senza soggezione alcuna, né verso di me né soprattutto verso i nostri datori di

- 
- 1 L'*osservazione partecipante* è una strategia di ricerca nella quale il ricercatore si inserisce in maniera diretta e per un periodo di tempo relativamente lungo in un determinato gruppo sociale preso nel suo ambiente naturale, instaurando un rapporto di interazione personale con i suoi membri allo scopo di descriverne le azioni e di comprenderne, mediante un processo di immedesimazione, le motivazioni.
  - 2 Tramite tale strumento l'osservatore si inserisce nella situazione sociale studiata fingendo di essere un membro al pari degli altri senza mai dichiarare apertamente i suoi reali obiettivi e la sua reale identità.
  - 3 Tramite tale strumento l'osservatore dichiara apertamente e immediatamente di essere un ricercatore e di voler far parte del gruppo sociale che intende studiare non per condivisione degli obiettivi del gruppo ma per osservarlo ai fini di studio

lavoro. La richiesta di intervista, dunque l'uscita allo scoperto vera e propria avveniva sempre sul campo, dopo varie ore passate insieme (a volte alcuni giorni) a lavorare, e soprattutto dopo aver capito, attraverso alcune *domande preliminari*, se erano interessati ad aprirsi a determinati argomenti di discussione. Consapevole del portato controverso che lo strumento dell'*osservazione coperta o dissimulata* si porta dentro, vorrei spiegare i motivi della mia scelta; l'oggetto di studio è il mondo del lavoro odierno e i meccanismi di produzione di soggettività ad esso sottesi, in particolare nel mondo della beneficenza sempre a cavallo tra profit e no profit, due universi sempre più intrecciati, e rappresentati nel mio caso da un'agenzia privata che nella tesi chiamerò "Agenzia X", facente capo ad una multinazionale di fama mondiale, e da due Onlus molto importanti nel nostro paese, di cui non farò i nomi e che si occupano tra i loro tanti progetti della raccolta fondi per combattere malattie geneticamente trasmissibili, piaghe come la malnutrizione e in generale la promozione dei diritti dell'infanzia. Ho scelto dunque di condurre uno studio *coperto* a causa del forte livello di ricattabilità e precarietà che come *dialogatrice umanitaria* ho sperimentato per tutta la mia esperienza lavorativa, una condizione agevolata da un contratto di lavoro molto debole.

Dichiarare di star facendo uno studio approfondito e critico delle condizioni di vita e di lavoro dei lavoratori, del funzionamento dell'agenzia, della multinazionale e del mondo della beneficenza in sé, avrebbe significato con tutta probabilità la fine della mia ricerca, insieme al mio repentino licenziamento. Per gli stessi motivi ho deciso solo in alcuni casi di uscire allo scoperto, la maggior parte delle volte solo dopo le dimissioni dei miei colleghi, evitando così di rischiare di mettere a rischio la loro attività lavorativa. Ognuno ha avuto la sua storia e il suo momento in cui ho ritenuto di uscire allo scoperto, valutando a volte sul momento, a volte dopo molti dubbi, come organizzare la mia *uscita allo scoperto*. Ognuno nella tesi gode di un nome fittizio, scelto o da me o direttamente dai soggetti intervistati; inizio con *Jennifer*, una ragazza giovanissima che si è licenziata dopo solo una settimana di lavoro, nel suo caso ho deciso di rivelarmi quasi subito, approfittando se così si può dire di un suo momento di crisi, era stata infatti appena ripresa da un nostro *team leader* (superiore) perché non sorrideva abbastanza. Decidere di uscire allo scoperto con Enea ha invece richiesto più tempo, ci passerò infatti almeno tre turni di lavoro insieme, ognuno da dieci ore, momenti lunghissimi in cui ci confronteremo sui temi più svariati, ore in cui stringeremo una relazione empatica molto stretta, fatta di scherzi continui e scambi invece più seri riguardanti la condizione di precarietà lavorativa e esistenziale di entrambi, così che la mia uscita allo scoperto è stata quasi un passaggio naturale consistendo di fatto nel dirgli che si trattava di rendere più organiche e strutturate cose che ci eravamo già detti, una richiesta resa più facile perché eravamo sempre soli, non sotto l'occhio vigile di qualche superiore, particolare fondamentale a cui



invece ho prestato grande attenzione nel caso di Jennifer, aspettando che il nostro *team leader* si allontanasse, e aiutandola a calmarsi subito dopo la *strigliata* ricevuta.

Paolina e Icaro, casi quasi opposti, sono stati i soggetti su cui ho avuto più dubbi. Fin dall'inizio della mia esperienza con l'Agenzia X sono subito entrata in confidenza con Paolina, ma la nostra amicizia si è sempre basata su ironia e prese in giro dei superiori e non me la sono mai sentita di uscire allo scoperto sul campo perché non capivo bene come avrebbe potuto reagire, sentendosi ricattata su due fronti, da me dal basso e dai tanto nostri leader dall'alto. La sua parabola lavorativa è stata caratterizzata da un grande entusiasmo iniziale, dato dall'aver *vinto*, cioè ottenuto ben tre donazioni nella prima settimana di lavoro, e da una forte delusione finale che ha portato difatti alle sue dimissioni. Una volta saputo che si era licenziata sono uscita allo scoperto durante un pranzo che potremmo definire non più tra ex colleghe ma tra *amiche*. Icaro, soggetto a cui è dedicato un intero paragrafo, ha rappresentato il mio dubbio più grande; *Icaro dalle ali bruciate* è diventato leader dopo la prima settimana, integrandosi perfettamente con le dinamiche gerarchiche e di potere dell'Agenzia X, proprio per questo ho sempre pensato fosse pressoché impossibile rivelare il mio reale posizionamento. Una volta che però ho scoperto da un altro mio collega che anche lui, per ragioni particolarissime, si era dimesso, ho deciso di mostrarmi rimanendo sorpresa dal suo sincero desiderio di parlare di sé, probabilmente scottato da come era finita la sua collaborazione con l'Agenzia X. Ognuno dei miei ex colleghi si è subito dimostrato volenteroso ad essere intervistato, come se quell'ora di intervista rappresentasse uno spazio temporale e relazionale *altro*, in cui è possibile ragionare insieme sull'esperienza ancora in corso (per poco) o appena conclusasi, sganciati dal rischio di essere licenziati perché troppo in confidenza con i propri colleghi di lavoro.

Ho dunque preso questa decisione accettandone tutte le conseguenze, anche contraddittorie, e potrei descrivere il mio ruolo sul campo come continuamente scisso fra due anime, molto spesso in conflitto tra loro.

Questi due piani si potrebbero descrivere sotto i due cappelli del *lavoro di ricerca e studio antropologico* e del *lavoro di dialogatrice umanitaria* per l'agenzia, una condizione che mi metterà in tutto e per tutto nella stessa posizione dei miei colleghi, o compagni di team, che poi mi proporrò di intervistare.

Lo studio etnografico si avvarrà di dati raccolti attraverso fotografie, brevi video, appunti scritti su un taccuino, ove possibile lontana dagli sguardi dei miei superiori, di registrazioni orali con un registratore portatile fatte ad ogni fine giornata appena tornata a casa da lavoro, ma soprattutto di registrazioni coperte effettuate con il mio telefonino, sempre acceso ma in modalità aerea durante i momenti che valutavo più interessanti al fine della ricerca. Tra i tanti ricordo il colloquio di lavoro iniziale, alcuni momenti di *formazione* nelle sale dell'agenzia, le colazioni di lavoro con tutto lo

staff, e alcuni momenti di tensione e sfogo vissuti con i miei colleghi sul luogo di lavoro, di cui alcuni resteranno anonimi.

Sotto vari punti di vista l'attività di *dialogatrice umanitaria*, che come si leggerà nelle prossime pagine, è molto simile a quello di promoter commerciale, si trova ad essere in completa contraddizione con l'attività di studio etnografico e di osservazione partecipante.

Infatti molto spesso mi troverò a dover di-mostrare ai miei superiori di voler raggiungere gli obiettivi lavorativi prefissati, consistenti in una buona media di contratti firmati a settimana e in un allineamento al Sistema, un decalogo di norme dette e non dette a cui il *buon dialogatore* deve adeguarsi per raccogliere più fondi possibili; ricordo a questo proposito che l'unica forma di reddito percepita dal lavoratore è la *provvigione*, calcolata in base al valore della donazione mensile elargita da un sostenitore, cioè da una persona incontrata in *street* o in *evento*.

Raggiungere i propri *goals* diviene dunque la prerogativa di ognuno, aumentando così il livello di competizione tra colleghi, dilatando i turni lavorativi, a volte fino a dieci ore di lavoro giornaliero e indebolendo le possibilità relazionali e di contatto tra dialogatori, quasi sempre controllati da una figura detenente il *potere*; per questo anche solo il parlare, lo scherzare e l'entrare in confidenza ed *empatia* con i propri colleghi, costruendo quel rapporto di *fiducia* necessario al fine delle interviste scoperte, ma anche a creare un'atmosfera relazionale più fluida e serena, si sono rivelati processi lunghi e complessi, con diverse battute di arresto.

Se inizialmente infatti ero riuscita ad ottenere almeno sette interviste, con il passare del tempo molti dei miei colleghi si sono dimessi smettendo di rispondere a qualsiasi mio tentativo di contatto, dunque ho ottenuto infine quattro interviste scoperte, fatte a quattro colleghi, due di sesso femminile e due di sesso maschile, in un arco di età che va dai 20 ai 28 anni.

Tutte le interviste sono state condotte subito dopo le mie dimissioni e quelle di ognuno dei miei intervistati, dunque approfittando sia dell'esperienza lavorativa appena conclusasi con tutto il suo carico di aspettative e promesse deluse, sia della relazione particolare che avevamo intrecciato insieme, dentro e fuori il luogo di lavoro: al momento dell'intervista, che definirei *libera e non direttiva*<sup>4</sup>, non eravamo più solo ex-colleghi ma anche ormai *amici*, sinceramente interessati a parlare e confrontarsi sull'esperienza appena passata, da cui ognuno è rimasto segnato in modo differente. Le prime quattro interviste sono state fatte sulla base di una breve traccia elaborata su domande socio-etnografiche generali per qualificare il soggetto intervistato, per poi però fondersi con ciò che i miei interlocutori desideravano rivelare, capendo di volta in volta cosa e come fare determinate domande, come direzionare o meno il confronto, facendo sì che l'intervistato si trovasse più a suo agio possibile, capace dunque di lasciarsi andare costruendo sul momento le sue risposte,

---

4 Poco strutturata e di cui è palese solo il tema.

basate sul ricordo della propria esperienza. I quattro incontri con i miei ex colleghi sono avvenuti sempre in ambienti scelti da loro, più confortevoli e comodi in termini di spostamenti metropolitani e condizioni soggettive di ognuno, in parchi, bar, macchine parcheggiate; in ambienti in ogni caso silenziosi e *protetti*. Questi momenti, costruiti con cura e della durata in media di un'ora l'uno, sono avvenuti quasi sempre dopo almeno un mese dal licenziamento di ognuno, così da permettere agli intervistati un ragionamento a freddo sull'esperienza nell'Agenzia X e un possibile paragone con le nuove condizioni che ognuno si trovava a vivere.

La quinta intervista, l'ultima in ordine temporale, è invece stata rivolta a Tommaso Gianni, Avvocato del Lavoro a titolo gratuito per le Camere del Lavoro Autonomo e Precario della città di Roma (CLAP), un soggetto a cui ho invece rivolto domande specifiche in tema di giurisdizione del mercato del lavoro, considerandolo in tutto e per tutto un *testimone privilegiato*.

Tornando invece al *campo* si potrebbe aggiungere che esso diviene ancora più complesso se guardato a un livello macroscopico, a partire dunque dalla condizione di precarietà esistenziale e di sostanziale povertà vissuta da ogni dialogatore, compresa la sottoscritta.

Un ampio spazio di approfondimento sarà infatti dedicato alla decostruzione e all'analisi dei dispositivi del *merito*, del *debito* e della *valutazione*, tre linee che compongono il quadro dell'*economia della promessa*.

Proprio a causa del debito di tempo, energie e risorse economiche contratto durante tutto il mese di lavoro per quest'agenzia, ho deciso di dimettermi dopo solo trenta giorni di studio etnografico, arrivando a guadagnare circa sessanta euro a fronte dei circa duecento spesi, una media abbastanza simile a quella dei miei colleghi, costretti a lavorare per necessità tutto il giorno, tutti i giorni a titolo quasi gratuito, per riuscire a ripagare anche solo in parte il loro debito soggettivo.

La relazione e l'intreccio con l'*altro*, soprattutto all'interno di un mondo in apparenza votato all'etica del bene e della carità, sono stati due elementi fondamentali sia per quanto riguarda la metodologia di ricerca condotta, continuamente mediata con le condizioni lavorative, metropolitane e affettive di ognuno, dunque dei miei colleghi, dei leaders, dei meccanismi relazionali e di forza tra *alto* e *basso* interni all'agenzia, sia delle situazioni che mi trovavo ad affrontare fuori dall'ufficio, nel *lavoro di campo* vero e proprio, così come veniva chiamato dai miei stessi superiori.

Sul campo la contraddizione auto percepita era triplice; da una parte c'era la *studiosa*, dall'altra la *collega* o *sottoposta* dipendentemente da che lato si osservasse, e dall'altra c'era la *dialogatrice* impegnata a raccogliere fondi, dunque a stretto contatto con la cittadinanza, cioè con chiunque attraversava i luoghi metropolitani in cui lavoravamo.

Se da una parte dunque la *relazione* con l'*altro* era favorita da questo tipo di attività lavorativa, un *altro* che come si vedrà doveva essere *qualificato* e inserito in una speciale categoria di *sostenitore*

*tipo*, dall'altra parte essa veniva totalmente ostacolata se mirata a costruire legami solidali e affettivi tra colleghi. L'elemento della *ricattabilità permanente* ha permeato così tutto il mio studio, definendone la metodologia e il merito.

## ***I° Capitolo***

### ***Sorridi e sarai ricompensata***

#### ***La finta selezione***

*“ci concentriamo sulla tua crescita personale, sulla mentalità, sulla tecnica, è tutto un corso su di te, una volta che la tecnica ce l'hai, puoi venire alla formazione e seguire gli altri, dipende quali sono i tuoi obiettivi”<sup>5</sup>*

Inizio a lavorare per l'Agenzia X il 6 ottobre 2016, dopo aver fatto ben due colloqui di selezione in cui mi viene spiegato di che tipo di attività si tratta, come funziona il lavoro, con e per quali organizzazioni, in gran parte umanitarie, si chiudono donazioni, e soprattutto perché proprio io dovrei essere interessata, o meglio idonea e adatta, a lavorare per loro.

L'annuncio dell'agenzia in questione, scovato in rete dopo giorni passati ad inviare Curriculum Vitae modificati ad arte per ogni tipo e forma di offerta, recita un misterioso:

*“Opportunità di inserimento immediato! Per la sede di Roma selezioniamo 2 risorse a completamento del Team dedicato alla gestione e copertura di importanti campagne promozionali. Valutiamo cv dei candidati liberi da subito e domiciliati a Roma, con facilità al contatto con il pubblico. Si garantisce continuità lavorativa, regolare inquadramento contrattuale e retribuzione puntuale con cadenza mensile.”*

Attratta dalle ultime righe decido di candidarmi e dopo poche ore vengo contattata da quella che poi scoprirò essere la segretaria, o meglio la Admin che subito mi fissa un appuntamento per due giorni dopo, in seconda mattinata.

La sede dell'Agenzia X si trova in una zona molto centrale della città di Roma, vicino alla Stazione Termini, in un elegante palazzo romano, con corte interna, portiere e tappeto rosso.

Vengo ricevuta in un primo momento nella sala di aspetto dell'ufficio, e intorno a me siedono due ragazze, credo poco più giovani di me, vestite da “colloquio”, dunque casual ma non troppo, meglio se pantaloni neri, tailleur, camicetta bianca e possibilmente un po' di tacco, come se di lì a poco dovessero andare a promuovere un prodotto o a indicare la strada per il bagno ad un convegno di un'importante casa farmaceutica, come se insomma dovessero fare le promoter o le hostess, attività che conosco fin troppo bene.

---

<sup>5</sup> Dal secondo colloquio di selezione lavorativa dell'Agenzia X.

Tra i due divanetti paffuti della sala d'aspetto noto un alberello di plastica e feltro colorato ai cui rami, insieme a fiorellini e palline sono appese le teste dei dialogatori, mi correggo, sono appese le foto dei visi sorridenti di chi lavora per l'agenzia, dagli sguardi ammiccanti, forse proprio verso di me. La Admin mi consegna una scheda da compilare in cui mi viene richiesto di scrivere i miei dati personali, per chi ho già lavorato e per quale tipo di occupazione, e perché dovrei lavorare per l'Agenzia X, quali mie competenze dovrebbero insomma rivelarsi utili; decido di annotare quel che in realtà è già scritto nel mio Curriculum Vitae in frasi abbastanza sintetiche che narrano un semplice "ottima capacità di relazione col pubblico, gestione del lavoro di squadra, risoluzione di problemi e interessata da sempre alle tematiche sociali e umanitarie".

Nel corso della prima settimana scoprirò davvero a cosa servono quelle schede compilate, non tanto a selezionare nuovi lavoratori, ma a valutare se la nostra scrittura è comprensibile, dato che una parte del nostro lavoro è proprio saper compilare i moduli delle varie Onlus con i riferimenti bancari dei donatori incrociati per strada.

Vengo chiamata nell'altra stanza, la stanza dell'owner dell'agenzia. Entro e una ragazzona alta e robusta mi stringe vigorosamente la mano, sorridendo. Ci sediamo su due comode sedie da regista attorno a un tavolo di mogano largo e scuro e il colloquio ha inizio.

Subito la mia futura boss mi chiede perché ho scelto proprio loro come agenzia, come se le parti si fossero ribaltate, e fossi io a doverla selezionare. Le racconto che ho già lavorato nel settore delle vendite, come promoter sia commerciale che umanitaria quando vivevo in Veneto, avendo promosso tra le tante cose anche i cioccolatini della Lindt in sperduti centri commerciali dell'hinterland padovano, o costosissime bottiglie di whisky scozzese a centinaia di padovani muschiati che vagavano per centri commerciali enormi dispersi in quella nebbiosa terra di mezzo che è la pianura tra Padova e Venezia.

Narro alla mia futura boss che ho anche lavorato per Medici Senza Frontiere, in fredde piazzette di discount padani. Alla parolina MSF i suoi occhioni azzurri e felini si illuminano e intanto il mio sguardo volge verso le pareti della sala, a cui sono appese foto di bambini neri sorridenti, di tende rosse in deserti assolati e di paesaggi esotici e devastati da catastrofi di varia natura e ragione.

Inizio dunque a sospettare che il lavoro che mi stiano per proporre sia quello di dialogatrice, ma decido in ogni caso di sostenere di essermi trovata meglio nel lavoro di promozione commerciale, perché mi sembrava migliore dal punto di vista etico dato che, detto sinceramente, non dovevo lavorare sul senso di colpa delle persone ma al contrario dovevo semplicemente promuovere un prodotto concreto, in più le racconto che nel lavoro con MSF avevo trovato l'ambiente lavorativo altamente competitivo, e sebbene ci fosse un fisso, cioè venticinque euro al giorno per circa dieci ore di lavoro, c'era un'atmosfera di competizione continua tra noi dialogatori perché si dovevano

raggiungere almeno due donazioni al giorno, per riuscire a guadagnare abbastanza e soprattutto per riuscire a tenersi il lavoro. Il lavoro era infatti pagato a fisso e a provvigione, dunque a seconda di quante donazioni si riuscivano a chiudere si guadagnava un corrispettivo proporzionato al peso del contratto chiuso con il sostenitore di turno.

Decido dunque di lanciare queste due provocazioni, per vedere come reagirà la mia interlocutrice, che subito mi volge un sorriso accogliente e glaciale al tempo stesso e mi spiega che la sua agenzia è un'agenzia che da anni si occupa di organizzare campagne umanitarie, in contatto con tantissime organizzazioni leader nel settore, tra cui alcuni veri e propri colossi della beneficenza.

Nella mia breve ma intensa carriera per loro mi capiterà di promuovere e cercare sempre più potenziali donatori per finanziare la ricerca contro alcune malattie geneticamente trasmissibili, mali che affliggono soprattutto bambini, o ampliare il bacino del sostegno a distanza, quello che una volta si chiamava adozione, recuperando aiuti destinati alle popolazioni devastate e decimate da calamità naturali e guerre, come, tra le tante sparse nel mondo, o *terzo mondo*, dicitura che più volte mi capiterà di sentire, la località di Amatrice, giunta alle cronache nazionali per il recente fortissimo terremoto abbattutosi sul centro Italia.

Mara (*nome fittizio della mia Boss*) mi rassicura subito sulla competizione, raccontandomi che loro sono come *una grande famiglia*, anche il colloquio che stiamo facendo, ad esempio, non è un esame, non devo essere intimorita, anzi siamo assolutamente alla pari e loro devono capire se io sono perfetta per loro ed io se loro lo sono per me. Mi racconta che chiaramente esiste una competizione, ma positiva e completamente basata sul merito, che è il fondamento base dell'etica dell'agenzia. Tornata a casa leggerò infatti dal loro sito che *“I significativi traguardi raggiunti fino ad oggi sono la dimostrazione che il focus sulla **formazione continua** e **l'ambiente lavorativo fortemente meritocratico** sono fattori premianti.”*

Così le racconto che da sempre mi interessa di tematiche umanitarie, sfoderando qualche *skill* [competenza] appresa negli anni di studio nella facoltà di Scienze Politiche e Relazioni Internazionali, sull'importanza della cooperazione internazionale, le politiche umanitarie delle Nazioni Unite e le prodigiose azioni dei caschi blu, sembra funzionare, dato che la mia interlocutrice mi rivolge grandi sorrisi e infine mi saluta dicendomi che questo era solo un colloquio conoscitivo, in cui di fatto abbiamo chiacchierato in modo quasi amichevole dei miei interessi personali, e che riceverò una chiamata per sapere se sarò ammessa alla seconda selezione.

Esco e vedo le altre due ragazze incrociate nella sala di aspetto entrare dubito dopo di me.

Il secondo colloquio avviene dopo due giorni, dopo una telefonata scoppiettante con la segretaria, o Admin che dir si voglia, in cui mi viene annunciato che l'agenzia sarebbe molto interessata, quasi elettrizzata a *collaborare* con me.

Mi ripresento dunque in ufficio e velocemente mi viene spiegato come funziona di fatto il lavoro di *dialogatrice umanitaria* e da che forma contrattuale sarei protetta, forma che mi verrà poi successivamente spiegata, dopo la firma del contratto, dalla Admin. Apprenderò poi grazie a una lunga e densa intervista condotta con un mio collega, che “*Infatti prendono tutti, la selezione è inesistente, cioè veramente (al colloquio ndr) c'erano persone che parlavano a malapena tre parole di italiano*”.

### ***La settimana tipo del dialogatore***

Durante le mattine dei primi due giorni della settimana c'è la formazione, per circa due ore i *leader*, cioè altri dialogatori come me che hanno totalizzato singolarmente cinque donazioni a settimana, spiegano e formano i nuovi ragazzi secondo ferree regole comportamentali stilate nel *Sistema*, un manifesto organizzato in *otto gradini per il successo* stampato a chiare lettere in una delle stanze della sede dell'agenzia.

La promozione vera e propria delle campagne umanitarie delle due Onlus a cui faccio riferimento, di cui poi farò esperienza, avviene secondo due livelli, uno in *street*, dunque in giro per la città, preferibilmente in zone così dette *qualificate*, termine di cui tratterò più avanti, muniti di cartellina blu o rossa, la così detta *pitch*, cioè la scheda plastificata di presentazione dei progetti della Onlus scelta, pettorina e sorrisi a trentadue denti e in *evento*, dunque in stand statici davanti a farmacie, centri commerciali o catene di supermercati situati nelle zone ricche della città, o dentro palestre dagli abbonamenti stellari, circoli canottieri, spazi che ospitano a loro volta convegni dalle frequentazioni di un certo livello.

“... Che non ti troverai mai a lavorare in una zona brutta di Roma, perché è completamente un contro senso metterti a lavorare in una zona in cui puoi incontrare disoccupati, badanti, magari un target un po' più bassi (...) Quindi noi puntiamo a un target un po' più alto. Quindi ecco non ti troverai mai a lavorare in supermercati come i discount, perché per me se tu vai lì è perché vuoi risparmiare soldi, e se ti trovi davanti XXX (la nostra Onlus) è un controsenso. Facciamo quindi piuttosto Auchan, altri... dove sappiamo già che la qualità delle persone è diversa. (...) Non ti troverai mai davanti a una palestra in cui l'abbonamento mensile è di 30 euro ma andremo davanti alle Virgin o circoli di canottaggio dove come abbonamento mensile avrai almeno 180 euro, perché a loro non pesa...”<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Dal secondo colloquio di selezione lavorativa dell'Agenzia X.



Del contratto lavorativo, che approfondirò più avanti, per adesso credo sia interessante citare un breve ma significativo passaggio, in cui si specifica che non c'è uno stipendio fisso, e che tutto è basato sulle provvigioni, tanto che alla mia ingenua domanda in sede di colloquio “*Quindi non c'è un fisso*” mi viene candidamente risposto “*Certo, ma devi fare qualcosa per averlo*”.

Dunque “*Quello che tu produci tu ricevi (...) Non ci sono target, lavoriamo con Customer Service, professionalità, ognuno ha i suoi tempi, ad esempio c'è un ragazzo che ha iniziato tre settimane fa ora è stato promosso a leader, e un altro ragazzo che ha iniziato il suo stesso giorno che ha fatto solo due adesioni in tre settimane, ma perché a me va bene? Perché sta lavorando bene, e tutti hanno bisogno dei propri tempi...*”. Nei primi giorni di lavoro mi capiterà di parlare con questo ragazzo, che mi confiderà che è vero, lui nel primo mese ha guadagnato meno di cento euro, lavorando comunque quasi cinque o sei giorni a settimana, tutto il giorno, ma che spera in futuro di poter ingranare e riuscire a guadagnare di più, come quel mitico dialogatore, figura ormai quasi mitologica per noi dialogatori, che dopo anni di gavetta in qualunque condizione atmosferica è riuscito ad aprirsi la sua agenzia, grazie ai finanziamenti della multinazionale cui fa capo la mia agenzia, un colosso mondiale, tra le cui azioni ha quelle della McLaren Gt.

Capisco dunque di avere davanti a me un'organizzazione grande e capillare, che in Italia ha circa diciassette sedi, ognuna che si occupa di beneficenza, pare infatti che solo l'Italia e la Spagna siano leader nel settore degli aiuti e progetti umanitari, quando invece la stessa multinazionale in altri paesi, tra cui la Grecia, si occupa di promozioni commerciali, una densa tematica che approfondirò in seguito. Così, battezzata da queste brillanti informazioni, ha inizio la mia melodrammatica avventura nel fantastico mondo della beneficenza.

Il primo giorno, il lunedì dopo, mi presento in ufficio e vengo subito catapultata nella stanza della formazione dove mi dicono ci sia una formatrice professionale arrivata da un'altra città d'Italia apposta per noi, per formarci e raccontarci della sua esperienza nell'agenzia.

Entro e intorno a me stanno in piedi una decina di persone, che ascoltano attentamente le parole di Alice (nome fittizio). Le guance della ragazza che parla sono butterate dall'acne e si muove continuamente, saltellando sul posto, raccontandoci entusiasta di come ha iniziato e della sua etica lavorativa, fondata sul *Customer Service*, dunque sulla qualità del servizio, e ci insegna alcuni trucchetti per ottenere una donazione più facilmente. Fa questo lavoro da circa cinque anni e come noi una volta era una *semplice* dialogatrice, adesso invece va in giro per l'Italia a formare nuove reclute. Racconta che qualche giorno prima nella sua città due ragazzi sono riusciti a chiudere una donazione a un senzatetto che aveva un conto in banca, ammettendo da subito che chi è passato per certe situazioni è più incline nel sostenere le campagne umanitarie.

Capisco dunque che la regola per cui dovremmo selezionare persone altamente qualificate è forse abbastanza relativa, a discrezione del dialogatore. Alice ci spiega anche come riuscire a fermare le persone per strada o in stand, consigliandoci di personalizzare sempre le fermate con un buon e divertente Ice Break dedicato al potenziale sostenitore di turno, gratificandolo sempre, soprattutto se già sostenitore in qualche modo di altre Onlus, non rispondere assolutamente a tono quando si è rifiutati a priori, ancor prima di salutare e presentare il progetto, evento che accade la maggior parte delle volte, dato che la figura del dialogatore è particolarmente odiata in quanto classico disturbatore e ladro di tempo prezioso alla propria giornata lavorativa e metropolitana.

*“(..). Sfortunatamente è anche un lavoro molto difficile da questo punto di vista perché... veniamo visti, noi dialogatori, come persone insomma che fanno un lavoro scomodo. Noi siamo quelli che ti fermano nel mezzo della giornata, mentre vai a lavoro.*

*Z - Siamo odiati.*

*E- Insomma ti vogliono far vedere, che tu sei quello che è un momento di gioia nella giornata. E tu ci provi a portare un momento di gioia nelle persone, provi a sorridere, perché insomma ... non è così, per niente. Perché la gente è scocciata, la gente ha i suoi problemi, e quelli che hanno i problemi più grossi cercano il primo cretino con cui sfogarsi, e quel cretino al momento sei tu, perché sei l'unico che li ha fermati.*

*Z - Certo, fai il pagliaccio...*

*E- Certo, cerchi sempre di attirare l'attenzione, per la questione dei numeri, che dicevo prima... che devi cercare di fermare più gente possibile. Il problema è che fermando più gente possibile, c'è anche chi non lo sa fare, non li fermi col giusto tono, col giusto modo di... cioè c'è anche un modo di fare... di quello che dicevo prima. Il good customer service, cioè io non ti voglio rompere le scatole, ti voglio portare una cosa ... una proposta che può essere una cosa buona per un domani, che tu vuoi provare a fare, se non lo sai fare... è solamente quel ciao 30 secondi, ciao 30 secondi e la gente si arrabbia, e io sono uno dei primi tra l'altro che non si ferma ai dialogatori, perché non ho quei 30 secondi mentali da dare, cioè se io voglio fare una cosa la faccio di mio, non ho bisogno di rubare 30 secondi... quindi lo capisco che bisogna anche cercare di essere allegri, e positivi perché sennò le persone, per le persone siamo solamente un peso, siamo il momento della pubblicità nel mezzo del film della vita. Siamo la parte peggiore, siamo quei 30 secondi di pubblicità che nessuno vorrebbe vedere, che vorresti scappare ma non puoi...”<sup>7</sup>*

## ***La piramide del dono***

Un buon dialogatore, apprendo, deve riuscire a lavorare, convincere, parlare con più persone possibili, per riuscire a trovarne almeno un buon numero convinto, anzi felice di donare e che soprattutto sarà disposto a portare avanti la donazione per più di un mese.

Tutto è basato sulla così detta *legge dei numeri*, per cui per arrivarne a fermare, parlare, *pitchare* [un termine italianizzato dall'inglese *to pitch*: dai tanti significati tra cui *lanciare, piazzare, intonare*] almeno quindici persone dovremmo fermarne centocinquanta, e così via.

Tutto si basa su un gioco di numeri ed esserne consci ci salva dalla tristezza, dallo stato di depressione cosmica in cui cade ciascun dialogatore dopo una giornata intera con nessuna donazione conclusa e dunque nessun soldo in tasca.

*“(...) è che è un lavoro che si basa tutto sui numeri, e tu all'inizio non capisci, che vuol dire numeri.*

*I numeri sono solo una cosa, e tu devi magari parlare con quel tot di persone. Perché alla fine non troverai quello che lo convinci, troverai quello che lo voleva già fare, è questa la verità. Allora se è solo una questione di numeri, capisci che non ha importanza chi c'è dall'altro lato. Certo poi magari c'è chi è bravo, e riesce a convincere magari l'indeciso. Però per quelli che non hanno questo strumento di lavoro, l'unica questione è trovare quello che lo voleva già fare, cioè una questione di numeri. Cioè semplicissima. E di fortuna... no è una questione di numeri, di probabilità. Una persona su 500 ci sarà che vuole aiutare, e loro puntano su questo, trova 500 persone, guadagnati quel pezzettino di pane. Il problema è che essendo una questione di numeri, tu sei una persona e ne hai trovata una non ci vivi tutto il mese. Loro se hanno sotto di loro venti persone e ne hanno trovate altre venti in un mese, un ufficio può andare avanti (...)”<sup>8</sup>*

Nei giorni seguenti, sul campo, vedrò infatti i miei leader segnarsi su un foglietto il numero delle persone con cui sono riusciti a parlare sia loro che gli altri dialogatori, di fatto loro sottoposti, quante solamente salutate, quante hanno fatto obiezioni e di che tipo. Così capisco che esiste una chiara gerarchia di mansioni interne all'agenzia, ed ogni ruolo ha la sua funzione di controllo del subordinato vicino. Alla base della *piramide alimentare* dell'organizzazione della beneficenza ci sono i *dialogatori* semplici, subito sopra troviamo i *leader*, poi i *team leader*, i *vice owner*, e infine gli *owner* dell'agenzia, in diretto contatto con la Multinazionale che definisce modi e tempi delle campagne, “*promuove e giudica secondo ch'avvinghia*” avrebbe detto un fiorentino qualche centinaio di anni fa. Si diventa *leader* riuscendo a chiudere almeno cinque donazioni in una settimana, e assumendosi anche il ruolo di formatore degli altri dialogatori, tra chi lavora già da qualche settimana, chi da qualche mese e chi invece è appena entrato nel luccicante mondo

---

8 Ibidem.

dell'agenzia. Non si può essere retrocessi dal proprio ruolo, anche se non si è in grado di rispettare la media delle donazioni che i propri superiori si aspettano dal nuovo leader, in questo caso dunque dalle cinque in su ogni sette giorni. Scoprirò poi, nelle lunghe ore di chiacchiere con i miei colleghi durante il vero e proprio lavoro sul campo che i *team leader*, ben due gradi sopra noi semplici dialogatori, guadagnano una percentuale degli introiti sui loro sottoposti, grazie a un meccanismo altamente verticale e meritocratico che ricorda se vogliamo la più classica piramide capitalistica, secondo cui si guadagna anche sul lavoro altrui e dipendente di chi sta sotto di sé.

*“Se domani, io faccio zero, e non sono un po' al vertice, non guadagno nulla. Se domani faccio boh zero, però ci sono tre persone sotto di me che hanno firmato, io qualcosa la prendo e quindi posso andare avanti (...) Allora quando diventi leader non guadagni una percentuale, perché la divisione sarebbe in dialogatore, leader, team leader, poi c'è... capo dell'ufficio, owner, e quindi si sale si sale si sale perché ci sono tutti questi gradini, e il guadagno aumenta, perché all'inizio si prende solo da quello che fai tu. Poi quando diventi bravo, insomma c'è anche chi è bravo, e riesce a vivere così, però sono pochi. Insomma chi ci riesce a vivere poi sale di gradino e diventa leader. Il leader incomincia a sviluppare le persone, ma non ha un guadagno da queste. Non dovrebbe perlomeno, perché ... ancora devono vedere come lui, praticamente è come se fosse ancora in prova, devono vedere come lui riesce a trattare le altre persone, come riesce a motivarle. Perché se io sono bravo nelle vendite ma non riesco a motivare le persone, è inutile che mi fanno capo, lo capisci no? E' controproducente per loro. Dal momento che vedono che io vendo e sono anche bravo a motivare le persone salgo di step, cioè a team leader, ho un team mio e da quel momento guadagnerò soldi. Infatti il mio primo capo era team leader, mi faceva lavorare, mi motivava tantissimo, era una bravissima persona, e il fatto che lui come persona mi dicesse di guadagnare, senza dirmi all'inizio che lui guadagnava su di me, era anche un po' un fatto che non te ne rendi conto, perché quando tu lavori, non sapendo che una parte di quello che hai fatto tu, la prende un altro, credi solo che ti voglia aiutare.”*<sup>9</sup>

Una delle dimostrazioni più lampanti di tale sistema è la redazione della rivista mensile interna alla multinazionale in cui vengono pubblicate le foto dei profili dei dialogatori migliori o uffici migliori, tra i nuovi promossi leader, chi da team leader ha fatto guadagnare il massimo al proprio gruppo riuscendo ad organizzarlo e dirigerlo al meglio, chi con la propria agenzia è riuscito a totalizzare un introito settimanale o mensile migliore degli altri, e così via, il tutto condito da brevi frasi di ringraziamento ai propri leader o da brevi racconti della propria brillante esperienza nell'agenzia di riferimento.

---

9 Ibidem.

*“Zoe: Beh ci richiedono continuamente di essere dei leader, essere forti...”*

*Jennifer: Dei leader, essere forti, raggiungerai questo se farai di più, se lavorerai più ore, perché se lavorerai più ore tu guadagnerai il tuo posto sul podio. Il tuo posto su quella specie di calendarietto, e ok Jennifer la prima settimana ha fatto tre adesioni, WoW! Che bello! Sono comunque cose che mentalmente... ho capito anche da questo che loro fanno tutta questa grinta perché nel marketing questa è una leva molto importante, sulla mentalità delle persone. Perché studiando economia, marketing ho capito tante cose che mi sono servite, e .., questa è una leva molto importante per la nostra autostima, darci una spinta in più, apparire su quell'articolo (sulla rivista aziendale, ndr) e quindi il prossimo mese farò di più. E' un metodo molto interessante come loro riescono a manipolare le nostre menti.*

*Zoe: Beh lunedì scorso al Rally, la premiazione, c'era .. hanno fatto le premiazioni con le medaglie.*

*Jennifer: Anche questa è una leva molto importante sui lavoratori che intraprendono questa attività. Persone magari, se sono vecchie, stanno già magari su un altro livello.. i giovani invece per metterli in campo, cercano proprio i giovani perché al colloquio da quanto mi è stato detto “noi cerchiamo persone giovani, che hanno ancora la mentalità da studenti” il perché non l'ho capito però me ne sono fatta un'idea. Perché cercano queste persone che sono giovani, che hanno ancora una mente che si può manipolare, che hanno una mente scolastica, che magari dici penso a tante cose insieme ma non ne combino una, no? Per manipolarli, perché hanno tantissime leve per dirti ... darti quell'entusiasmo per andare avanti, perché servi a loro, perché comunque a loro entrano tantissimi soldi, al loro ufficio e anche a loro ente (delle due Onlus in questione), entrano migliaia di euro con le nostre adesioni. Dici ok a loro entrano tantissimi soldi con noi, che bello sto facendo un'opera buona? Ma per me? La mia vita?*

*Zoe: Tanto che ti dicono “tu lavori per te, questi sono i tuoi obiettivi”...*

*Jennifer: Crescerai, guadagnerai quanto me...”<sup>10</sup>*

Uno dei primi giorni di lavoro ci vengono distribuiti dei vecchi numeri del mensile aziendale, di cui cito una piccola parte dalla sezione dedicata alle “Storie di successo”.

*“Questo primato, deriva da due fattori principali: positività e persone che hanno voglia di imparare. Ebbene, il giusto modo per spingere sempre di più da ogni punto di vista è proprio quello di stare a contatto con gente che ti motiva, persone positive che hanno uno spiccato senso di problem solving ovvero persone in grado di affrontare i problemi col sorriso per non avere l'effetto catastrofico”*

---

10 Dall'intervista a Jennifer.

## **Sesso liquido**

*“Sono turbata – mi confessa, guardandomi con i suoi occhi sgranati – perché ci si rifugia facilmente nell'eccesso. Il fatto è che il circo umanitario è affollato di persone giovani e sole in cerca di emozioni. Ho visto molti che sono caduti in esaurimento nervoso per troppi eccessi: eccesso di lavoro, eccesso di droghe, di gioco d'azzardo. Sono tutti in cerca di amici, tutti in cerca di sesso. Le feste sono una cosa bella, intendiamoci, ma a lungo questa vita assurda, estrema, può creare degli squilibri.”<sup>11</sup>*

Durante tutto il mio mese di formazione e lavoro permanente in agenzia serpeggerà per l'ufficio e negli sguardi dei miei superiori un senso di aspettativa e eccitazione per un grande evento che ci coinvolgerà tutti e che sembra sia il momento più importante dell'anno: il Rally della multinazionale. Scopro infatti che la mia agenzia, come già accennato, ogni anno partecipa insieme ad altre 17 agenzie a un'intera giornata di festeggiamenti, formazione e premiazione a livello nazionale dei migliori volti, uffici, performances.

Il Rally a cui partecipo si svolge in un grande e lussuoso auditorium romano, e dalla settimana prima ci viene caldamente consigliato di vestirci a festa, c'è chi tra i miei colleghi si comprerà un completo apposta per l'occasione, chi invece si dà malato, chi viene a vedere solo per curiosità.

Dai racconti dei nostri superiori, per alcuni è il quinto o quarto rally, pare che questa giornata sia fondamentale per crearsi nuovi contatti, scambiarsi consigli su come migliorare la propria performance sul campo, stare insieme e fare gruppo e poi è divertente, e c'è il buffet gratis.

Così agghindati come se dovessimo andare a un matrimonio di un vecchio amico, insieme ad altri componenti dell'agenzia ci avviamo tacchettando verso l'auditorium. Appena giunti a destinazione mi trovo immersa in un'atmosfera surreale: centinaia di ragazzi e ragazze, dai venti ai trent'anni, si muovono nei loro gessati da sera, tacchi dodici, minigonne e tubini neri salutandosi felici di rivedersi. Mi trovo dentro una vera e propria comunità, con i suoi ritmi e i suoi codici.

Noi rappresentiamo l'agenzia di Roma, c'è chi invece è arrivato da Palermo o da Cuneo viaggiando tutta la notte. Dunque iniziano le presentazioni e la vera e propria messa in mostra della merce, cioè delle nuove reclute. Così il nostro *Team Leader*, che ormai lavora da anni per la multinazionale e totalizza in media 8 donazioni a settimana, ci presenta ai leader delle altre agenzie che a loro volta ci presentano i loro sottoposti, con ammiccamenti, continue pacche sulle spalle, scherzi goliardici e continui, permanenti e forzati battiti di cinque. C'è entusiasmo e attesa nell'area.

---

11 Valentina Furlanetto, *L'industria della carità*, Milano, Chiarelettere, 2013, p. 19.

Aprono le porte, e entriamo dentro la hall dell'auditorium che per l'occasione è stata addobbata da cartonati a grandezza naturale dei dialogatori migliori dell'anno, cioè da chi è riuscito a guadagnare di più e dunque a far guadagnare di più alla propria agenzia. Prime foto e primi scatti ai nostri sorrisi ancora freschi e spontanei.

Passiamo in mezzo alle sagome suddette e dopo una breve colazione in un'enorme sala senza finestre, o meglio in un vero e proprio non luogo, dalle pareti grigie, con dei bocchettoni per l'aria agli angoli e luci a neon che stridono con le tovaglie candide imbandite di qualunque leccornia e dolce possibile, con tanto di camerieri in frac, coetanei di noi dialogatori, solo dall'altra parte del tavolo. Dopo esserci abbuffati di pasticcini degni della corte di Luigi XVI, anche se ricordo che si tratta di una convention di una multinazionale leader nel settore della beneficenza, ci dirigiamo verso la sala principale, la sala dell'anfiteatro, dove avverrà il rito fondamentale della giornata. Lo chiamo rito non a caso, dato che tale giornata è vissuta fin dai giorni precedenti come un momento di passaggio, di battesimo del fuoco dei nuovi dialogatori e di affrancamento e soddisfazione personale per chi lavora già da anni nelle tante agenzie facenti capo al colosso internazionale.

Tutto è pronto e appena entriamo nell'enorme sala da cinquecento posti parte dalle casse disposte in alto una altissima musica house, e tutti si muovono, ballando sul posto, applaudendo e urlando, proprio come prima dell'inizio di un concerto, in attesa della rockstar adorata, o in una chiesa in attesa del reverendo che porterà i fedeli in stati di godimento trascendentale assoluto.

Si inizia e sul palco prende la parola il *vice Owner* della filiale italiana della multinazionale, dietro di lui sullo schermo appare un tricolore, e tutti ascoltano attenti. Ci racconta, con fare sornione e da animale da palco incallito, come è cominciata la sua carriera, come ha scalato i tanti ruoli aziendali.

*"Ho iniziato come voi"*, esordisce, poi ha aperto la sua agenzia, grazie ai finanziamenti *meritati*, e ha iniziato ad assumere dei dipendenti, poi ha aperto altre piccole sedi, ne ha chiuse altre, e ne ha riaperte altrettante, il tutto in puro stile imprenditoriale, conscio delle possibili perdite, ma sempre convinto di essere sulla strada giusta. Infatti il mantra dell'intera giornata, e azzardando, del mio lavoro in sé è raggiungere i propri obiettivi, riuscire a superare i propri limiti, mettersi continuamente alla prova, svegliarsi la mattina e *non pensare al passato o al futuro ma pensare all'oggi*, sempre con un atteggiamento positivo e propositivo.

Solo così le agenzie suddette riescono ogni anno a totalizzare milioni di euro di finanziamenti ai progetti umanitari sparsi in tutto il mondo. Il profumo del successo e della vittoria impregna ogni angolo della sala e iniziano le premiazioni, con continua musica che viene alzata e abbassata, pacche ad alto contenuto ormonale e virile tra *dialogatori capi*, risate, sorrisi entusiasti e glaciali insieme, urla e applausi continui per chi viene annunciato come vincitore di medaglie o targhette di vetro su cui sta impresso il proprio nome e ruolo di riferimento all'interno della gerarchia dei ruoli

della multinazionale. La netta percezione che ho è di trovarmi dentro a una trasmissione televisiva, a metà tra il programma di Mediaset *Uomini e Donne* e una *convention* elettorale, in cui vengono lodati i successi di ognuno, rafforzato lo spirito di gruppo, con un pizzico di sesso liquido a lubrificare il tutto.

Il ragazzo che diventerà poi nelle settimane seguenti il nuovo Owner dell'agenzia, andando a sostituire la ragazza che mi ha fatto il colloquio, durante tutto il Rally sta in piedi, petto in fuori, schiena dritta e muove lentamente il bacino, e come lui fanno tanti altri maschi, più vecchi o più giovani sparsi per tutta la sala.

A seconda del premio annunciato e consegnato cambiano i *presentatori*, quasi sempre un uomo e una donna, meglio se la donna è più giovane e ben vestita, così che l'atmosfera oscilla tra una festa dei diciotto anni, una buia e maliziosa discoteca pomeridiana, con continui urletti femminili e voci profonde di godimento maschile.

La metafora e il continuo paragone con l'atto sessuale e la seduzione è sempre presente all'interno della giornata del Rally, ma anche, allargando lo sguardo, al lavoro stesso di *dialogatrice*.

Durante una delle mie ultime giornate di lavoro mi capiterà di chiacchierare con una mia collega, Elisa, da un mese promossa a *leader*, che mi dirà che grazie alla formazione in ufficio, al lavoro sul campo e a momenti di estasi e premiazioni collettive come lo stesso Rally, avrà ampliato il suo bagaglio individuale, acquisendo nuove competenze utili per il proprio Curriculum Vitae, ma anche e soprattutto per la propria vita. Subito dopo questo breve scambio di battute riuscirò ad annotare sul mio diario etnografico le seguenti frasi, parafrasando quel che mi ha raccontato la collega.

*“Ho notato che anche nei miei rapporti umani, con gli amici, ora capisco che mi stai dicendo una cazzata, che stai inventando scuse”<sup>12</sup>.*

Con queste brevi frasi Elisa si riferisce alle *obiezioni* che molto spesso vengono fatte dai potenziali sostenitori, dunque dai passanti, ai dialogatori, o alle evidenti scuse che vengono inventate per evitare di finanziare i progetti umanitari. E' interessante notare come questo lavoro sembri anche insegnare a capire se l'altro mente, cioè se abbiamo davanti qualcuno che non vuole donare, o meglio che non vuole farci guadagnare la provvigione derivante dal sostegno benefico e che anzi ci sta solo facendo perdere tempo.

---

12 Dal diario etnografico.



*“Consapevolezza che questo lavoro non serve a campare, a sopravvivere, ma è appunto un investimento su se stessi, su qualcosa che non pensavi di poter fare e invece stando a contatto con chi ce l'ha fatta (come uno dei nostri leader, quello da otto adesioni a settimana) hai una grande spinta anche su cose tue personali. Mi parla della sua passione per il pugilato, uno sport in cui devi porti degli obiettivi e cercare di superarli, proprio come in questo lavoro. In più è un lavoro in cui se riesci davvero puoi farti davvero molti soldi, è un lavoro che paga. Sempre lei - Ma che pensi che quelle 200 persone del Rally siano una banda di matti?”<sup>13</sup>*

### ***Il triplo ricatto***

Parteciperò a molti momenti di formazione *informale*, dunque non corrispondenti alle ore di formazione previste in ufficio, come *la colazione di lavoro*, un momento fondamentale nella carriera di un buon dialogatore e di chi intende investire sulla propria crescita personale.

La *colazione di lavoro* si svolge solitamente il primo giorno della settimana, dalle ore nove, offerta solitamente dall'ufficio nel bar più vicino, e tra un cappuccino e un cornetto alla crema i leader ne approfittano per stilare i turni della settimana, per dirci dove andremo a lavorare, in *street* o in evento, e per fornire consigli a chi è entrato da poco.

*“Tu comunque sei on, cioè sei attivo non sei spento, come quando vai a fare Karaoke, tu alla prima canzone sei un po' timido, se fanno le seconda o la terza canzone, magari non è eccezionale lo stesso, ma sei più sicuro, più confidente, nei momenti in cui cantano la canzone... è lo stesso principio quando si va sul campo, per questo è importante praticare tanto per essere pronti nel momento in cui trovi la persona giusta. Avete mai sentito quella frase che dice che “dovete baciare diverse rane prima di trovare il principe o la principessa?” Non è più o meno lo stesso principio di baciare diverse persone per trovare il principe? Parlate con diverse persone prima di trovare il principe... e trovare poi la persona che lo farà, invece di dire “quello non è qualificato” e nel frattempo tu ti stai raffreddando, sei inattivo... e quando ti capita la persona giusta non sei al cento per cento e vai a perdere il potenziale sostenitore.”*

*Fraasi registrate durante una colazione di lavoro*

Il mio leader, lo stesso dal bacino traballante, sfodera continuamente metafore erotiche, usando, non senza un apparente imbarazzo e conseguenti risatine da parte di tutti i presenti, il verbo *sverginare* ad indicare il sapersi lasciare andare provando *icebreak* nuovi, buttandosi senza rete nella giungla della città, provando continuamente a superare i propri limiti, per raggiungere i propri obiettivi, i *goals* individuali che ognuno deve dichiarare pubblicamente, in un momento collettivo come la colazione, o la vera e propria formazione in ufficio, all'inizio di ogni settimana.

---

13 Dal *diario etnografico*.

C'è chi annuncia di voler totalizzare almeno due donazioni a settimana, volontà manifestata solitamente da chi è appena entrato, chi vorrebbe arrivare a cinque o sei, solitamente chi è appena stato promosso a leader, chi invece si gioca otto o nove donazioni chiuse in sette giorni. L'ambiente di lavoro e la propria condotta di vita sono pienamente interni alla formazione e all'attività lavorativa del dialogatore, e dunque stanno dentro i meccanismi impliciti dell'agenzia.

Dunque, come apprendo alla colazione di lavoro, noi dialogatori dobbiamo dimostrare una particolare attitudine continuamente positiva e appassionata verso quel che facciamo, sentimenti che dobbiamo essere in grado di trasmettere al prossimo, dunque innanzitutto al nostro potenziale sostenitore, e in secondo luogo al nostro *team*. L'attitudine è fondamentale, perché *se la mattina sei malato, o non hai voglia di lavorare, puoi anche rimanere a casa*, come mi dirà molto spesso il mio primo leader nei primi giorni di lavoro sul campo, dato che *lavori per te stessa e per i tuoi obiettivi*. Alla base di quest'affermazione, simile a molte altre frasi che mi verranno ripetute nel corso del mio mese di lavoro, sta un subdolo triplo ricatto, per cui da una parte siamo semplici lavoratori dell'agenzia, un attore spogliato da qualunque valenza simbolica, al quale l'agenzia si presenta come un mero e semplice datore di lavoro, lavoro che però, come già accennato, si fonda sul sistema delle provvigioni, cioè se non vendi non guadagni, se non chiudi nessuna donazione stai a zero, e il più delle volte ti ritrovi ad aver lavorato gratuitamente, e qui individuo il primo ricatto. Chiaramente, come ci viene continuamente ripetuto, il lavoro si fonda interamente sulle performance dei dialogatori, vera e propria manovalanza dell'organizzazione benefica e umanitaria organizzata dalla multinazionale.

Dunque una buona o cattiva performance determina migliaia di euro di introiti per la multinazionale come migliaia di euro di potenziali perdite. E qui sta il secondo ricatto, per cui da una parte *lavori per te e non per me*, parole del mio leader, ma dall'altra se non sei in grado di portare a termine una donazione, non è per via delle ore passate in piedi davanti a una stazione della metro poco frequentata, o di un supermercato vuoto, o della pioggia battente, o della stessa offerta poco interessante, ma è solo ed esclusivamente *colpa* tua, e della tua *attitudine negativa*, tanto che mi capiterà di assistere a scene di vero e proprio rimprovero da parte del mio leader verso una ragazza assunta il giorno dopo il mio e che, proprio davanti a me, venne rimproverata alla fine del suo secondo giorno di lavoro, proprio perché non sorrideva abbastanza e non rispettava il Sistema.

*“Jennifer: Ma io non so chi è che ha fatto questa statistica, loro ci mettevano la scaletta, la statistica ma tu dicevi chi è che l'ha pensata, chi è che l'ha fatta? Perché io devo rispettare queste regole? Perché comunque come ti ho detto, il primo giorno, la sera che dovevo andare a lavoro, immaginavo nella mia mente wow come farò a fermare la gente, mi preparavo i discorsetti di sensibilità, di parlare, di creare un rapporto di amicizia con la persona che io fermavo..*

*Io: Certo, fare tuo in qualche modo il tema...*

*Jennifer: ... E invece mi viene posta questa scaletta da rispettare, la statistica dei numeri di quante persone fermare, e forse ti arriverà un'adesione, ma io penso che in una giornata a Via Cola di Rienzo io avrò fermato anche 200 persone ma l'adesione non è arrivata. Però logicamente è stata colpa mia, perché non ci ho messo l'entusiasmo, non sorridevo e una cosa che diciamo Ricardo (nome fittizio del leader che abbiamo avuto nella prima settimana di lavoro) era una brava persona però mi ha deluso quando quel giorno a Via Cola di Rienzo davanti a camerieri e varie persone sedute in quella piazza, mi ha fatto nera.*

*Ma proprio nera.*

*Io: Ma perché?*

*Jennifer: Perché secondo lui durante la giornata avevo sorriso soltanto due ore e le altre le ho buttate così, e quindi le persone non si sono fermate per quello, e quindi l'adesione non è arrivata.*

*Io: Perché non hai sorriso.*

*Jennifer: Perché non ho sorriso, e quindi mi ha detto che quel lavoro era mio.. poi ecco un'umiliazione...*

*Io: Ma eravate in pausa..*

*Jennifer: No no, io stavo andando via, mi ha detto vieni qui, facciamo il resoconto della giornata, io ho detto vabbè magari ho sbagliato qualcosa, una persona ti riprende... terzo giorno, una persona ecco io sono molto educata e ascolto, quindi se una persona che è superiore a me ha da dirmi qualcosa su qualcosa che ho sbagliato, ok io la accetto volentieri. Ma quel giorno io camminavo e mi scendevano le lacrime, perché veramente è stata un'umiliazione mai provata in vita mia, davanti a camerieri che mi avevano vista lì tutto il giorno, e comunque i commenti sotto si sentivano, dicevano “Ma perché, ma guarda come la tratta”, dopo tutto il giorno che è stata lì in piedi ad essere umiliata perché qualcuno ti rispondeva male, e sentirsi dal tutor, leader, che non avevi sorriso e che non hai dato niente durante quella giornata e che quindi è colpa tua se non hai fatto niente, è colpa tua se... è stato tosto, già lì avevo messo i piedi in avanti, e ho detto ok magari aveva ragione, aveva ragione e quindi proviamo ancora...”<sup>14</sup>*

Il dispositivo del merito è perfettamente intersecato nel sistema dell'agenzia, insieme al senso di colpa e di frustrazione individuale, punizioni che si fanno sentire puntuali se non si riesce a *performare* perfettamente il *Sistema*, punizioni che possono anche presentarsi sotto forma di malesseri fisici, per cui la troppa pressione e le eccessive aspettative riposte sul dialogatore dai suoi superiori unite a quelle dello stesso dialogatore verso se stesso possono provocare disagi fisici e

---

14 Dall'intervista a Jennifer

psicologici di vario tipo, come mi racconta un collega con cui ho lavorato e che mi è capitato di intervistare.

*“Il problema di questo lavoro lo sai qual'è? Ti distrugge fisicamente, veramente, non sto giocando, e anche mentalmente. Perché mentalmente devi sempre essere positivo, però immaginati una macchina, una macchina non può andare sempre a cento, e tu non puoi tornare a casa e andare sempre a dieci, perché sarebbe impossibile, c'è perché vuol dire tornare a casa, insultare tutti, sfogarti e poi uscire a lavoro ed essere sempre felice e contento, allora il problema di questo lavoro per moltissimi qual'è? Vanno a lavorare, tutto lo stress accumulato, tutte le fatiche, tutte le aspettative, le mettono nel lavoro, perché comunque quando torni a casa devi solo riprenderti, perché quando torni a casa verso le nove, le dieci de sera, puoi solo riprenderti, non ti puoi sfogare, quindi butti tutte le tue frustrazioni lì, cercano di dare il massimo e cercano di guadagnarci il più possibile da questo lavoro, però questo ti distrugge anche a livello, proprio fisicamente, perché chi si sveglia presto la mattina per dare il massimo, per essere sempre contento, super eh... vuole anche un guadagno, perché può succedere, perché è una questione anche di numeri, può succedere anche quel giorno che tu sei bravo ma non incontri nessuno, quando questo guadagno non arriva tu non hai avuto sfogo, ti sei solamente distrutto, come se ti fossi chiuso su te stesso, e sei scoppiato, ti sei logorato. Per cui molte persone ci stanno male anche fisicamente, io pure sono stato male fisicamente, quando ho lavorato sei giorni su sette, mi sembra fosse il sesto giorno di lavoro dopo due settimane di fila, e mi sono sentito male, praticamente sono svenuto, e stavo andando a lavoro (...) Ti distrugge perché alla fine, chi ci mette tutto, e poi non ha neanche quel ritorno minimo, si sente male”<sup>15</sup>*

E qui sta il secondo ricatto per cui si è implicitamente costretti a credere nel sistema, ad introiettarlo in sé e a farlo completamente proprio, pena non guadagnare, dunque non produrre profitto per l'agenzia, dunque non finanziare le opere di bene delle Onlus che si promuovono e contribuire a creare un brutto clima, andando ad influenzare i propri colleghi con la propria energia negativa, così come mi capita di sentire e vedere in un giorno di lavoro in street nel gigantesco piazzale della Stazione Termini. E qui sta il terzo ricatto a cui ti costringe il sistema.

*“ A fine giornata succede qualcosa, un ragazzo di vent'anni che lavora da circa un mese arriva a lavoro “ciondolando”, e per la maggior parte del tempo fuma sigarette, prolunga le pause. Veniamo divisi in gruppi, uno da un lato di Termini (lato fermate dell'Atac) e l'altro sul lato di Via Marsala. Ogni gruppo ha un leader, io ho Icaro, che più volte mi riprende perché per cercare gente e anche per sgranchirmi le gambe mi capita di camminare davanti a una Farmacia, dove pare non si possa camminare, in più questo Icaro (con cui passerò un'intera mattinata in una Palestra a Talenti) dice a me e a Paolina (altra ragazza con cui sono diventata amica) di stare in un posto invece che in un altro, di fatto controllando continuamente ciò che*

---

15 Dall'intervista a Enea.

facciamo. Simonetta, un'altra ragazza che lavora con noi va via prima e dunque Icaro chiede a Leo (chiamandolo al telefono) di mandargli qualcun altro per sostituirla e coprire più zone, viene mandato questo ragazzo ventenne (studia scienze politiche a Roma tre) che appena arriva si mette in pausa e si fuma una sigaretta. Subito Icaro arriva e gli dice “io ho chiesto a Leo di mandarmi qualcuno per lavorare e non per fumare” lui risponde “Aoh si può fare una pausa no?”. Icaro se ne va. Io mi avvicino e ci parlo un attimo chiedendogli se sta bene, mi dice che sta per mollare, “io ve lo dico, sto arrivando al culmine. Lavoro da un mese, tutti i giorni e adesso che sono iniziati i corsi non riesco a gestire tutto, soprattutto se non vengo pagato. La prima settimana mi ero fomentato, avevo fatto 3 donazioni in tre giorni, e chiaramente in questo modo di fregano, ti fanno credere che è facile. Poi non ho più fatto niente. In più sono stato malato per due giorni e mi è stato detto, trattandomi male, “eh in quei giorni hai lavorato poco”.  
(...) Il giorno dopo questo ragazzo si è licenziato”.<sup>16</sup>

Il giorno dopo, lavorando in stand, dunque in *evento*, in una palestra del quartiere Talenti mi capiterà di chiedere al mio collega, lo stesso leader del giorno prima, cosa ne pensa di quel che è successo con il ragazzo in questione, che scopro grazie al gruppo WhatsApp dei dialogatori essersi licenziato proprio quella mattina.

*“Una mela marcia fa marcire tutte le altre, nei primi tempi non puoi aspettarti di fare il botto, ora io capisco quelli che dicono io non mi accontento di avere 200 euro al mese, magari ho famiglia, magari devo pagare l'affitto, ma invece se hai la possibilità investi su te stesso, fai un investimento a lungo termine. Alla fine è un investimento su di te, tu lavori per te, non per un capo (anche se il capo c'è). Alla fine Luca non aveva voglia di lavorare, più che altro non ci metteva impegno, gli otto gradini? La prima cosa è l'impegno! Luca ieri è venuto per farsi cacciare. Ma quindi, chiedo io, è stato licenziato o se ne è andato lui? Ah “noi” (il mio leader lavora per l'agenzia da un mese più di me) non cacciamo nessuno, se tu che decidi di andartene. Ah anche molto entusiasmo sul fatto che forse settimana prossima Icaro finirà sul mensile aziendale, come migliore leader del mese. Si è anche fatto il completo per quel giorno.”*

### ***Fedeli al Sistema***

Il sistema è una sorta di manifesto del buon dialogatore in cui sono annotate le buone norme da seguire per riuscire a chiudere una donazione rispettando l'etica dell'agenzia, fondata innanzitutto sul Customer Service, dunque sulla buona qualità della prestazione, sulla professionalità del personale e sulla veridicità delle informazioni riportate.

---

16 Dal diario etnografico.

Tra le poche foto che sono riuscita a scattare di nascosto ce n'è una particolarmente esplicativa che raffigura gli "8 gradini per il successo" di cui parla anche il mio leader e che riporto di seguito:

- 1- *Avere un atteggiamento positivo, pensare positivo*
- 2- *Essere in Orario*
- 3- *100% impegno*
- 4- *Essere Preparato*
- 5- *Avere il Controllo*
- 6- *Sapere perché sei qui e cosa stai facendo*
- 7- *Lavorare correttamente il Territorio*
- 8- *Mantenere un atteggiamento positivo*

E' interessante notare come, anche se il nostro contratto di lavoro, riassunto in un vago "incaricato alle vendite" non ci sia scritto niente di tutto ciò, anzi a una attenta analisi da parte di un avvocato di diritto del lavoro sembra che tale contratto, senza nome, sia di natura autonoma e dunque lasci piena libertà di orari e di gestione del proprio tempo, quando invece negli otto gradini e in generale nella realtà ci siano turni e orari precisi, e norme comportamentali da rispettare, pena il ricatto del guadagno zero e peggio della perdita del lavoro, minaccia mai realmente realizzata, ma sempre in qualche modo latente. Oltre a questo codice di comportamento è importante specificare come avvenga concretamente il momento della formazione in ufficio.

### ***Veni Vidi Pitchi***

Musica dance a massimo volume, proprio come al Rally, leader e dialogatori che si salutano dandosi continuamente cinque vigorosi e a mano aperte, e mini scenette, simulazioni delle varie situazioni in cui potremmo trovarci quando lavoriamo sul campo, comprese le possibili obiezioni, aggressive o meno, che i potenziali sostenitori potrebbero farci.

Da subito, fin dal primo giorno, noto quanto questa formazione in ufficio miri a farci *imparare a parlare con le persone* per cui la propria attitudine a parlare, convincere, spiegare viene totalmente direzionata verso un unico obiettivo: *pitchare*, termine inglese italianizzato e usato continuamente dai miei colleghi per cui ci si inizierà ad esprimere con frasi "quella vuole essere *pitchata*" "quanti ne hai *pitchati*?", scrivere i dati bancari del sostenitore convinto e chiudere la donazione, avendo dunque in cambio una provvigione, l'unico guadagno a cui abbiamo diritto. Potrei riassumere lo schema della *pitchata* perfetta in un breve e divertente *Gioca Jouer* per cui si inizia salutando da

lontano, e allargando la bocca in una smorfia sorridente, si continua dando la mano alla persona prescelta, salutando calorosamente con un *IceBreak* personalizzato proprio per lei, più divertente sarà e più la persona sarà disposta a fermarsi, prendendosi una pausa dalla sua frenetica giornata metropolitana. A quel punto, una volta che si è davanti al potenziale sostenitore ci sono diverse possibilità da sfruttare, guardandolo dalla testa ai piedi lo si qualifica cercando di intuire se è appunto una persona *qualificata*, dunque economicamente disponibile a donare, *positiva* e disposta ad ascoltare ciò che abbiamo da dire, e se possiamo lavorare su quella zona grigia che rappresenta il bacino di persone da cui trarre donazioni: quelle migliaia di persone, quei numeri, che stanno tra chi già sostiene un'associazione umanitaria, fa volontariato, già è impegnato in tematiche sociali, che sarebbe poi il sostenitore perfetto, e chi invece è totalmente contrario, adducendo motivazioni quali, tra le più comuni “non ho tempo”, “già faccio” , “non mi fido perché è tutto un giro di soldi”, “non mi fido perché la Onlus xx fa esperimenti sugli animali” e così via, a iniziare a riempire il quadro delle già citate *obiezioni*.

Noi dialogatori dobbiamo dunque lavorare sul confine tra queste due tipologie di persone, aiutati da alcune frasi tipiche e pause ad effetto imparate ogni mattina nelle ore della formazione in cui si improvvisano scenette, si simulano i momenti della *pitchata* sul campo prima di partire alla volta della piazza, della via del centro, della palestra di periferia di turno. Così impariamo a modulare la voce, a sorridere e a cercare di entrare in empatia con la persona che abbiamo davanti, tanto sa capire chi è fin dall'inizio disponibile a donare e chi invece ci sta solo facendo perdere tempo. Il tempo è un altro elemento fondamentale nell'attività di *fund raising*, per cui la stessa fermata tipica e basilare di ogni buon dialogatore si fa grazie alla frase “30 secondi per Onlus xxx”, o ancora meglio, per dare un senso di complicità e piena fiducia nell'interlocutore “*Ciao/Buongiorno, sono sicura che anche tu oggi come tantissime altre persone, hai 30 secondi da dedicare a noi*”, senza possibilmente nessun intonazione interrogativa per non lasciare alcuno spazio a una risposta negativa.

C'è poi chi prova a fermare la gente per strada con balletti, battute, o giochi per attirare l'attenzione, per provare a bloccare chi sta correndo verso la metro, l'autobus, e che appena incrocia lo sguardo di un dialogatore cambia marciapiede, lo schiva con una piroetta, fa dietrofront ricordandosi di un impegno improvviso, o semplicemente non ha tempo. Una buona *pitchata* inizia con una buona introduzione, dunque con una stretta di mano, atta a stabilire un contatto fisico con chi abbiamo davanti, e un sorriso il più possibile spontaneo, poi dopo che abbiamo ottenuto l'attenzione e dunque abbiamo fatto fermare il povero malcapitato si inizia con la presentazione del progetto vero e proprio, possibilmente preceduta da un possibile “*Intanto mi presento, sono Zoe, lei come si chiama? Questa è per lei*” per cui chi abbiamo davanti è legato a noi dalla mano stretta e con l'altra

regge la *pitch*, dunque la scheda della Onlus della giornata con cifre, cartine geografiche, foto e dati statistici sui successi delle attività umanitarie e sul tanto che ancora c'è da fare. Se la persona che abbiamo davanti non conosce la Onlus in questione si provvede a spiegare brevemente di che cosa si occupa chiarendo da subito *“che noi non raccogliamo soldi alla mano, per strada, perché sarebbe illegale, ma ci occupiamo intanto di diffondere sul piano nazionale una campagna di sensibilizzazione e poi di chiudere donazioni il più possibile continuative nel tempo perché questo ci permette di programmare la ricerca contro le malattie geneticamente trasmissibili o di programmare i progetti dell'anno prossimo in giro per il mondo”* .

Se invece la persona già conosce le organizzazioni suddette o già ne sostiene una, anche diversa, quali ad esempio ActionAid, Medici Senza Frontiere, GreenPeace e così via... la si ringrazia e la si gratifica con un *“cerchiamo persone sensibili come lei, sono qui per lei a spiegarle il nostro nuovo progetto/campagna”* e giù con la spiegazione.

Una volta che si è capito come e quanto la persona è qualificata, con una semplice domanda del tipo *“lei studia, lavora.. se posso chiedere cosa studia o che lavoro fa?”* si personalizza la *pitch* per creare empatia nella persona che subito dovrebbe essere portata ad identificarsi con la situazione drammatica che da un momento all'altro le viene scaricata addosso, come ad esempio le seguenti frasi che ho sentito più volte pronunciare dai miei colleghi sul campo *“ecco fortunatamente lei ha potuto studiare, ha potuto andare all'università, migliaia di bambini invece per via delle guerre, delle catastrofi naturali, non hanno avuto questa stessa possibilità, crede sia una cosa brutta no?”*. L'interrogativa finale serve a provocare una reazione diretta nell'altro, che non deve assistere passivo a un monologo, bensì partecipare emotivamente, come ci viene detto nei momenti di formazione. Esiste dunque un particolare copione, e delle particolari frasi, anche di chiusura della *pitch* che vengono ripetuti come dei mantra, come il classico *“sono sicuro che anche tu oggi di darai un piccolo aiuto pari a un caffè o un mezzo caffè al giorno per quanto tempo vuoi, a tua scelta”* e così via. Una volta che si riesce a chiudere una donazione, che può essere completa o incompleta, dunque completa o priva dei dati bancari e personali del nuovo sostenitore, sotto forma di Iban o di numero di carta di credito, se mancante di tali riferimenti il dialogatore di turno dovrà provvedere a fissare un orario in cui la persona in questione è libera e disposta a dettare tali dati per telefono, possibilità però che rende ancor più difficile la chiusura vera e propria del sostegno, e dunque del rilascio della conseguente provvigione, unico profitto del dialogatore.

Chiusa la donazione e salutato il nuovo adepto appena convinto, che sembra andar via gongolando soddisfatto per la sua buona azione quotidiana, si assiste a un rilascio totale di adrenalina, emozione provata anche sulla mia pelle, per cui tutto il corpo e la mente iniziano a rilassarsi godendosi questa piccola vittoria, questo piccolo ma fondamentale orgoglio dato da una buona performance



individuale. Ricordo che quando ho concluso la mia prima donazione, dopo circa otto ore passate davanti alla stazione della Metro di Garbatella, quartiere popolare di Roma, convincendo un ragazzo del Congo a donare 10 euro al mese per la ricerca contro particolari malattie genetiche, appena lui se ne è andato ho provato tale sensazione di prolasso totale, come se avessi portato a casa la giornata, solo perché quella donazione da 10 euro al mese per me equivaleva a 30 euro di guadagno, che mi sarebbero per altro arrivati dopo un mese e mezzo, particolare che approfondirò più avanti. A completare il quadro della soddisfazione data dall'aver seguito pedissequamente il *sistema* e nella dimostrazione apparentemente lampante e ovvia che se si seguono bene le regole, come feci io, si possono raggiungere i propri obiettivi, superare i propri limiti e scalare la “*piramide alimentare*” dei dialogatori d'Italia, sta anche il riconoscimento che implicitamente ti viene accordato dal gruppo, innanzi tutto dal proprio leader.

Dopo la tua prima donazione ti viene solitamente scattata una foto con la *pitch* e la scheda appena compilata e sottoscritta dal nuovo donatore, ti viene richiesto di sorridere, e tale foto viene inviata nella chat di gruppo dell'agenzia, in cui oltre agli altri dialogatori, è presente la *Owner* dell'agenzia, colei che mi ha fatto il colloquio, la *Admin*, quella con cui ho firmato il contratto, e i tanti leader che prontamente rispondono con faccine sorridenti, smiles, animaletti e esternazioni virili. Una nota di rilievo credo sia anche il nome di tale chat, che all'inizio si chiamava “I Centurioni” poi per brevi momenti è stata nominata “Gli incredibili” con allegata l'immagine dell'omonimo cartone animato e infine, grazie a una geniale pensata di un mio leader “Veni, vidi, pitchi”, a dimostrazione dell'abnegazione perversa verso il proprio lavoro, per cui tralasciando il paragone tra il dialogatore del momento e Giulio Cesare vittorioso, una persona *pitchata* equivale perfettamente a una piccola vittoria, come effettivamente si rivela nella realtà.

## 2° Capitolo

### ***Posso rubarti 30 secondi?***

#### ***Tu sei un venditore***

*Ho capito che la povertà è un prodotto che viene venduto come altri prodotti, promuovendo costose analisi di mercato, organizzando campagne stampa, sbattendo spesso il volto di un bambino, preferibilmente affamato o sfigurato o impaurito, sullo schermo di un televisore a tutta pagina su un quotidiano”<sup>17</sup>*

Il lavoro sul campo va di pari passo con la formazione fuori e dentro l'ufficio e rappresenta la maggior parte dell'occupazione del dialogatore, attività continuamente giustificata e riconfermata dalla retorica meritocratica di cui ho trattato nei primi paragrafi della tesi.

Si potrebbe in ogni caso dire che i dialogatori sono in *continua formazione*, anche e soprattutto quando sono in giro per la città, perché mettono, anzi mettiamo continuamente in campo ciò che abbiamo imparato, continuamente supportati da un collega, spesso proprio da un leader.

Nei primi giorni della mia attività noto che insieme a me, nel mio gruppo è sempre presente una figura di riferimento, che sia direttamente un *team leader*, il grado più alto tra i dialogatori, o un *leader*, dunque appena cinque donazioni sopra di me, ma in pieno potere di controllare e organizzare il gruppo di cui è responsabile. È importante precisare come i leader debbano arrivare in ufficio alle nove del mattino, molto prima dei loro sottoposti, cioè noi semplici dialogatori, che nei giorni in cui non è prevista *la colazione di lavoro*, momento non obbligatorio ma altamente consigliato per rinforzare il legame fiduciario tra lavoratore e agenzia, possono arrivare alle undici o a mezzogiorno in ufficio, direttamente per la formazione.

I leader infatti pare che debbano arrivare molto prima per organizzare il lavoro, chiamare i vari luoghi prescelti dagli uffici della multinazionale in cui si allestiranno gli *eventi* dal mercoledì alla domenica della settimana che viene, decidere quale leader specifico segue quale dialogatore particolare e perché, capire quali esigenze ha ogni dialogatore e in cosa può avanzare nella propria formazione, se nell'introduzione della *pitch*, se nella presentazione del progetto specifico, se nel momento della chiusura, dunque nell'imparare a portare il *cliente*, cioè il nuovo *potenziale sostenitore* ad affidare i propri riferimenti bancari alla Onlus, o meglio al dialogatore che in quel momento la sta personificando, come dunque riuscire a far firmare il documento ufficiale di inizio della donazione.

---

<sup>17</sup> Valentina Furlanetto, *L'industria della carità*, Milano, Chiarelettere, 2013, p.7.

A questo punto, una volta aver introdotto la formazione del buon dialogatore, ritengo giusto chiarire alcuni brevi punti, che saranno utili per comprendere a fondo le tante ore di lavoro sul campo.

L'occupazione di fund raising portata avanti dai dialogatori dell'agenzia per cui lavoro funziona a provvigioni, dunque, come già esemplificato nel capitolo precedente, se il venditore riesce a concludere una donazione (minima) con una delle due Onlus che via via rappresento da dodici euro al mese, la provvigione che gli corrisponderà sarà di trenta euro, e così via a salire fino alle donazioni più consistenti e dunque al gonfiarsi del valore della provvigione. Se non vendi non guadagni, e dunque è probabile che molte ore di lavoro siano passate invano, cioè gratuitamente, tra chiacchiere, pause, caffè, sbuffate e scambi di sguardi con i colleghi stanchi e un po' amareggiati per un'altra giornata passata al freddo a salutare, a volte fermare centinaia di persone nella continua promessa che si riuscirà a praticare i propri obiettivi.

*“Z- (...) Quant'è che lavori per quest'agenzia?”*

*E- Sono quasi tre mesi, anzi no quattro mesi, tra l'altro mi sono accorto, se vuoi ti dico una cosa molto molto divertente di cui mi sono accorto l'altro giorno, che i nostri pass, cioè i pass di chi lavora, sono di una durata media di quattro mesi, e questo mi ha fatto pensare che insomma non è un lavoro in cui la gente ce la fa più di quattro a mesi a restarci.*

*Z- Certo.*

*E- Cioè parliamoci chiaramente, perché sennò non fai un pass con scadenza a quattro mesi.*

*Z- Però il contratto non è a tempo determinato.*

*E- Il contratto no.*

*Z- E' un contratto autonomo...*

*E- Da questo punto di vista è molto libero, anche dal punto di vista delle ore, loro sanno che non avendo un fisso puoi lavorare quanto ti pare, senza alcun problema, infatti è una delle cose più vantaggiose di questo lavoro, per chi studia, per chi fa già un altro lavoro, per chi non ha la possibilità di dare il 100 per cento del proprio tempo, perché comunque non vieni retribuito, questa è la verità. Vieni retribuito solo nel momento in cui riesci a far firmare un contratto. Con la provvigione.”<sup>18</sup>*

Enea, il ragazzo di cui ho riportato una piccola parte di intervista, è un mio ex collega con cui mi capitò di lavorare due o tre volte, in posti sperduti per Roma, tra cui una palestra nel quartiere di Labaro, periferia estrema della città, accanto alla sede amministrativa dell'azienda farmaceutica Pfizer, e per la seconda volta davanti al rivenditore all'ingrosso Metro, sempre per la stessa Onlus, dove secondo la mia owner andavano le partite Iva, dunque sempre a detta di quest'ultima persone

---

18 Dall'intervista a Enea.

*qualificate* e che proprio perché in possesso di partita Iva in diritto di scaricare dalle tasse il valore della donazione, dunque agevolate e anzi più volenterose a donare una piccola somma ogni mese, per giunta per una buona causa; mi ricordo che quel giorno totalizzammo zero donazioni in due dialogatori e in ben otto ore di lavoro, con sveglia alle sei del mattino io e alle cinque e mezzo lui, considerato il tempo di spostamento per Roma, i tanti mezzi di trasporto presi e uno sciopero selvaggio dei mezzi pubblici che quindi aveva anche congelato il traffico metropolitano.

Quando ho intervistato Enea mi ero licenziata da una settimana e lui iniziava ad essere molto in dubbio rispetto all'occupazione di dialogatore, cosa che mi risultò abbastanza sorprendente perché lui mi sembrava all'inizio abbastanza soddisfatto, e disposto ad accontentarsi solo del lavoro di sensibilizzazione sulle tematiche e sui progetti benefici e umanitari portati avanti dalle Onlus, più della retribuzione in sé. Alla fine dei suoi due/tre mesi di lavoro però mi è arrivato a dire le seguenti frasi che credo possano ben introdurre la prossima parte di approfondimento sul lavoro sul campo.

*“Arrivi a un certo punto che capisci che non sei la persona, non sei quello con la pettorina che va a salvare dei profughi in mare, tu sei quello che vende un contratto, tu sei la persona che vende il contratto e prima capisci che non sei un supereroe ma stai vendendo, cioè tu sei un venditore, al di là di cosa vendi, magari all'inizio anche io mi sono messo dietro questa finta parvenza che aiutavo queste associazioni, queste Onlus, che è vero, ma vendi, la verità questa, quindi a un certo punto arriva anche una desensibilizzazione dei dialogatori, che non è più che stai aiutando un bambino, ma stai vendendo un pezzo di carta, ti sto facendo firmare, è questa la verità, una delle più brutte verità, cioè noi dal momento in cui perdiamo la voglia di aiutare, di pensare che oddio stiamo aiutando un bambino ma oddio stiamo firmando un contratto, perché è questa la verità, perdiamo il fatto di essere volenterosi, di essere noi parte dell'organizzazione, ma iniziamo a fare parte dell'ufficio multinazionale, e quindi alla fine non ti cambia se vendi un aiuto umanitario, se vendi un pezzo di formaggio, se vendi un'assicurazione per l'automobile, perché la tecnica è sempre la stessa, interrompere la persona, disturbarla in qualche modo, farle cambiare l'atteggiamento, e cercare sempre di farti avere quel pezzo di carta che poi un domani ti fa mangiare, è questa la verità. Quindi alla fine prima capisci che sei un venditore, meglio è. E io ci ho messo quattro mesi, dai facciamo tre (risate).”<sup>19</sup>*

Durante il mio mese di lavoro di formazione gratuita e di campo con l'Agenzia X lavorerò sia in *street* che in *evento* in tante zone di Roma. Nel mio primo giorno di lavoro sono insieme al mio primo leader, che è anche stato il primo leader di Enea, insieme a un'altra ragazza assunta una settimana prima di me, e che aveva annunciato quella mattina di voler crescere all'interno dell'azienda, dunque provare a scalare la piramide dei ruoli, *investendo su se stessa*.

---

19 Dall'intervista a Enea.

Dopo due giorni quella ragazza si licenzierà, cosa scoperta dal gruppo whatsapp dei dialogatori, un portale a cui vengono aggiunte e tolte continuamente persone nuove, tra chi se ne va e chi inizia a lavorare per la prima volta. Dunque passo tutto il pomeriggio del mio primo lunedì nel quartiere Ottaviano, in zona San Pietro, immersa nel sole caldo di Roma, tra fedeli che si avviano verso la basilica papale, migliaia di turisti e invece cittadini romani incravattati e a detta del mio leader molto *qualificati* che si muovono per le vie. Siamo infatti vicino a via di Cola di Rienzo, storica strada ricca della città, piena di studi di avvocati, medici, notai e top manager. Vorrei porre l'accento sull'importanza della scelta della zona, in quanto ritenuta qualificata, con la vicinanza di determinati luoghi, che possono essere luoghi di culto, come Piazza San Pietro, crocevia di scambi metropolitani, come una stazione metro, come mi capitò davanti alla stazione di Garbatella, siti frequentati da persone anziane, famiglie che hanno determinati bisogni, come le postazioni in evento davanti alle Farmacie, come nel quartiere Eur, o dentro a palestre con abbonamenti mensili molto elevati come quella nel quartiere Talenti, zona inoltre storicamente borghese, politicamente a destra, e tendenzialmente ricca, e infine quella a Labaro, zona in realtà molto povera e marginale ma che vede un paradossale incontro, scontro con la presenza dell'enorme sede di ferro e cristallo dell'azienda farmaceutica Pfizer, a pochi metri dalla palestra.

Il primo giorno, come dicevo, imparo solo a introdurre e presentare i progetti specifici della Onlus (compresi nomi di patologie, statistiche, storie a lieto fine...), dunque *imparo a salutare e parlare con centinaia di persone*, sempre sotto lo sguardo vigile del mio leader, che controlla me e la mia collega, che pare sia *bravissima* perché la settimana prima ha totalizzato ben due donazioni. Il primo elemento degno di nota è il pranzo al McDonald di Ottaviano, per cui appena arriviamo e prima di iniziare a lavorare andiamo a prenderci un buon cheeseburger doppia pancetta a ben 7 euro alla nota catena americana, ed io, forse ingenuamente, pongo il problema che forse non è proprio coerente per noi dialogatori umanitari, andare da Mc Donald, ma le mie deboli rimostranze però non vengono prese sul serio e così con lo stomaco pesante iniziamo a lavorare. Dopo poche ore ci raggiunge un altro ragazzo, mai visto, che ci segue mentre lavoriamo.

Scoprirò poi che si tratta di una delle tante meteore di questa attività, dunque qualcuno che prima di firmare il contratto vuole vedere effettivamente come lavoriamo, mi informo timidamente e scopro che fa il conservatorio, e che avrebbe bisogno di un'occupazione parziale e così era curioso di vedere com'era l'attività di dialogatore.

Dopo pochi minuti se ne va salutandoci caldamente; non l'abbiamo più visto. Qui la mia seconda sensazione: appena questo tipo prende la metro il mio leader chiede alla ragazza *bravissima* che impressione le ha fatto questa persona che è appena andata via, e subito classifica due tipi di

persone, dunque di dialogatori, tra chi ascolta molto prima di parlare e chi invece si butta, anche sbagliando e subito mi guarda esclamando un “*tu mi piaci, hai un bellissimo sorriso e si vede che vuoi imparare*” come ad incoraggiarmi.

Passano le ore, la mia collega stacca verso le sei di pomeriggio e io e il mio leader rimaniamo fino alle otto di sera, a zonzo per il quartiere, provando invano a concludere almeno una donazione. A fine turno, turno del tutto fittizio dato che non è previsto dal contratto ma richiesto nella realtà quotidiana, mi viene chiesto che cosa ho imparato, quali cose negative e quali positive, e cosa soprattutto vorrò imparare il giorno dopo. Siamo in *continua formazione*.

### ***Che schifo i poveri***

Il secondo elemento che dunque vorrei sottolineare è la *valutazione continua*, sia dei propri pari che di se stessi, in un continuo gioco di specchi e autovalutazione delle proprie prestazioni e degli obiettivi che ogni mattina ci sono richiesti.

Questa richiesta mi verrà fatta anche il giorno dopo, nel quartiere Eur, in un evento prenotato davanti a una farmacia, in cui sarò chiamata a esprimermi sulla performance e l'attitudine di una ragazza entrata proprio quel giorno, che secondo il mio leader non ha volontà, non sorride, non si impegna e tende a lamentarsi troppo e a ritenere che non riesce a concludere una donazione per via della pioggia, o della risicata frequentazione della farmacia. Questa ragazza è Jennifer, una ex collega che riuscirò ad intervistare dopo che si sarà licenziata.

Quello stesso giorno, data la mia a quanto pare attitudine volenterosa e positiva mi permetteranno di fare più pause-sigaretta di quanto mi aspettassi e soprattutto sarò mandata a casa prima, dato che “*ho lavorato bene*” a dimostrazione che ciò che pensavo mi fosse dovuto, cioè le pause dal lavoro, devono in realtà essere *meritate*, trasformandosi in premi, sudati e sempre a discrezione del superiore assegnatomi di turno. In più, come se non bastasse, mi ricordo di una frase particolarmente emblematica pronunciata dal mio leader a un'altra ragazza che, quello stesso giorno, staccherà appena arriviamo noi, avendo fatto tutto il turno della mattina, dalle otto alle due di pomeriggio e che ha deciso di ritardare la propria pausa pranzo per riuscire ad approfittare del flusso di persone che escono dagli uffici per andare a mangiare nei vari bar della zona “*brava per questo sei leader perché sai che è meglio non fare pausa quando c'è tanto flusso, meglio trattenersi, meglio fare pause brevi, meglio staccare dopo*”.

Quello stesso giorno verrà a trovarci anche un altro leader dell'agenzia che adesso si occupa solo della formazione, dopo dieci anni di lavoro sul campo in giro per l'Europa, verrà e stando continuamente a telefono ci guarderà da lontano, chiedendoci se abbiamo bisogno di consigli e

correggendo i nostri saluti e tentativi di *pitchata*.

Così torno a casa sfinita, alle nove di sera, dopo aver attraversato tutta la città e pronta a risvegliarmi la mattina del giorno dopo per lavorare di nuovo. Anche oggi non ho concluso niente.

Il terzo giorno riesco finalmente a concludere la mia prima donazione, davanti alla stazione metro di Garbatella, grazie alla mia parlantina in francese riesco a spiegare un progetto umanitario che riguarda l'abbandono scolastico e la malnutrizione a un ragazzo di colore, originario del Congo, e mentre parlo con la coda dell'occhio noto che il mio leader mi sta guardando da lontano facendomi il segno di ok con le dita, cerco di non badarci e continuo a fissare il mio *cliente*, che è in Italia da un anno, ha la mia età e è laureato in economia, ma qui sfortunatamente non riesce a trovare lavoro. Come già accennato nelle prime pagine di tesi riesco senza tante difficoltà a strappargli una donazione da dieci euro, e mentre apro i moduli per farglieli compilare arriva il mio leader e mi aiuta a riempire il tutto con i dati del ragazzo.

Scopro così che uno dei fogli da compilare è una valutazione della mia prestazione, una sorta di pagella che il nuovo sostenitore è portato a scrivere su quanto sono stata brava, se sono stata in grado di spiegare al meglio i progetti, se sono stata gentile e così via; la valutazione del ragazzo in un italiano raffazzonato si riassume in un “è stata bellissima” così lo ringrazio stringendogli la mano e lui mi dice in francese “*grazie al colonialismo del Congo ci siamo incontrati e parlati, buona fortuna*” (traduzione mia), sorrido, questa volta per davvero, e lui se ne va.

Il mio leader mi guarda fiero e mi dice “*brava Zoe, molti altri dialogatori non lo avrebbero fermato perché ha la pelle nera, tu invece l'hai visto e hai capito che era una persona positiva*”.

Con un intricato magone tra le budella continuo a *pitchare* altre persone, provando una buona dose di vergogna unita a una sincera soddisfazione data dalla mia prima donazione conclusa, quindi dai soldi in arrivo.

### ***Elemosine differenti***

Un elemento che mi sembra interessante sottolineare è la presenza costante di forme di elemosine differenti intorno a noi, sia in promozioni in *street* che in *evento*.

Fin dal primo giorno ci capita di scavalcare letteralmente giovani donne gitane sedute sui marciapiedi o sui gradini delle saracinesche con bambini in braccio, ragazzi senza una gamba con cartelli scritti in uno stentato italiano e richieste di aiuti, guardati pietosamente dalle migliaia di fedeli e di turisti che si muovono come formiche per tutto il quartiere, una massa interessante sia per noi dialogatori *umanitari* sia per chi chiede un aiuto, attività su cui riflettendoci a mente fredda, non sono forse poi così diverse dalla nostra, solamente si presentano come non legalizzate, non organizzate, e in apparenza prive di concretezza e soprattutto accettazione sociale e culturale.

Sia davanti alla farmacia dell'Eur, in *evento*, che in *street* a Garbatella assisterò a molte scene simili, per cui a un certo punto avrò la sensazione di star veramente invadendo il territorio di *altri*; davanti alla farmacia, a pochi metri da noi siede infatti un senza tetto, con il suo cartone per terra e il cappellino per le elemosine, e davanti a lui stanno due venditori ambulanti centrafricani con la merce contraffatta stesa per terra.

A Garbatella invece, nota di colore, dopo poco che attacchiamo il turno pomeridiano, arriva un adulto sulla settantina, che tira fuori una scatola di cartone piena di cianfrusaglie dalla siepe davanti cui stiamo *pitchando* e si attrezza la sua postazione di *lavoro*, completa di radio a pile che manda musica rock, coperta logora, scatoletta colorata in cui raccogliere le offerte e uno sguardo malevolo verso di noi, che gli stiamo effettivamente rubando i *suoi* clienti, solo perché in possesso di fiammeggianti pettorine blu e sorrisi splendenti. Dopo poco questo tipo tirerà fuori la sua fiaschetta di vino e inizierà a sbraitarci contro, provocando smorfie del mio leader e dei passanti, e in più, quando riuscirò a completare la mia donazione mi prenderà in giro accusandomi di aver flirtato volontariamente con il mio cliente per avere indietro un tornaconto personale.

I primi giorni di lavoro sono i più duri, poi assisterò a una sorta di assuefazione ai turni di lavoro, alle frasi da dire, ai copioni quasi sempre uguali a se stessi che dovrò ripetere e mi abituerò al ritmo, non più portata ad essere così volenterosa con le persone, quanto quasi a detestarle, arrivando a fermare solo quelle a mio parere *qualificate*, dunque vestite meglio, un particolare che però non si rivelerà vincente, e ne ho la dimostrazione lampante alla stazione Termini, in una promozione in *street* pomeridiana nel grande piazzale antistante le fermate dei bus.

Quel giorno ci presentiamo sul campo in una decina, con pettorine rosse e mandibole doloranti per il troppo sorridere dei giorni prima, insieme al gruppo della prima settimana ci sono anche altri tre ragazzi nuovi, altre meteore che non vedrò più nei giorni dopo. Attacco bottone con una mia nuova collega e scopro che è una studentessa di lettere, matricola e che cerca un lavoro che la sostenti mentre scrive la tesi, e finiamo a chiacchierare per alcuni minuti di cosa studiamo e di cosa ci aspettiamo da questo lavoro, finché il mio leader, con una red bull in mano, ci interrompe e scherzando mi fa “*quando dovrò riportare alla nostra owner come sono questi nuovi ragazzi le dirò di parlare con te, dato che ci stai parlando solo te!*”. Sorrido rispondendo che mi sembra giusto conoscere i nuovi colleghi e lui mi replica “*certo, ma il vostro lavoro è pitchare*” e così iniziamo a *lavorare*.

Nell'enorme piazzale della stazione si staglia la camionetta dell'esercito con due giovanissimi ragazzi con i mitra in mano, a controllare che tutto fili liscio, poco più in là sta una fila di non ben identificati personaggi con facce piene di cicatrici, segni visibili di ferite non rimarginate e occhi lampeggianti, poi negli angoli stanno bambini, immagino gitani, che chiedono l'elemosina, accanto a tanti lavoratori della stazione in pausa, tra chi sta al telefono e chi si fuma una sigaretta. Tutto



questo mondo statico della stazione sta immerso nel flusso continuo di persone che corrono per andare a prendere il treno, turisti, tassinarci abusivi, scolaresche, movimento permanente e frenetico. Durante tutta la giornata nessuno riuscirà a concludere una donazione che sia una, tranne il mio leader che, dopo aver tracannato l'ennesima red bull, insieme ad un altro mio nuovo collega, che poi mi rivelerà che prima di questo lavoro aveva provato ad entrare nei Carabinieri, anche se tra i reparti della Polizia aveva sempre preferito la Digos, riuscirà a strappare una donazione *incompleta* (cioè priva dei riferimenti bancari) a una ragazza in pausa dal lavoro nell' Intimissimi della stazione. I due torneranno gongolando dopo tre quarti d'ora di chiacchierata con questa ragazza affermando di averci esplicitamente *flirtato* perché a detta del mio leader *questa aveva proprio voglia di cazzo* e dunque si erano scambiati anche il profilo facebook e i numeri di cellulari, cosa vietata dalle regole comportamentali dell'agenzia, all'unico fine di arrivare a chiudere la donazione. Questa giornata, completamente improduttiva dal punto di vista degli introiti personali, mi permetterà però di entrare in contatto con tantissime persone, tra cui moltissimi stranieri, con cui parlerò spagnolo e francese e che mi permetteranno di far passare un po' di tempo, una famiglia di terremotati di Amatrice a cui, sotto lo sguardo attento del mio leader, proverò a chiedere, in modo non troppo convinto, una donazione a favore delle zone colpite dal terremoto, tanto che queste mi sorrideranno dicendomi *che non hanno più nulla*, e che avrebbero voluto ma dovranno anche disdire l'adozione a distanza che avevano con Action Aid perché non hanno più risorse.

Tra gli incontri che più mi colpiranno ci sarà una signora anziana che mi si porrà davanti, in stato confusionale, e che mi dirà, senza nessuna richiesta da parte mia, che il giorno prima le è morto il marito e che vorrebbe aiutare ma non può.

A fine giornata, verrò mandata a lavorare a un'altra entrata della stazione, quella su Via Giolitti, insieme a un leader e a una ragazza che poi si rivelerà molto preziosa per il mio lavoro di tesi.

*“Veniamo divisi in gruppi, uno da un lato di Termini (lato fermate dell'Atac) e l'altro sul lato di Via Marsala. Ogni gruppo ha un leader, io ho Icaro (nome fittizio), che più volte mi riprende perché per cercare gente e anche per sgranchirmi le gambe mi capita di camminare davanti a una Farmacia, dove pare non si possa camminare, in più questo Icaro dice a me e Paolina di stare in un posto invece che in un altro, di fatto controllando continuamente ciò che facciamo.”<sup>20</sup>*

In più questa ragazza, con cui costruirò un vero e proprio rapporto di amicizia, proprio in quei momenti in il leader Icaro ci dice come e dove stare, mi rivela che non lo sopporta, e che un vero leader deve avere le capacità di un leader, dunque oltre che riuscire a rispettare la media delle

---

20 Dal diario etnografico.

donazioni (cinque a settimana) deve saper stare in gruppo e controllarlo senza scocciare.

Dopo un po' mi dice anche che sta pensando di mollare perché ormai lavora da più di un mese e ha fatto solo quattro donazioni, e dunque “*questo mese ormai è andato*”. Dopo essersi confidata nota un gruppo di operai, tra la trentina e la quarantina, che si avviano verso i treni che immagino li riporteranno a casa, e intona divertita un “*lavoratori!*” e per tutta risposta questi le rispondo in coro con svariate pernacchie.

### ***Il popolo ha fame, dategli del plumpynet !***

Una delle parti fondamentali di questo lavoro è rappresentata dalle *obiezioni*, dunque da tutte quelle frasi su cui la nostra formazione e la nostra abilità di dialogatori, o venditori, è continuamente valutata e specializzata. Dalle più comuni quali “*non ho tempo*” o “*Già dono a un'altra associazione*” alle più complicate e difficili da smontare come “*Non dono perché – la Onlus x - fa esperimenti sugli animali*” oppure “*Ma vi pagano? Perché voi non lo sapete ma – la famiglia a capo della Onlus x - fa le cene e voi lavorate gratis*”. Un'obiezione che mi è stata realmente fatta mentre lavoravo alla stazione Metro di Garbatella.

Fin dalle prime ore di formazione e poi durante le ore di campo ci viene insegnato che esistono obiezioni facili da smontare, per cui *vale la pena perdere tempo* e altre che invece vanno lasciate così com'è per liberarsi il più in fretta possibile della persona, giudicata una disturbatrice, o qualcuna che vuole sfogarsi della propria giornata sul primo che passa. Attraverso le interviste *scoperte* che riuscirò a fare ad alcuni miei ex colleghi, tra cui i già citati Jennifer e Enea, la prima licenziatasi dopo una settimana di lavoro, il secondo che quando l'ho intervistato ancora lavorava da ormai quattro mesi, scopro però un altro punto di vista tanto che sembra quasi, come già accennato, non sia importante cosa, come e a chi vendi, o meglio *promuovi* il prodotto, bensì con quante persone riesci a parlare, seguendo cioè la famosa *regola dei numeri*, secondo una logica che sembra svuotare di senso l'opera di sensibilizzazione di cui si fregerebbero le Onlus in questione, supportate dal lavoro della nostra agenzia.

Jennifer infatti, come già raccontato nelle prime pagine, sarà sgridata dal suo team leader, che era anche il mio, per non aver rispettato il *Sistema*, ed anzi per aver addirittura provato a far proprie alcune tematiche umanitarie.

“*Poi il modo di fermare le persone nella mia testa era tutt'altro, pensavo che magari le persone... magari dici ok domani inizio a lavorare in questo nuovo lavoro si tratta di fermare le persone, ti fai un'idea nella testa. Dici come posso fermare una persona? Come posso dialogare con una persona? Quindi ti crei un*

*piccolo discorso nella tua testa da poter porre alla persona per fermarla. Invece alla formazione è tutt'altro perché hai dei... proprio una scaletta da seguire, perché sennò secondo loro noi non riusciamo a chiudere l'adesione perché non seguiamo la loro scaletta, quindi.. (...) Eh qui qualcuno ci gioca proprio con i sentimenti delle persone, e io ho detto no ho lasciato questo lavoro perché io come persona non posso fermare una persona per strada e prenderla in giro, perché veramente, su una questione che comunque esiste. Quando la mia mentalità è ok io vado in quel paese e aiuto io quei bambini ma io di questi enti non mi fido proprio. Quindi io in primis non mi fido e perché dovrei convincere le altre persone rompendogli le scatole? Dicendo che sì veramente funziona, veramente arriva.. quando in verità si sa bene. Arriva .. anzi quando (nei momenti di formazione) ci dicevano che noi dovevamo controbattere le obiezioni noi dovevamo controbattere ma io invece controbattevo perché volevo interessarmi a cosa stavo facendo, perché non conoscendo questi enti dicevo ok io sto lavorando per loro, mi hanno detto di dire queste cose, però io cosa so davvero di loro? Magari le persone (incontrate sul campo) che sapevano più di me, io volentieri ti ascolto, sentiamo cosa hai da dire su queste persone. Ma non perché avrei potuto conquistarli ma perché volevo sentire che cosa stavo facendo. Quindi mi è stato molto utile fare le obiezioni, perché ho capito che sinceramente era come la pensavo io, e anche altre persone la pensano così, quindi perché rompere le scatole alla gente”<sup>21</sup>*

Enea invece, dopo interi mesi in cui guadagnerà poche centinaia di euro arriverà ad affermare le seguenti simboliche parole, utili ad introdurre il prossimo paragrafo.

*E - è diverso quando puoi magari aiutare una persona, magari non per forza stando lì, tu fisicamente, inviando quei due soldini, magari dando del cibo, è diverso, quando una persona è così... che aiutarla facendoti firmare un contratto. E' proprio una cosa te lo assicuro, sono proprio due cose diverse. Ti desensibilizza al massimo.*

*Io - Umanamente è proprio una roba diversa.*

*E - Sì, perché non hai.... non è importante il bambino che vai a salvare domani, è importante che mangi io stasera, perché dopo una settimana che non guadagni nulla, ti importa solamente di mangiare qualcosa, o almeno di non andare in perdita dei soldi che hai già speso per fare questo lavoro, per aiutare i bambini. Quindi tutto gira su questo, scegliere tra me e loro. All'inizio pensi a loro, dici oddio che bello, oddio che bello, quando ti accorgi che stai annegando allora preferisci schiacciare i tuoi sogni di eroismo, e tirarti su anche sulla schiena anche di chi... magari è un lavoratore, magari chi guadagna poco, ha un lavoro a mezzi, pur di andare avanti pure tu. E' un po' una guerra, come fanno tutti insomma.<sup>22</sup>*

---

21 Dall'intervista a Jennifer.

22 Dall'intervista a Enea.

Con queste brevi parole l'intervistato sottolinea il triplo ricatto, già citato, a cui sono sottoposti i dialogatori, continuamente tartassati dall'ansia di produrre, firmare, chiudere più contratti possibili, appunto per riuscire a mangiare, anche a costo di giocare con le storie di vita di migliaia di persone, divise in due grandi fasce, da una parte i poverissimi, sfortunatissimi, malatissimi i cui sguardi supplicanti occhieggiano dai dépliant delle Onlus, dall'altra invece sta l'enorme fetta dei *qualificati italiani*, cioè i potenziali donatori, anch'essi dalla composizione assolutamente disomogenea, dai conti in banca diversi, se poi esistono, tra studenti, migranti, lavoratori, disoccupati, dalle più disparate forme contrattuali, ricchi e straricchi.

Mi capiterà infatti di sentire alcuni miei colleghi riferirsi ai potenziali sostenitori affermando frasi del tipo “*vedo i dollari*” quando magari si sta avvicinando una signora imbellettata e dalla borsa firmata, e sentirli poi esclamare offese amare contro chi non si è fermato, ha detto che *già donava*, o ci ha agilmente schivati, della serie “*con quella borsa di quella marca poteva anche adottarci un bambino!*” e simili.

Oltre i banchetti smontabili, i cartonati con le gigantografie dei bambini una volta gravemente malati, e un'altra gravemente poveri, i depliant e le riviste che raccolgono le storie di *chi ce l'ha fatta*, in quanto dialogatori siamo anche muniti di altri due importanti strumenti: provette di acqua sporca e antiche confezioni di plumpynet, cibo ipercalorico anti-malnutrizione, due oggetti concreti utili per far toccare con mano ai potenziali sostenitori le sofferenze e i soprusi provati dalle centinaia di migliaia di bambini checi proponiamo di aiutare.

In un momento della formazione mattutina mi ricordo che ci venne detto, con tono scherzoso, di fabbricarci a casa la provetta di acqua sporca, magari con l'acqua del Tevere, *che tanto è uguale*.

Nel gioco del dono a cui il dialogatore sottopone centinaia di persone ogni giorno sta dunque tutto il lavoro di *vendita del prodotto*, nella ricerca continua di empatia anche grazie all'assillante confronto tra i privilegi del potenziale sostenitore e le terribili condizioni in cui versano invece le migliaia di persone aiutate dalle Onlus. Siamo venditori, agenti di una multinazionale, come racconta Enea, ma allo stesso tempo, siamo anche *portatori di sorrisi*, di *momenti gioiosi*, in bilico tra due ruoli che sempre più sembrano intrecciati, tanto che una delle obiezioni che ritengo più importanti riportare mi viene fatta da un signore sulla quarantina, vestito in un completo verde e marrone con tanto di panciotto giallo canarino e bastone da passeggio nel quartiere Ottaviano, la seconda settimana di lavoro.

Questo tipo dalle sembianze ottocentesche, appena staccato da lavoro, ha deciso di passare una ventina di minuti con me per festeggiare un affare che gli era andato a buon fine, e per sentire cosa intendevo raccontargli. Inizio a spiegargli dei progetti della mia Onlus, delle migliaia di *bambini*

*bolla costretti a vivere in vere e proprie stanze senza porte e finestre (una delle frasi preferite dai miei leader) senza poter avere contatti con nessuno perché affetti da una malattia geneticamente trasmissibile e per giunta rara...* e lui mi interrompe, e mi dice che lavora da sempre nel ramo delle vendite commerciali, e mi spiega che secondo lui il mio lavoro e il suo non sono così diversi, solo che lui vende prodotti concreti, io invece vendo idee, promesse e soprattutto, cosa che lui si guarda bene dal fare, *lavoro sul senso di colpa* delle persone. La cosa mi spiazzava completamente, trascinandomi in una tremenda contraddizione in cui si interseca il ruolo che rappresento in quel momento, dunque quello della *dialogatrice* che promuove le campagne umanitarie di tale onlus, e quella della studiosa sotto copertura che vorrebbe lasciarlo parlare ma non può farlo liberamente perché è continuamente *controllata* dal leader che infatti subito arriva a *soccorrermi*, rimandando al mittente l'accusa gentile del signore ed anzi salutandolo con una veloce stretta di mano. Dato che a sua detta il tipo non sembrava interessato a firmare alcuna donazione, non c'era motivo di starci a parlare.

### ***Dialogatori o debitori?***

*“Il capitalismo, così inteso, si autoalimenta grazie alla propria capacità di inglobare ogni cosa e trasformarla in merce (persino la solidarietà). E' un ciclo perpetuo composto da microframmenti di lavoro, prodotti da attori intercambiabili. Mentre il capitale, quindi è un flusso continuo, il lavoratore è intermittente. (...) Il lavoratore deve rappresentare un frammento indistinto ed allo stesso tempo saper essere originale: deve dimostrare di avere qualcosa in più degli altri e di pretendere qualcosa in meno.”<sup>23</sup>*

*“E- (...) Le Onlus non credo si interessino veramente a chi sta lavorando al momento per loro. Loro dicono fateci lavorare, fateci guadagnare, perché devono vivere, è un po' come se avessero fatto il patto col diavolo, non perché sono cattive, perché gli viene proposta una pubblicità a costo zero, cioè il fatto che se noi facciamo pubblicità, e non firmiamo contatti, la Onlus non guadagna, però non ci perde, se invece noi firmiamo un contratto, allora le Onlus riescono a inviarci dei soldi, ci pagano ma questo a loro non gli importa, cioè di pagarci, perché in questo caso loro vengono pagate molto di più, cioè al lavoro c'è lo stesso esempio. Cioè se noi guadagniamo 10 oggi, allora la loro azienda guadagna 100 domani, quindi non gli importa di darci questi 10 oggi, se noi sappiamo che entro tot tempo faranno 100, quindi molto di più.*

*Z- E l'agenzia quanto guadagna in tutto questo?*

---

<sup>23</sup> Salvatore Cavalleri, *La Fatica di essere creativi*, in *L'inutile Fatica soggettività e disagio psichico nell'ethos capitalistico contemporaneo*, Milano, Mimesis, 2016, p. 47.

*E- Ah bella domanda, bella domanda, bisognerebbe arrivare al vertice per capire quanto guadagna. Quello che so è che è un lavoro molto piramidale, cioè senza mezzi termini, chi sta sopra mangia da tutti quelli sotto, quindi chi sta più sotto, è un po' come se fosse un altro piccolo governo, se io guadagno dieci, so che due vanno al capo mio, e due di quel capo mio, vanno magari al capo di quell'associazione italiana, quindi è tutto un.. praticamente chi sta più in alto guadagna su chi, normale, si fa quei... cioè si può dire?*

*Z- Certo!*

*E- Si fa quei 100, 200 euro al mese.*

*Z- Lavorando .. sei ore al giorno.*

*E- Lavorando di più... perché considera ti fai 5 giorni lavorativi, non è vero perché se ne fanno molti di più, addirittura i primi tempi lavoravo sette giorni a settimana compresa la domenica, quindi non è vero che si lavora 5 giorni a settimana...*

*Z- E per quanto tempo hai lavorato 7 giorni su 7?*

*E- Ho lavorato 7 giorni a settimana per il primo mese, perché volevo imparare, e volevo dare il massimo, addirittura mi è capitato una settimana 7 giorni senza pause, senza stop e la settimana dopo di nuovo 6, quindi diciamo la media era 6 a settimana.*

*Z- Senza nessun rimborso, trasporti...*

*E- Senza nessun rimborso e quella settimana, quel mese tra l'altro, non firmando contratti, ho dato la bellezza di quasi 24 giorni lavorativi, con un guadagno di praticamente 100 euro. Senza contare che, una cosa che poi me ne sono accorto solo dopo, mi hanno, una delle poche firme che ero riuscito a farmi fare, ha fatto la recessione e quindi mi hanno levato anche gli altri soldi (risate).*

*Z- Ah fantastico!*

*(..)*

*Z- E' volontariato.*

*E- Letteralmente è volontariato, non perché loro ti sfruttano, cioè te lo dicono prima, tu lo firmi, lo sai, se non firmi non guadagni, però... sai anche che è un bel peso non poter guadagnare e addirittura anche andarci a rimettere, perché se non si è un minimo bravi e soprattutto se lo si fa part time, e io di persone ne ho conosciute e ci vai a rimettere. Che poi tante cose, per esempio i biglietti, le cose, ti dicono che c'è il rimborso, però a volte arriva dopo un mese, e quindi ...*

*Z- Non ammortizzi mai..*

*E- Non ammortizzi mai, perché ... se tu esci fuori, vai a lavorare una mezza giornata e ti vuoi comprare un panino, una mezza giornata considera che io conto anche le ore che tu impieghi per stare sui mezzi, perché la gente magari non lo fa, eh dici lavori quattro ore, sì ma se io ci impiego due ore per viaggiare, le quattro ore di lavoro che uno dice non sono nulla, diventano otto ore, otto ore sono un'intera giornata, e tu l'hai buttata, e se sei studente è importante tenere il conto di queste ore è essenziale, quindi sono .. un totale di una mezza giornata saranno 6 ore lavorative, circa, più facciamo finta un'ora e mezza e un'ora e mezza diventano 9 ore, che ti levi a una giornata, e sarebbe comunque mezza giornata di lavoro. Se sono 9 ore e se tu ti paghi i biglietti da solo, e il pranzo, perché c'è magari chi vorrebbe mangiare, c'è chi ha smesso come*

me...

Z- Di mangiare?

E- Sì, ma veramente! Se vuoi lo racconto, a un certo punto ho smesso di pranzare e ci stavo andando in perdita coi pagamenti, e mi stavo arrabbiando con me stesso, perché quando non riesci a firmare, sei di cattivo umore, vorresti mangiare qualcosa a pranzo. Io non è che dico tanto, quei 2 euro e 50, quei 3 euro di panino della Conad, insomma una miseria. Anche perché non è un pranzo, ma te lo fai bastare, ma dopo quattro giorni che non guadagni quei 2 euro e mezzo si accumulano insieme e visto che non hai soldi per comprarteli a un certo punto ho smesso anche di pranzare. Quindi mi svegliavo alle 6 del mattino per andare a lavorare, e rimanevo fino alle otto di sera senza pranzo, qualcosa a colazione a casa mia la prendevo, però non essendo uno che faceva colazione.. insomma...”<sup>24</sup>

Da questo lungo estratto dell'intervista a Enea emergono alcuni interessanti elementi che svilupperò nel presente paragrafo dedicato al dispositivo del debito, che insieme alla piramide lavorativa e premiale basata sul mito del merito, regola le dinamiche lavorative interne alle strategie commerciali della beneficenza. Da contratto, parte che approfondirò in seguito, come dialogatori lavoriamo a provvigioni, in assenza totale di stipendio fisso, rimborsi spesa, buoni pasto o ammortizzatori economici di qualsiasi altra forma. Così, una volta stabiliti i nostri obiettivi, avvenuta la formazione *gratuita*, come definita da Enea, sia per l'agenzia che non ci retribuisce in alcun modo le ore passate in ufficio, sia per noi *venditori* che non paghiamo per imparare, ci viene richiesto il numero preciso di *obiettivi* da raggiungere a settimana e tutto il nostro lavoro è incentrato su noi stessi, dato che, dettaglio affatto trascurabile definire quanto sia meritevole la nostra strategia di salute, sorriso, fermata, introduzione e presentazione del progetto umanitario in questione e soprattutto *chiusura* ne vale del nostro tempo, dato ad ogni contratto firmato abbiamo un corrispettivo economico, ad ogni contratto recesso ne vale della decurtazione dal nostro – già esiguo – stipendio, che ci arriverà dopo la metà del mese dopo successivo alla donazione chiusa.

*“Lei presta sin d'ora il proprio espresso ed incondizionato consenso ad eventuali compensazioni che la Società dovesse decidere di effettuare per recuperare, dai compensi da Lei maturati, qualsiasi somma che dovesse risultare, a qualunque titolo, da Lei dovuta alla Società.*

*La Società potrà stornare, dalle provvigioni da Lei maturate. Le somme che le siano già state corrisposte per servizi e/o prodotti di – nomi delle tre Onlus in questione – contenute in proposte contrattuali che vengano da queste ultime successivamente annullate per qualsiasi motivo.”*<sup>25</sup>

---

24 Dall'intervista a Enea.

25 Citazione testuale dell'allegato C del mio contratto di collaborazione con l'Agenzia X.

Il cerchio si chiude e il *triplo ricatto* già citato prende una nuova, più subdola sembianza, facendosi debito, sia concreto che ideale. Forse un semplice esempio può tornare utile a chiarire questo breve nodo, prima di descrivere quali sono le conseguenze di poche righe contrattuali, molto spesso passate totalmente inosservate agli occhi di chi legge, firma e inizia a lavorare.

Se, miracolo ha voluto, il mio primo mese di attività sono riuscita a far chiudere un contratto, dunque una donazione a un nuovo sostenitore e tale donazione era di 15 euro al mese, pari per me a 30 euro di guadagno effettivo (la così detta *provvigione*) ma, sfortuna vuole, che tale nuovo sostenitore decida, per qualsiasi ragione su cui io, povera dialogatrice, non posso in alcun modo influire, tale piccola provvigione mi viene agilmente decurtata dalla paga, o meglio *paghetta*, come la chiama ironicamente l'intervistato Enea.

Così, in uno scenario distopico e paradossale, ma forse non troppo lontano dalla realtà, se in un mese non sono riuscita a chiudere altri contratti il mio ricavo è pari a zero, e se il mio conto bancario risulta privo della somma di cui ha bisogno la Onlus, ne divento debitrice.

Da questa breve descrizione della dinamica del debito, che quasi passa inosservata in tutta l'attività lavorativa, si potrebbe dedurre che, da un lato, la Onlus provi a recuperare un'infinitesimale parte della potenziale donazione dell'ormai ex sostenitore, sulle spalle però del dialogatore (nel particolare dell'esempio pari a due mesi di donazione, dato che la provvigione è esattamente il doppio del valore dell'aiuto mancante), e dall'altra, ipotesi che vorrei approfondire, questo dettaglio contrattuale potrebbe essere un'ulteriore forma di controllo e ricatto sulla prestazione lavorativa del dialogatore appunto *meritevole* di vittoria, possibilmente eterna, pena l'incorrere nella trappola del debito.

In questo modo la dedizione del *venditore* nei confronti dell'agenzia, delle norme del *sistema*, i già citati *gradini* e della ferrea gerarchia meritocratica interna all'azienda è massima, tanto che, durante una delle tante colazioni di lavoro, alla mia richiesta di chiarimenti in merito fatta a uno dei più in vista manager della grande multinazionale a cui fa capo la mia piccola agenzia, mi sarà risposto in modo strabiliante.

*“Zoe- (...) Come si fa a capire se una persona porterà avanti la donazione? Perché ... chiaramente noi diciamo “per quanto tempo vuoi, quanto vuoi” però leggendo il contratto c'è scritto che chiaramente in qualsiasi momento puoi interrompere e noi la provvigione che abbiamo avuto, è una domanda molto tecnica, ci viene stornata. (...) Perché sennò mi sembra lavoro gratuito molto semplicemente.*

*Manager : Diciamo quando vai ad un primo appuntamento, come fai a sapere se l'altra persona è uno stronzo oppure no? Devi basarti sul tuo istinto, sulla tua pancia, la sensazione che hai, la sensazione che ti da quella persona, ci saranno alcuni che ti deluderanno ma la maggior parte delle persone sono migliori*



*rispetto a ciò che pensi, tutti si sposano per tutta la vita, davanti ai familiari e gli amici, ma non tutti i matrimoni rimangono in piedi, lo fanno davanti a tutti gli amici, davanti a tutti i parenti dicendo sempre e per sempre ... ok?*

*Zoe: ok, grazie.*<sup>26</sup>

Così da una parte non c'è modo di sapere quali siano le strategie migliori per convincere, meglio se *per sempre*, il nuovo sostenitore, o *marito/amante*, a detta del manager di successo, a portare avanti la donazione, e dall'altra se quest'ultimo la interrompe, la *colpa* di tale incauto gesto sarà data, di fatto, dalla Onlus a colui che si trova alla base della piramide dell'organizzazione della beneficenza, dunque il dialogatore, il cui nome è stampato a chiare lettere sul foglio della donazione, di cui una copia va al donatore al momento della firma del contratto, l'altra all'agenzia, così da poter stornare più facilmente la somma dal conto in banca dello sfortunato subordinato.

Dunque per ammortizzare le probabili perdite, dunque i contratti recessi, i dialogatori si auto costringeranno a far firmare sempre più contratti, aggredendo ma col sorriso sempre più persone, arrivando a lavorare sempre più ore, in una sorta di ansia e paranoia individuale, del dialogatore, e collettiva, dell'agenzia e della Onlus.

Una dinamica che tende a premiare chi si impegna di più, e a punire chi, per ragioni ignote, perde il diritto ad essere pagato, perché il suo donatore ha deciso di interrompere il contributo umanitario. Ma quali sarebbero i premi promessi da questo decantato principio meritocratico?

*“(...) Anche chi adesso è bravo e riesce a chiudere quei quattro, cinque contratti a settimana, guadagna come un lavoratore sottopagato, cioè vuol dire che essere bravi per loro è una cosa minima, è il minimo insomma della pena. E questo praticamente taglia via tutti gli altri che magari non sono portati, non sono bravi, il che è un peccato perché magari qualcuno vorrebbe aiutare queste Onlus, eh quindi questo è il fatto, le Onlus non credo si interessino veramente a chi sta lavorando al momento per loro. (...)”*<sup>27</sup>

Facendo un breve calcolo se arrotondiamo al minimo le cinque donazioni a settimana, immaginate da Enea, equivalenti alla provvigione più bassa, la più frequente, arriviamo a 150 euro di guadagno a settimana, con un impegno il più delle volte maggiore a 6 ore al giorno, il così detto part time, che tra spostamenti e mezzi metropolitani viene arrotondato ad almeno 8 ore di attività. Ogni mese dunque, in questo contesto immaginario, si guadagnerebbero 600 euro, qualcosa in più, qualcosa in meno, sempre con il rischio di vedersi ridurre lo stipendio, perché il fato ha voluto che questa volta la punizione per una performance non troppo meritevole, toccasse a lui.

---

<sup>26</sup> Registrazione coperta effettuata durante una colazione di lavoro .

<sup>27</sup> Dall'intervista a Enea.

Ad una prima analisi sembrerebbe dunque che i principi meritocratici e su base premiale su cui si fonda l'intero lavoro dell'agenzia inizino a traballare sotto il peso di questa sorta di punizione dettata dal caso, un caso che si cercherebbe di direzionare a proprio favore lavorando sempre di più e rafforzando lo spirito di gruppo con slogan, sorrisi e pacche sulle spalle continue.

*“Enea - Perché a un certo punto è anche esasperante come orari di lavoro, perché non se ne rendono conto, però.. usare i mezzi per andare dall'altra parte di Roma, che poi non tengono conto di dove vivi, non gliene importa, io vengo da Ostia e a volte finisco a Castelverde, ci può stare, è dall'altra parte di Roma, per lavoro comunque lo dovresti fare... è stressante anche staccare, perché se si stacca alle otto di sera, magari io torno alle dieci e poi il giorno dopo mi devo risvegliare alle sei, cioè ceno, le cose, magari mi vorrei fare una doccia, non sempre ci riesco, stacchi magari a mezzanotte, all'una e il giorno dopo devi risvegliarti .. Cioè orari improponibili, e non tengono conto che magari tu sei stanco il giorno dopo, devi essere super felice, super attivo, quindi penso che si imbottino di cocaina, cioè sinceramente, perché sennò non so come facciano.*

*Zoe - (...) Invece su questa cosa del sorridere... dell'essere sempre a mille..*

*Enea - Che odio, che odio, vabbè allora come lavoro naturalmente, io non so se è una cosa solo del nostro ufficio, o se è una cosa aziendale, il problema è che come lavoro quello di dialogatore è un lavoro di vendita face to face, quindi devi essere di buon umore per trasmettere il buon umore alle altre persone, c'è un grande problema. Che quando si lavora, si è stressati, si è stanchi, non si guadagna, c'è chi studia, c'è chi ha problemi familiari, c'è chi insomma di tutto o di più... come capisci i problemi della vita, non arriva in ufficio alle dieci del mattino a mille. Cioè ci arrivi abbastanza innervosito, il fatto che a lavoro ti devono sempre tenere allegro come se vivere fosse la cosa più bella del mondo, per carità ha anche i suoi aspetti positivi, è anche bello vedere come tante cose te le facciano vedere in un'ottica sempre positiva, per tenerti su, ma questo vuole anche dire sfortunatamente non affrontare i problemi, perché dal momento in cui c'è un problema, e ci girano dall'altra parte, dicendo è tutto bellissimo è tutto bellissimo, non lo stiamo affrontando.*

*Zoe- Ma ad esempio quale problema? Cioè... conflitti?*

*Enea- Sì anche... nel senso se per esempio si lavora male con un collega, non c'è la possibilità di dirlo.. poi magari ci torni a lavorare, non puoi dire cazzarola mi fai girare le scatole, devi essere sempre a mille, devi sorridere, devi essere tutto pimpante.<sup>28</sup>*

Se da un momento all'altro la provvigione di un dialogatore umanitario può essere stornata dal suo guadagno mensile, senza peraltro limiti di tempo, il *merito* del dialogatore starà anche nel calcolo continuo di quanti obiettivi riuscire a praticare ogni mese, settimana, giorno, ora, per riuscire da una parte ad ammortizzare le possibili perdite, dunque i possibili *rigetti* delle donazioni, e dall'altra a

---

28 Dall'intervista a Enea.

mantenere una buona media, sia per *crescere* all'interno dell'azienda, sia per sopravvivere, essendo comunque conscio che tale attività non è di *sostentamento* ed anzi ogni dialogatore ha la sua scadenza annotata sul proprio cartellino, di una durata media di quattro mesi.

Il merito starebbe anche, stando a quanto svela Enea, nel tenersi i problemi per sé, che siano conflitti con altri colleghi o problemi personali, in nome di un guadagno *promesso* e che potrebbe sfuggire se non si rispettano determinate norme o alcune dinamiche interne all'ufficio, in assenza totale di tutele o garanzie di qualsiasi forma, come vedremo in seguito.

Dunque mi chiedo quale significato arrivi ad assumere il dispositivo del *merito*, fondato apparentemente sulla bravura del lavoratore nella vendita e promozione dei prodotti, quando invece nella realtà quotidiana sembra basarsi – anche ma non solo – sul caso, un caso che se si avvera concretamente ricade come *colpa* sulle spalle e sul conto bancario del dialogatore, che non è stato abbastanza convincente, perché non ha dato il meglio di sé, o come ci venne raccontato alla stessa colazione di lavoro sopraccitata, non è riuscito ad entrare in empatia con il *customer* e quest'ultimo, tramite la Onlus e l'agenzia, ha deciso di punirlo indirettamente.

*“Tu comunque sei on, cioè sei attivo non sei spento, come quando vai a fare Karaoke, tu alla prima canzone sei un po' timido, se fanno le seconda o la terza canzone, magari non è eccezionale lo stesso, ma sei più sicuro, più confidente, nei momenti in cui cantano la canzone... è lo stesso principio quando si va sul campo, per questo è importante praticare tanto per essere pronti nel momento in cui trovi la persona giusta. Avete mai sentito quella frase che dice che “dovete baciare diverse rane prima di trovare il principe o la principessa?” Non è più o meno lo stesso principio di baciare diverse persone per trovare il principe? Parlate con diverse persone prima di trovare il principe... e trovare poi la persona che lo farà, invece di dire “quello non è qualificato” e nel frattempo tu ti stai raffreddando, sei inattivo... e quando ti capita la persona giusta non sei al cento per cento e vai a perdere il potenziale sostenitore.*

*Immaginate di pensare “oggi voglio parlare con 100 persone, avvicinare 100 persone, di questi 100 ne voglio trovare 10 che mi ascoltano, che sarebbe trovare un amico da 10 minuti, con le quali posso parlare.. posso spendere del tempo, e possono fare donazioni. La prima cosa è avvicinare con 100 per trovarne 10, gli amici da 10 minuti per poi trovare chi farà la donazione. Qualcuno conosce che vuol dire il detto “amici da 10 minuti?” Quanto è semplice parlare con i tuoi amici? Non stai vendendo, ci stai solo parlando, cosa avete fatto questo week end, conversazioni normali che si hanno con una persona... se il customer vede in te la faccia a forma di euro, e il tuo unico interesse è che lui faccia una donazione, è probabile che la donazione non la farà, se invece lui vede in te una persona sorridente, simpatica, ti ascolta, sente cosa gli stai proponendo, ed è più probabile che poi faccia la donazione.”<sup>29</sup>*

---

29 Registrazione coperta effettuata durante una colazione di lavoro.

## *Io ti punisco*

A questo intreccio che vede la performance sul campo, che anche se valutata positivamente, dunque premiata perché *meritevole*, in ogni caso punita con il ricatto continuo del debito, si aggiunge il già citato sentimento di colpa, di cui in parte parla anche Enea alludendo a quando smise di comprarsi da mangiare perché non riusciva a far quadrare il proprio budget giornaliero arrabbiandosi innanzi tutto con se stesso perché non chiudeva contratti, o le continue frasi desolate di un mio leader che dopo un inizio sfavillante, era stato infatti promosso dopo la seconda settimana di lavoro e durante i primi turni insieme mi raccontava che avrebbe voluto *costruirsi un futuro, investire su se stesso*, riuscendo magari ad andare via da casa dei suoi genitori per affittare una stanza con la propria fidanzata, ma che poi con il tempo mi dirà, ad esempio dopo un'intera giornata di *street* a Termini che *ha fatto schifo* e durante una delle ultime volte che ci lavorerò insieme che *si è stufato di fare il pagliaccio per strada*, non sentendosi davvero valorizzato o riconosciuto dagli altri colleghi.

Sempre da contratto, e come mi venne raccontato in sede di colloquio di selezione *inesistente*, come chiarito da Enea - *perché qui chi prendono? Prendono tutti, non importa chi sei. Prendono tutti, la selezione è inesistente, cioè c'erano persone che parlano tre parole di italiano* - è possibile cessare la collaborazione lavorativa con l'agenzia in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, né da parte del lavoratore, né da parte del datore di lavoro, così che tutto appare coperto da una patina dorata che tinge l'intera *opera* benefica di piena libertà di movimento, sia di arrivo che di partenza, sia di orari che di spostamenti, ricalcando una forma lavorativa *autonoma*, quando nella realtà ha tutte le caratteristiche di un'attività *subordinata*, con una o più figure responsabili che controllano se si arriva in orario, e che regolano l'intera attività di vendita e promozione.

Paolina, un'altra mia collega, durante un viaggio di ritorno in macchina da una mattinata di lavoro in *evento* si sfogherà con me di alcune dinamiche lavorative che le hanno causato disagio e insofferenza in *evento* in una palestra di Corso Francia. Inoltre quella mattina abbiamo riportato una sola donazione in sei ore di lavoro, forse anche perché, particolare che racconterò in seguito, abbiamo ricevuto una visita a sorpresa di un nostro leader, lo stesso che poi si lamenterà con me di non essere abbastanza riconosciuto.

*“In più altri episodi di ricatto morale, a detta di Paolina, che diceva ad esempio che settimana scorsa, venerdì scorso, aveva 39 di febbre, e la boss le ha detto “ma magari se ti riprendi, domani mattina ti va di venire”. Come se si potesse decidere quando guarire e quando stare a casa, come se fosse interamente una questione di volontà. Altra cosa, che fanno sapere dove andrai e con chi sarai il giorno prima, solitamente la sera, e questa cosa “manda ai matti”, sempre a detta di Paolina, come se fossimo sempre a disposizione.*

*In più “ce stanno a sfrutta”, mi racconta, dato che di fatto abbiamo dei turni, iniziando alle 8 di mattina, in più la boss oggi le ha chiesto se poteva rimanere tutto il giorno per non lasciare Icaro (il leader) da solo. Lei ha rifiutato dicendo che ha dato disponibilità per quella mattina, non per tutto il giorno. Insomma da una parte ti dicono “che lavori per te”, dall'altra però è come se esigessero un rapporto quasi subordinato, con i leader.”<sup>30</sup>*

Come già annunciato, quella stessa mattina io e Paolina, in uno dei pochi turni tranquilli e talvolta divertenti della mia esperienza lavorativa, dopo aver attaccato alle otto e trenta, riceviamo dopo qualche ora una visita non richiesta né gradita da un nostro leader.

*“Allora stavamo tanto bene io e Paolina, la ventottenne che studia alla Sapienza, ci stavamo facendo i fatti nostri, lavoricchiando e chiacchierando. Alle 11 si presenta Icaro, leader, che avrebbe dovuto iniziare il suo turno alle 14... e si mette la dicendoci, voi lavorate tranquillamente, io mi metto qua, e quando una delle due faceva pausa, andava in bagno, lui si metteva la maglietta e faceva lui le pitch, per cui ecco molta sofferenza da parte mia e di Paolina, non perché ci importasse dell'obiettivo, nel senso che vieni a controllare. Tra l'altro non si sa bene perché, e senza dirlo a nessuno (tanto che Leo, il leader, non sapeva niente)”<sup>31</sup>*

Il comportamento di Icaro, un ragazzo di cui approfondirò le sorti in seguito, è molto significativo, tanto che il suo presentarsi prima, adducendo giustificazioni abbastanza carenti, quali “avevo una visita qui vicino” con fare da controllore, infatti a un certo punto mi riprenderà perché, abbigliata con la maglietta della Onlus in questione, farò il grave errore di accettare il resto in monete dal cameriere del bar della palestra per aver comprato un panino pochi minuti prima.

Infatti, norma comportamentale vuole che *non si fumi, mangi e accetti dei soldi con la maglietta della Onlus*, dato che in quel momento stiamo rappresentando tale organizzazione e dobbiamo dunque avere un atteggiamento decoroso e consono. Non solo, tale leader si offrirà anche come possibile galante nostro sostituto se noi vogliamo fare pausa o abbiamo qualsiasi altro desiderio, tanto che una volta che si sarà abbigliato con la maglia della Onlus non riuscirà più a togliersela riuscendo a *pitchare* più persone di noi due messe insieme. A chiudere il cerchio si aggiunge anche il fatto che nessuno, oltre noi tre, sa che lui è lì con noi, come se presentarsi con quattro ore di anticipo sul turno fosse un elemento in più di *merito*, una libera iniziativa del leader che forse potrebbe essere premiata, forse proprio con quei *bonus* alla produttività messi in palio ogni settimana all'interno di feroci competizioni aziendali. Scopro infatti, con il passare del tempo, dell'esistenza di questi bonus monetari piuttosto ingenti offerti dalla multinazionale italiana cui

---

30 Dal diario etnografico.

31 Ibidem.

fanno parte le tante agenzie private sparse per il territorio, dai 50 euro in più a settimana a chi totalizza un certo numero di donazioni fissato dal proprio leader, ai 200 euro al gruppo migliore, fino a cifre anche più alte, il tutto chiaramente a favorire i progetti benefici, con una piccola spinta in più.

*“(...)Nella mattinata seguente ho chiesto a Icaro, il leader, la questione del bonus dei 500 euro, messi in palio dall'ufficio di Torino per chi tra l'ufficio di Firenze e di Roma totalizzerà i migliori risultati, anzi fra chi tra i due uffici farà almeno 5 donazioni in una settimana di promozione all'Ikea di Pisa. Alla mia domanda - ma quindi non verranno divisi tra tutti nell'ufficio? - la risposta è stata - Beh solo per chi farà 5 donazioni, chi fa zero ha zero, se non dai il tuo contributo hai zero - merito no? - Esatto, merito!”*<sup>32</sup>

Ciascun dialogatore del nostro ufficio si candiderà per andare a Pisa, dato che storicamente, a detta dei nostri *team leader*, gli *eventi* all'Ikea, frequentata da centinaia di famiglie, sono un gran bacino di guadagno facile, soprattutto se si raccolgono adesioni per finanziare progetti contro le malattie geneticamente trasmissibili che affliggono i bambini o di malnutrizione e catastrofi belliche. Io stessa mi candiderò per la trasferta pisana anche sinceramente curiosa di conoscere i ragazzi dell'agenzia di Firenze. Alla fine verrà sorteggiato dalla mia boss quel ragazzo appena ventenne che pur non essendo riuscito a guadagnare niente nel primo mese di lavoro aveva deciso di non andarsene, e forse questo viaggetto l'avrebbe spronato di più, premiando la sua *fedeltà* all'azienda, e al sistema. Icaro mi dirà che *quel fine settimana avrebbe lasciato che questo ragazzo andasse a Pisa, così tornava da leader*, come infatti è stato. Quella stessa mattina in palestra, passata a salutare col sorriso chi si avviava verso l'ora di fitness quotidiano, e a chiacchierare, sempre col sorriso, con Icaro, mi capiterà di *pitchare* una simpatica e bionda ragazza, insegnante di aerobica, che però mi sarà letteralmente scippata da Icaro al momento della chiusura della donazione, perché secondo lui doveva essere *impulsata bene*, ed io, essendo nuova, non ero in grado. Così l'unica donazione che il mio leader riuscirà a totalizzare per se stessi sarà una donazione letteralmente servita da me.

Ho raccontato questo piccolo aneddoto per riuscire ad approfondire il livello di competizione feroce tra dialogatori, che da complici compagni di turno possono trasformarsi, in certi casi, in veri e propri pescecani avversari. Jennifer e Paolina mi racconteranno che questo stesso ragazzo, durante un turno di 7 ore di *street* ad Ottaviano, non permetterà che nessuna oltre lui provasse a fermare e parlare con i già pochi passanti, molto spesso persone che uscivano dagli uffici della Banca Nazionale del Lavoro, quindi apparentemente *qualificati*.

---

32 Ibidem.

“Paolina- Ah sì beh mi stai facendo ricordare dei momenti che avevo dimenticato, diciamo che quando ti viene affidato qualcuno non devi primeggiare tu. Io mi ricordo che quando eravamo per strada, comunque in zona Ottaviano, comunque c'era gente per strada, c'era lui che camminava avanti, che cercava di fermare chiunque passasse. Cioè passano tre persone, una tua, una io e una l'altra ragazza, che poi è anche quella che segui tu! (riferendosi a Icaro ndr) Cioè falla provare nel senso, la stai seguendo, se non prova come fa a imparare, invece zero proprio, sì sì una competizione allo sfinimento.

Zoe- Poi una competizione quasi sul niente!

Paolina- Sul nulla proprio.

Zoe- Cioè siamo tutti nelle stesse condizioni...

Paolina- Sì invece di fare squadra... ”<sup>33</sup>

A fine giornata, sempre a detta delle due mie colleghe, il nostro giovane leader riporterà un'unica donazione, *incompleta*, sottratta ad una giovanissima ragazza scout che si stava avviando al catechismo nella parrocchia situata davanti alla BNL. Icaro, sempre durante il turno alla palestra, mi descriverà questa ragazza come *molto positiva* e probabilmente di buona famiglia perché aveva fatto una donazione da 20 euro al mese, dunque pari ad una provvigione maggiore dei soliti 30 euro corrispettivi del sostegno minimo di 10 o 15 euro mensili.

Il ricatto del debito, giustificato da premi o punizioni, a seconda dei casi, miete vittime e sembra produrre forti competizioni interne, dinamiche apparentemente ricercate dai principi cardine della mia agenzia. La mia boss infatti, durante il colloquio di *selezione* mi descriverà con orgoglio i momenti di scherzi e prese di giro goliardiche sul posto di lavoro, tra gruppi della stessa agenzia che quel giorno rappresentano due onlus diverse, le cui prestazioni però risultano diverse, tra chi è riuscito a firmare più contratti e chi invece ha sprecato solo tempo.

### **Quanto ci costa?**

Oltre ad essere, in quanto dialogatori, potenziali debitori dell'agenzia, con tutto ciò che ne consegue a livello di performance giornaliera e competenze personali che quotidianamente ci auto costringiamo a mettere in campo per riuscire a praticare i nostri obiettivi, anche contro i nostri stessi pari, è interessante notare come diventiamo *anche* debitori di noi stessi, andando ad anticipare continuamente ingenti somme di denaro nella *promessa* di un guadagno futuro, un futuro che a quanto dicono i nostri *team leader*, o di quanto leggiamo sul mensile aziendale distribuito su scala nazionale, sembra sempre dietro l'angolo. Così credo sia interessante calcolare una media approssimativa di quanto questo lavoro abbia effettivamente gravato sulle mie già scarse finanze

---

33 Dall'intervista a Paolina.

personali, andando a gonfiare un debito di cui sto ancora sentendo il peso, dopo due mesi dalla fine della collaborazione lavorativa tra me e l'agenzia.

Contando gli spostamenti metropolitani, “agevolati” dall'abbonamento mensile di 35 euro per studenti fino ai 26 anni gentilmente offerto dal Comune di Roma, più almeno 5 euro giornalieri tra panini, caffè, bottigliette d'acqua e a volte qualche somma spesa per fare benzina, sui 20 euro a dir poco a settimana, mi sono ritrovata a spendere la bellezza di 205 euro per circa 22 giorni di lavoro, *tempo* e risorse che mi verranno rese in minima parte a centocinquanta giorni dalla fine del rapporto lavorativo, quando vedrò il mio conto in banca gonfiarsi di ben 60 euro, cioè l'equivalente delle due provvigioni che sono riuscita a fatturare, sperando che intanto i miei due donatori non decidano di interrompere l'aiuto. Anche Paolina, scherzando amaramente, mi farà una media di quanto ha guadagnato nei due mesi di lavoro per l'agenzia, paragonando il tutto con l'attività svolta per un'altra Onlus il mese dopo che si era dimessa.

*“Zoe- (...) Più o meno se dovessi fare un calcolo delle ore che hai lavorato, quanto hai lavorato per quest'agenzia?”*

*Paolina- Allora, contando anche la formazione?*

*Zoe- Sì, tutto. 3 mesi tipo?*

*Paolina- Nono, di meno, perché io ho iniziato allora fammi pensare... io ho iniziato che era fine settembre, e ho finito a fine ottobre più o meno... poi vabbè ho passato quella settimana nel limbo che dovevano pagarmi, però comunque avevo detto che quei giorni non potevo venire a lavorare. Quindi forse in tutto saranno stati due mesi, e le ore che ho lavorato allora ... la formazione, ma il lunedì c'era?*

*Zoe- Allora sì il lunedì c'era però sì c'era la formazione, ma poi venivano gli ospiti, venivano quelli da fuori a spiegarci le tecniche...*

*Paolina- Ah sì, che poi il lunedì si iniziava (a lavorare ndr) anche prima, quindi si faceva dall'una alle otto. Eh ti fregavano pure lì sulle ore, quindi beh facciamo che ho lavorato, beh una media di sei ore per sei giorni la settimana, facciamo che erano una quarantina di ore settimanali. Per quante settimane? Facciamo sei settimane, sono 240 ore.*

*Zoe- Beh quindi 240 ore pagata 250 euro, beh dai comunque buono! Quasi un euro l'ora!*

*Paolina- (Risate) Beh sì fantastico, adesso mi danno due euro e mezzo l'ora di fisso, beh dai ho raddoppiato però!*

*Zoe- Vedi ci sono dei piccoli miglioramenti...*

*Paolina- Sì forse dovrei riprendere a dare ripetizioni in giro, che forse... era più conveniente.”<sup>34</sup>*



Anche Jennifer, raccontandomi di un nostro team leader, commenterà quanto ha speso nei pochi giorni di lavoro con l'agenzia, chiarendo anche il livello di stress accumulato e di aspettative disattese che lei e chi le vuole bene avevano riposto in questa attività.

“Jennifer- (...) Perché lui lavora dal lunedì alla domenica, dici ok un attimo fermati come fai, non sei un supereroe, io non ce la farei. Infatti c'erano giorni che arrivavo a casa, mi buttavo sul letto e arrivavano (i coinquilini) dicendomi vuoi mangiare e io no grazie, io dormo. Il mio cane mi leccava e per caso mi porti fuori oggi? No oggi no.

Io: Beh anche io le prime due settimane.. Tornavo a casa solo per dormire. Poi che so stacchi alle 20 e trenta la sera, poi stando a Roma, arrivi a casa ti fai un piatto di pasta e dormi..

Jennifer - Infatti, vita sociale zero, infatti Leonardo penso abbia una vita sociale zero, ti devi diciamo limitare nella tua vita perché comunque sì magari dici ok tu raggiungerai quell'obiettivo di essere tu a dirigere quell'ufficio, che ok quando arrivi tu avrai la tua vita. Ma nel frattempo tu ti sei perso cinque anni della tua vita..

Zoe - Certo.

Jennifer - Poi magari dici sì io quei cinque anni li ho buttati per raggiungere il mio obiettivo e magari lui è entusiasta. Però io vorrei farlo in una maniera che sia piacevole per me. Quindi non li vorrei buttare così.

Zoe - ... Che non diventi la tua vita, soltanto quello.. cioè magari è uno strumento per studiare, pagarsi l'affitto. Che poi c'è anche quello, cioè io se faccio il conto di quanto sto spendendo in questo mese, cioè tra benzina per arrivare alla metro, poi l'abbonamento della metro, poi .. più magari pranzi fuori perché non riesco sempre a portarmi il pranzo dietro, il caffè, e poi magari...

Jennifer - Ci sta sempre quella cosa in più, quel cambio di programma che magari ti fa spendere dei soldi e quindi non ce la fai.

Zoe - ... E Icaro dice beh è un investimento su te stesso, devi fare un investimento a lungo termine.

Jennifer - Ha!!

Zoe - Dice così, cioè da una parte dice capisco chi non può permettersi di .. non si accontenta di guadagnare 200 euro al mese ..

Jennifer - Ma al giorno d'oggi e nel paese che viviamo non possiamo permetterci di guadagnare 200 euro al mese, io posso capire in Ecuador sempre lo stipendo “basico” mensile e di quasi tutti gli operai è di 350 dollari, ma il tenore di vita è molto basso, quindi puoi permetterti di guadagnare dei soldi e avere una vita agiata. Avere uno stipendio basico è come guadagnare qui 1200 euro al mese, e stai una pacchia, vivi, mangi, esci, fai la tua vita. Ma qui guadagnare 200 euro al mese, pagare di affitto 450 euro per una stanza, avere un cane, che devi mantenere. Per te? Nulla?

Zoe - Per te non c'è nulla, non c'è tempo...

Jennifer - Non c'è tempo, non ci sono soldi, non c'è niente, non c'è gusto nella tua vita. E avere dei genitori che ti dicono che stai buttando via i tuoi anni, in un lavoro inutile, che stai rendendo la tua vita inutile, quindi

emotivamente sei distrutta, e dici ok, no non va, questo sistema non va. (...)

Zoe - ... per la spesa...

Jennifer - La spesa guarda lasciamo perdere, perché la spesa non si fa, perché veramente come fai, entri in un supermercato e venti euro se ne vanno subito, compri pane latte, 20 euro. Come fai? (...)"<sup>35</sup>

Un elemento ulteriore che Jennifer evidenzia particolarmente è la mancanza di gusto nella propria vita, che azzarderei io, è proprio quella molla in più che un'attività lavorativa che promette guadagni stellari in poco tempo, dovrebbe permettere. Un gusto che oltre a far sopravvivere, dunque a permettere un sostentamento, dovrebbe anche regalare una basilare indipendenza e libertà di scelta, come racconta sempre Jennifer alla fatidica domanda su quanto avrebbe voluto essere pagata come dialogatrice.

"Zoe - Ok, una domandina verso il futuro.. Quanto avresti voluto essere pagata ? Quanto ti sarebbe piaciuto?

Jennifer- un minimo per poter andare avanti, ossia 500 euro mi sarebbero andati benissimo perché comunque anche se sono aiutata da mamma, avere i soldi miei, è una cosa non di libertà... ma autonomia, essere una persona che posso contare sui miei soldi, e non dover dire a vent'anni mamma mi dai 20 euro che devo uscire la sera, cioè è una cosa che almeno come mentalità..."<sup>36</sup>

Anche Enea all'inizio dell'intervista mi descriverà la sua personale situazione economica, anche dovuta a questa attività lavorativa, a volte piuttosto negativa.

"Zoe- Quindi non stai mettendo da parte i soldi per andartene di casa, oppure..

Enea- Sarebbe un piccolo sogno però al momento, per quanto riguarda la situazione economica, sia della mia famiglia, sia comunque anche delle opportunità lavorative, non è possibile, so che ci sono ragazzi che ci sono riusciti, però per quanto mi riguarda non credo sia fattibile (...)"<sup>37</sup>

Inoltre parlandomi del debito che ha accumulato verso se stesso fa i seguenti interessanti ragionamenti arrivando a definire questo lavoro una vera e propria schiavitù.

"Enea- Di tutto quel che mi doveva arrivare mi hanno levato anche l'altra parte, e di quel poco che mi è arrivato, le tasse sopra... mi hanno tagliato anche l'altra fetta.

Zoe- Quindi alla fine... 50 euro?

Enea- Allora considera, il primo mese, con tutto quello che ho lavorato, con tutto quello che mi hanno tolto,

---

35 Dall'intervista a Jennifer.

36 Ivi.

37 Dall'intervista a Enea.

*le prime due settimane non ho praticamente firmato, perché essendo nuovo, essendo anche molto introverso come persona, mi era difficile, poi.. qualche contratto l'ho firmato, ho fatto un centinaio di euro il primo mese. Il problema è che lavorando veramente 24 ore per 24 giorni, 100 euro, capisci che è anche... cioè è proprio schiavitù, non è neanche sfruttamento, è schiavitù.*"<sup>38</sup>

### **Lavoro volontario e riposo forzato**

*Che ne è di quelli che non riescono a reggere la sfida?*

*Ma soprattutto, è davvero possibile reggerla? E' possibile essere sempre all'altezza di nuove sfide?*<sup>39</sup>

Grazie a una chiacchierata registrata fatta con un altro mio ex collega, di cui preferisco non rivelare il nome, scopro che Icaro, il giovane leader che voleva scavalcare velocemente tutti i suoi simili, scalando la piramide dei ruoli interni all'azienda nell'illusione di *crescere* investendo su se stesso per assicurarsi, a sua volta come tutti noi, una certa indipendenza, è stato messo a riposo forzato dalla stessa agenzia per gravi problemi di salute. Ironia della sorte.

*"E' un gossip, questa persona qui, è una bravissima persona, è un ragazzo molto caro che sfortunatamente credo abbia dei problemi per quanto riguarda l'autostima, cioè non si stima molto come persona, e questo anche si vede... e ha iniziato a trattare male le persone dal momento in cui è diventato leader, perché dal momento in cui non si sente apprezzato, deve fare di tutto pur di sentirsi apprezzato, e dunque anche andare contro i suoi stessi dipendenti, colleghi. Questa persona qua mo' si è sentita male, perché l'ansia.. ma è un lavoro che ti distrugge, ma te non ti rendi conto, l'ansia di fare questo lavoro gli ha fatto venire una sorta di attacco alla pancia (...) e praticamente adesso l'hanno messo a riposo forzato.*"<sup>40</sup>

Questo lavoro, come già Enea aveva raccontato parlando di un suo stesso disagio fisico e psicologico, distrugge fisicamente e psicologicamente i lavoratori, costretti a stare in piedi per ore, in qualunque condizione atmosferica, sempre propositivi e sorridenti verso il prossimo a cui come dice sempre Enea - *molte volte gli vorresti dare un mozzico in testa (...), però non si può fare* – nell'ansia continua di non riuscire a guadagnare niente. Così chi spinge troppo e mette troppo alla prova se stesso e il proprio corpo, una competenza una volta premiata come meritevole, con grandi pacche sulle spalle per la tenacia dimostrata da chi, come un'altra leader, riusciva a saltare il pranzo per

---

38 Ibidem.

39 Salvatore Cavalleri, *La Fatica di essere creativi*, in *L'inutile Fatica soggettività e disagio psichico nell'ethos capitalistico contemporaneo*, Milano, Mimesis, 2016, p. 48.

40 Registrazione anonima.

lavorare di più, a volte invece punita perché eccessiva e volgare. Lo stesso Icaro, che apparentemente avrebbe dovuto essere osannato da tutta l'agenzia, dato che era diventato leader in pochi giorni ed in altrettanto poco tempo era finito sul mensile aziendale, non era apprezzato dai propri superiori, che lo consideravano qualcuno che si era montato la testa, e che in ogni caso non era stato in grado di mantenere la stessa media di donazioni, dopo essere stato promosso di grado.

Un nostro team leader, Leo, un ragazzo che fa questo lavoro da ormai cinque anni, e che dopo anni di gavetta per strada è riuscito a scalare i ruoli dell'agenzia, con una media di otto donazioni a settimana, mi dirà che un buon capo deve da una parte riuscire a produrre più degli altri, per dare il buon esempio, e dall'altra deve saper mantenere e scatenare al massimo lo spirito di gruppo, di *team* appunto, senza sabotare o intralciare il lavoro altrui, come invece sembra fare Icaro.

Le dinamiche interne all'ufficio, il raggiungimento di obiettivi sempre più alti e difficili uniti alla continua disillusione e sfiducia nelle proprie capacità individuali per non aver firmato abbastanza, per non aver sorriso abbastanza, per non aver guadagnato abbastanza, producono disagio psico-fisico e se da una parte noi aumentiamo sigarette, caffè, Red bull e Coca cola per restare in piedi, dall'altra il corpo risponde con gastriti aggressive, ansie, sonno, svenimenti e stati depressivi, in quella che forse si potrebbe definire una *strategia di resistenza passiva all'autosfruttamento* cui noi stessi innanzitutto decidiamo di sottoporci.

Una *strategia* che però non è decisa attivamente da chi la mette in campo, tanto che Icaro avrebbe voluto continuare a lavorare, ma che invece costringe chi ne viene colpito a restare fermo, proprio come una malattia, a casa, appunto a *riposo forzato*, in un tempo di *ozio* gratuito cui l'agenzia *carnefice* costringe la propria vittima, un individuo sempre più atomizzato che, come in questo caso, prima del crollo si identificava nel carnefice. Un infinito e perverso gioco di ruoli che in superficie promette equilibrio e parità in base a fantomatici principi meritocratici, ma che nel profondo rivela una violenza spietata verso chi sta in basso, come gli *eterni giovani dialogatori* in continua formazione, nel rispetto della gerarchia e dei giochi di potere tra chi realmente conta, tra i *grandi*, che siano *team leader*, *owner* sostituiti, o top manager in carriera; cioè tra chi *vale* ancora qualcosa, o meglio tra chi non è ancora crollato.

### **III° Capitolo**

## **Prendi i soldi e scappa**

### **Icaro dalle ali bruciate**

*“Ai fini dello sfruttamento, l'appello alla motivazione, all'iniziativa e al progetto è più efficace di frusta e comando. Come imprenditore di se stesso, il soggetto di prestazione è libero, dal momento che non è sottoposto a nessun altro che lo comanda e lo sfrutta, ma in realtà non è libero, perché egli sfrutta se stesso del tutto volontariamente. Lo sfruttatore è lo sfruttato. Il soggetto è al tempo stesso vittima e carnefice. L'autosfruttamento è molto più efficace dello sfruttamento estraneo, perché si accompagna a un sentimento di libertà. Lo sfruttamento diventa possibile, così, anche senza dominio”<sup>41</sup>*

I primi giorni dello scorso gennaio 2017 riuscirò ad intervistare proprio Icaro, il ragazzo che voleva volare ma che invece si è schiantato a terra, con le ali bruciate. L'intervista si svolgerà in un bar di un grande centro commerciale romano, sotto lo sguardo attento della sua giovane fidanzata, come lui stesso me l'ha presentata. Al contrario che in tutte le altre interviste *scoperte*, a Jennifer, Enea e Paolina, in questo caso l'atmosfera sarà diversa, meno informale, meno amichevole ed anzi più simile ad un'intervista basata su un freddo questionario, tanto che molto spesso Icaro mi risponderà a mezza bocca, con frasi brevi e implicite, per poi infine aprirsi a ragionamenti più complessi e approfonditi, in cui esprimerà un po' di sé, svelando alcune contraddizioni sia di se stesso che dell'esperienza fatta nell'agenzia ed aggiungendo alcuni elementi che complicano ancora di più il quadro analizzato nelle ultime pagine.

Dalle prime risposte di Icaro mi rendo subito conto che qualcosa è cambiato rispetto a quando lavoravamo insieme, e da *carnefice* sembra essersi tramutato in *vittima* consapevole, una vittima che ragiona, a un primo sguardo, lucidamente e con criterio sulla propria esperienza, smontando una per una le impressioni e le idee che sia io che i miei colleghi ci eravamo costruiti.

Chiarisco fin da subito che Icaro si è dimesso, anche lui, subito dopo il suo limbo di tempo di riposo o *ozio forzato*, “guadagnato” per essersi sentito male.

---

41 Byung-Chul Han, *Eros in agonia*, Roma, Nottetempo, 2013.

*Zoe- Ok, allora vabbè io e te ci siamo conosciuti appunto lavorando insieme per quest'agenzia che diciamo si occupava di recuperare fondi per attività di beneficenza per determinate Onlus. Come è andata quest'esperienza?*

*Icaro- L'esperienza in sé, mi ha fatto comunque conoscere persone interessanti. A livello di rapporti umani so rimasto soddisfatto, più che altro non mi è piaciuto il fatto che.... insomma l'ho vista un po' come quei posti in cui ti devono gasare, con pure per esempio, quella musica alta, lì... so' quei posti in cui puntano molto sul fatto che tu abbia una mentalità che vada verso il loro obiettivo.*

*Zoe- Che è il loro alla fine.*

*Icaro- Che è il loro, vabè chiaramente ....*

*Zoe- Cioè magari è anche il nostro, tra virgolette.*

*Icaro- Vabè sì c'è attività di fundraising, però al tempo stesso comunque c'è un guadagno dietro...*

*Zoe- Quindi diciamo che rispetto alle aspettative che avevi all'inizio del lavoro, e poi quelle che ci sono state alla fine...*

*Icaro- Me lo immaginavo diciamo più semplice, non tanto per il fatto insomma di fare il venditore, perché insomma per fare il venditore, l'indole del venditore devi avercela, ma puntavo molto sul fatto che essendo dei contratti di beneficenza attirassero più l'interesse delle persone.*

*Zoe- Ok, tra l'altro noi usavamo anche determinati oggetti no? Tipo il cibo ipercalorico, l'acqua sporca... le hai mai usate queste cose? Davvero?*

*Icaro- No, devo dire di no.*

*Zoe- Ok quindi sempre la pitch*

*(la cartellina con dentro i progetti umanitari delle varie Onlus, ndr)...*

*Icaro- Sì sì sì sì, sì diciamo che io cercavo sempre di creare un rapporto con l'altra persona perché... già l'attività di beneficenza io non la vedo come una vendita, la vedo come una cosa che se fai il contratto, lo fai non perché ti ha convinto chi te lo sta vendendo, ma chi già vuole farlo.<sup>42</sup>*

Da queste parole e secondo la mia interpretazione si intuisce che Icaro era fin dall'inizio della collaborazione con l'agenzia, già molto consapevole di quali fossero i suoi personali obiettivi, cioè in una parola riuscire a guadagnare, instaurando un rapporto, come imparato nelle interminabili ore di formazione, quasi amichevole e intimo con il cliente, un possibile sostenitore, una figura che però, contrariamente a quel che realmente avveniva durante l'attività promozionale, non doveva essere *aggredita* ma portato gentilmente sulla via della donazione, una strada che però doveva essergli indicata con garbo, senza fargli capire che solo grazie a lui, il dialogatore, Icaro, avrebbe mangiato.

---

42 Dall'intervista a Icaro.

*“Zoe- Certo, beh allora tanto che diciamo inizialmente te sei andato anche parecchio bene, cioè sei stato promosso...”*

*Icaro- Sì è vero. C'è c'era pure anche quel velo di entusiasmo che ti spinge a fare meglio, poi quando vedi che incontri sempre le solite obiezioni, che... obiettivamente tu quando ti fanno un'obiezione, più che gestirla e magari illustrargli meglio il progetto, sempre per il discorso che ti facevo prima, secondo me ci deve essere un'etica dietro e quindi comunque non è che stai vendendo ma stai proponendo un qualcosa, se ti fanno più di tot obiezioni e tu non sfoci, non vai più a spiegare, ma sfoci, cerchi di convincere.... non è la cosa che mi piace in quel frangente.*

*Zoe- Certo, anche perché poi diventi aggressivo...*

*Icaro- Sì, e non diventa più beneficenza, diventa un contratto con una compagnia telefonica...*

*Zoe- Perde sì il suo lato...*

*Icaro- Perde valore! (risatine)”<sup>43</sup>*

Così Icaro qui vorrebbe auto assolversi, descrivendosi come un'ulteriore vittima di un sistema più grande di lui, come realmente è, addirittura ammettendo di essere sempre stato un leader attento alle esigenze di ogni suo sottoposto, un punto di riferimento per tutti, qualcuno che, a sua detta, *stava sempre dalla nostra parte.*

*“Zoe- Anche perché sembravi uno di quelli più convinti, tra l'altro..*

*Icaro- Non tanto per quello, non per niente ma comunque io ero una persona che faceva abbastanza gruppo, un punto di riferimento.*

*Zoe- Certo, certo.*

*Icaro- Quando insomma c'erano dei dubbi, mi venivano a chiedere perché comunque avevo più esperienza di loro lì, ero entrato prima, avevo raggiunto determinati criteri..vedevano in me una persona su cui magari riporre un po' di speranze. A un certo punto si tratta di speranze, dopo che vai in giro magari per dodici ore, e non concludi niente.*

*Zoe- Sempre sorridente, sempre positivo.*

*Icaro- Esatto.”<sup>44</sup>*

Tra gli altri la stessa Paolina criticherà il suo modo di fare, svelando quali erano i comportamenti effettivi di Icaro, che infatti alla fine del suo rapporto di lavoro verrà ripagato con la stessa moneta che lui stesso aveva scambiato con tutti.

---

43 Ibidem.

44 Ibidem.

*“Zoe- Ecco brava, hai mai avuto conflitti, dissidi con colleghi?”*

*Paolina- Beh personalmente no, perché non sono una che entra in conflitto con le persone...*

*Zoe- Non espliciti diciamo...*

*Paolina- No cioè non mi interessa, cioè finché siamo amici divento una rompiscatole, litighiamo... però insomma sul lavoro non mi va di rovinarmi il fegato, il fegato per queste stupidaggini, tanto non sono persone che contano, però comunque gli atteggiamenti di persone, pesanti... che si comportavano male anche gli altri, con gli colleghi ma anche con il pubblico stesso.*

*Cioè una persona che ti dice no grazie non mi interessa, gli rispondi con un grazie a lei, buona giornata, comunque cordiale perché poi si ricordano la Onlus e tutto quanto.*

*E invece davano rispostacce, diciamo, anche al pubblico poco garbate.*

*Zoe- Sìsì, quasi di colpevolizzazione.*

*Paolina- Sì quasi di stizza, cioè lo sai che prenderai 150 no, e forse 10 sì se va bene, quindi che...e poi che ti stizzisci a fare? E infatti ne hanno risentito loro stessi in primis... (cioè gli stessi colleghi che avevano questi comportamenti poi ne hanno risentito sulla propria pelle ndr)*

*Zoe- Sìsì mi ricordo quella mattina che eravamo insieme a lavorare. (Parlando di Icaro ndr)*

*Paolina- Eh sì quella volta che arrivò il nostro beneamato leader, e arrivò sul nostro posto di lavoro, mentre noi ci stavamo divertendo col pubblico di una palestra...*

*Zoe- Che poi erano anche pochi, quindi in due ce l'avremmo fatta benissimo.*

*Paolina- Ma tranquillamente, e invece di accomodarsi sui divanetti del bar e attendere il suo turno di lavoro e riposarsi, entrò in campo quando una delle due si riposava e ti rubò anche una possibile adesione che poi comunque fece l'incompleta.. però insomma.*

*Zoe- Infatti sì, diciamo livelli di competizione che poi io... non ho mai proprio percepito, almeno da parte mia.*

*Paolina- Ma no, ma manco da parte mia.”<sup>45</sup>*

Anche Jennifer, la ragazza straniera di vent'anni che si era licenziata dopo una settimana di lavoro, criticherà aspramente Icaro e il suo modo di suddividere in categorie potremmo dire socio-economiche i tanti potenziali sostenitori.

*Jennifer- Lui ha l'ambizione ma non so come, perché comunque sembra un ragazzo che sta con i piedi per terra, che ha la testa però... poi a tratti dico che è surreale il modo in cui lui la pensa, perché vedere insomma nelle persone il denaro, classificare una persona, perché io non riesco a classificare..<sup>46</sup>*

Icaro lamenterà l'assordante silenzio in cui si è dimesso, un vuoto in cui risuonavano da una parte l'esplicita ostilità dei superiori e dall'altra la totale indifferenza dei colleghi. Credo infatti di essere

---

45 Dall'intervista a Paolina.

46 Dall'intervista a Jennifer.



stata la prima a chiamarlo, e ammetto di aver *approfittato* del suo malessere per sentirlo e sapere come stava, ai semplici fini della mia ricerca.

*“Zoe- Ti va di raccontare cosa è successo alla fine di quest'esperienza con quest'agenzia?”*

*Icaro- Sì beh, non mi è piaciuto il fatto che mi è stato fatto pesare il fatto che stavo mollando, cioè era quasi una mia colpa il fatto che stessi mollando, secondo loro. Da una persona e basta... però devo dire che gli altri del gruppo, gli altri ragazzi, mi chiedessero insomma che cosa fosse successo. Invece hanno visto che insomma sono stato fatto fuori dal gruppo di whatsapp e nessuno mi ha chiesto insomma che è successo, perché questa cosa...”<sup>47</sup>*

Ne ha per tutti, e soprattutto per i suoi superiori, e con i metodi utilizzati sia nella formazione che sul campo, e riesce a descrivermi ogni momento di attrito avuti con i vari team leader dell'agenzia. Una volta mi racconta un avvenimento in cui lui era stato accusare di negativizzare il gruppo ponendo delle domande e dei dubbi sia ai suoi responsabili che ai colleghi riguardo alcune clausole contrattuali, il famoso *fisso garanzia*, e la questione della *qualificazione*, dunque sul capire da semplici domande e sguardi chi si ha di fronte e soprattutto quanto è disposto a donare.

*“Zoe- Ok, e noi non avevamo nessun fisso, nessun rimborso spese..”*

*Icaro- No beh diciamo che si è parlato di fisso garanzia ma in realtà non era un fisso, perché a parte i casi speciali quel fisso garanzia lo raggiungevi comunque facendo i tuoi contratti al minimo.*

*Zoe- Magari lo superavi anche...*

*Icaro- Magari lo superavi anche, certo che se andavi a fare tutti i contratti tutti al minimo sindacale ... allora quel fisso garanzia ti andava ad aiutare, ma è pressoché impossibile perché ci sarà sempre qualcuno che non fa il minimo sindacale, ma fa un po' di più. Quindi l'ho vista un po' per... della serie “ti sto dando qualcosa in più ma alla fine non ti sto dando niente”.*

*Zoe- Sì in realtà non avveniva, sì era un qualcosa che ad esempio a me hanno detto... in occasione del colloquio, ci spingevano molto, quando in realtà non lo era. Tanto che io chiesi se c'era un fisso, mi risposero sì certo, ma devi fare qualcosa per averlo, quindi non è un fisso!*

*Icaro- Esatto, la stessa cosa che gli ho detto io, cioè parliamoci chiaro! Ma io infatti non ci contavo molto su questo fisso, ho detto vabè è una cosa che si verificherà in base ai miei meriti o demeriti. (...)*

*Zoe- Certo, e allora hai mai avuto conflitti, dissidi, tensioni con i tuoi colleghi o superiori....?*

*Icaro- Superiori sì... la prima settimana, no la seconda settimana... mi era stato detto che secondo voci che gli arrivavano io negativizzavo il gruppo... perché magari dicevo che “o le persone non possono farlo perché magari non hanno un conto, o perché magari non si fidano..” e io dicevo beh che ci stanno sempre le stesse obiezioni... e non puoi gestirle... (...)*

---

47 Dall'intervista a Icaro.

*Icaro- Nel momento stesso che io ho fatto presente questa cosa, siccome io non dico le cose a una singola persona ma ne parlo anche con gli altri per confrontarmi sulla cosa allora mi era stato detto che negativizzavo il gruppo e quindi sono stato chiamato dal responsabile. (...) E io obiettivamente gli ho detto non è che sto negativizzando il gruppo, semplicemente volevo confrontarmi su quello che era la realtà dei fatti. Insomma mi era stato detto che c'era un evento molto qualificato nei giorni successivi e avevano dei dubbi se mandarmi o meno lì, proprio perché magari io ero negativo e all'evento magari non avrei reso al meglio, fatto sta che io insomma sono andato a quest'evento e proprio a quest'evento ho fatto il criterio per... (diventare leader, ndr).*

*Zoe- Era diciamo un evento qualificato.*

*Icaro- Molto qualificato.*

*Zoe- Ecco su questa cosa, ci dicevano sempre di trovare sostenitori qualificati...*

*Icaro- Sì beh il fatto è che, io non ho mai mandato giù una cosa, il fatto che mi dicono che non esistono zone qualificate o meno, ma poi mi parli di un luogo qualificato, è una presa in giro.*

*Zoe- Sì beh ci sono molte contraddizioni..*

*Icaro- Se tu mi dici che io il contratto lo posso fare anche nella zona più malfamata della città, perché non esistono zone qualificate o meno, e poi mi parli tu di una zona qualificata ti stai contraddicendo da solo.”<sup>48</sup>*

Icaro parlerà di *sfruttamento*, esattamente come gli altri tre ex colleghi, tra chi lo diceva esplicitamente come Paolina e chi, come Enea, diceva che era anche troppo poco e si doveva parlare di *schiavitù*.

*Zoe- Ok, insomma quindi ti è stato fatto pesare un qualcosa che poi in realtà era frutto anche di un malessere diciamo psico-fisico, chiaramente non voglio andare nei particolari... Però ecco credo sia importante anche parlare anche un po' di quello che potrebbe essere il prodotto di tutto questo. Forse non è soltanto un prodotto del lavoro in sé, chiaramente non voglio entrare nelle tue faccende personali. Però ecco se sei stato male, è anche giusto riflettere anche su quanto stress crea ...*

*Icaro- Sìsì, esatto.. beh comunque ogni giorno dal primo minuto che entravi lì si parlava di obiettivi, si parlava del fatto che comunque c'erano determinati criteri da raggiungere, a inizio settimana ognuno doveva avere il suo obiettivo fisso.*

*Zoe- E se non li raggiungevi che succedeva?*

*Icaro- Non succedeva niente però... soprattutto per quelli che comunque avevano iniziato ad andare un po' più avanti, tipo me che insomma avevo raggiunto la promozione ti dicevano no non è possibile che tu non fai minimo tot contratti, di qua e di là, non puoi chiudere a zero la settimana. Devi essere d'esempio per gli altri, e via dicendo...(...)*

*Zoe- Ok, quanto avresti voluto essere pagato.*

---

48 Ibidem.

*Icaro- Beh per lo meno che ci fosse stato un fisso, ma un fisso reale, non un fisso garanzia, e comunque sulla provvigione sul singolo contratto, beh se si tratta di beneficenza, beneficenza deve essere quindi non si può chiedere più di tanto di provvigioni. Magari che dal singolo ufficio si riuscisse a ricavare un budget che comunque per dare una gratificazione economica ai propri dipendenti... lì penso che ci sarebbe da lavorare insomma.*

*Zoe- Ok, anche magari per fomentarli, spingerli di più....*

*Icaro- Bah ti ripeto, non devi fomentare le persone perché l'interlocutore deve essere sempre convinto di suo, però tu al ragazzo che dalla mattina alla sera sta in giro, ha delle spese inevitabilmente, e che comunque ti da 12 ore della sua vita al giorno, comunque.*

*Zoe- E a volte senza guadagnare niente.*

*Icaro- Non ci sta insomma.*

*Zoe- Anche no...*

*Icaro- E' un po' uno sfruttamento dai.<sup>49</sup>*

I suoi ragionamenti restano comunque sempre intrappolati all'interno della cornice del merito.

Icaro parlerà infatti di bonus e promozioni su base meritocratica di ognuno e raccontando i dissidi con i suoi superiori, si gonfierà come un pavone a ripensare a quando, dopo una strigliata della responsabile dell'agenzia, era riuscito a diventare leader in soli due giorni, proprio perché mandato in un posto *qualificato*. Dunque la rivalsa sui superiori si è velocemente trasformata in un loro guadagno istantaneo, una bella somma il cui corrispettivo in provvigione forse non arriverà mai, se non in parte, al povero Icaro.

*“Icaro- Beh ma anche il fatto che comunque quello che ho guadagnato non è detto che effettivamente l'ho guadagnato..*

*Zoe- Ah, cioè?*

*Icaro- Beh sì perché comunque devono passare i 6 mesi, cioè se il contratto va in rijet (cioè i sostenitori decidono di interrompere la donazione, ndr) poi te li scalano. Quindi obiettivamente quello che ho guadagnato non so se l'ho guadagnato. Infatti io l'ho lasciato lì fermo, perché io non lo so se effettivamente sono miei o meno, tra 6 mesi sono miei.*

*Zoe- E che ne pensi del fatto che se un sostenitore che ti ha firmato la pitch da cui te hai avuto la provvigione, decide appunto di interrompere... diciamo il costo di tutto l'ambaradan ricade sul dialogatore..? Cioè su chi ha fatto la...*

*Icaro- E' sempre una questione, si vede che non era abbastanza convinto.*

*Zoe- Quindi diciamo che il dialogatore non è stato in grado di convincerlo...*

*Icaro- Nono, non era essere in grado di convincerla, si vede che non era abbastanza convinta. Perché devo*

---

49 Ibidem.

*fare una donazione se non sono abbastanza convinto? O è una cosa che insomma io era nell'aria che volessi fare, altrimenti no.*

*Zoe- Per questo la legge dei numeri, in qualche modo.*

*Icaro- Certo.*<sup>50</sup>

Viene così descritta perfettamente la famosa *legge dei numeri*, forse il solo elemento ad essersi rivelato veritiero in tutta l'esperienza lavorativa mia e dei miei colleghi. Oltre le ore di formazione sia in ufficio, sia sul campo, oltre il proprio livello di preparazione e di *skills* personali, l'obiettivo principe del *buon dialogatore* è lavorare tanto e sempre di più, meritandosi un salario basato sul lavoro effettivamente *gratuito* che si riesce, a fatica e a *caro debito*, a mettere in campo.

E qui cade il velo del merito, a scoprire la paura e gli stati d'ansia dei lavoratori ricattati dal pericolo, puramente fortuito e incalcolabile, del malefico *rijet*, della chiusura dei rubinetti.

Quanto sono costati in termini psico-fisici e economici questi due mesi di lavoro per il nostro intervistato? Cosa si aspettava, cosa è andato storto, e cosa desidera adesso Icaro?

*“Icaro- Sì stavo dicendo prima una cosa abbastanza importante... Sì proprio quando si parlava di licenziamento, all'inizio è stato specificato, in sede di firma del contratto, quando vuoi andartene tu, sei liberissimo di farlo, quando vogliamo mandarti via noi, siamo liberissimi di farlo. Il contratto si può cestinare quando tu vuoi, poi nel momento stesso in cui io ti dico, ho ho un problema, me ne voglio andare, me la fai pesare? E' mancanza di serietà...*

*Zoe- E ti hanno detto abbiamo investito su di te...*

*Icaro- Non hanno investito su di me, sono io che ho investito su di loro. Perché io ho investito 12 ore di tempo ogni giorno, io ho lavorato il primo di novembre, io ho lavorato anche le domeniche, a volte, a volte siccome con la scusa che ero diventato leader, e quindi avevo raggiunto una promozione, per non lasciare soli i ragazzi che erano entrati la prima settimana, io dei giorni mi sono trattenuto quando invece sarei dovuto stare a casa.(...)*

*Zoe- Anche perché poi da contratto... sembra quasi un contratto autonomo...*

*Icaro- E' un contratto particolare, è una via di mezzo tra la dipendenza e...*

*Zoe- E l'autonomia.*

*Icaro- E l'autonomia. Il discorso è che se nel momento stesso in cui tu mi dici che è un lavoro che te lo puoi gestire come vuoi, puoi fare in parallelo quello che vuoi, paradossalmente anche un altro lavoro. Ma poi mi dici che la tua settimana deve essere strutturata in modo tale che comunque tu 5 giorni lavorativi li fai, è una presa in giro no?*

*Zoe- E hai magari qualcuno che fissa i turni, ti chiama se sei in ritardo... insomma nel contratto c'è scritto che hai libertà di orari, libertà di spostamento...*

---

50 Ibidem.

*Icaro- Non puoi fissarmi i turni, e allo stesso tempo dirmi di gestirli come voglio.*

*Zoe- Poi mi sgridi se non arrivo...”<sup>51</sup>*

Ed ecco finalmente che entra in scena il pericoloso dispositivo del *debito*, l'altra faccia del merito, adesso sotto forma di furto di tempo, di affetti, di vita. Mentre il mio ex collega mi racconta tutto questo la sua ragazza sembra ridere di nascosto, dicendomi sotto voce che quando Icaro lavorava per loro era più insopportabile del solito, riuscendo a farsi rispondere da lui che ne era ben consapevole.

*“Zoe- (...) Vabè, in quei tre mesi sei riuscito a vivere? Come stavi?*

*Icaro- Beh diciamo tempo libero zero, perché se poi ci devi coniugare lo studio, arrivi a zero. Magari la sera, ma magari la sera sei stanco morto da dodici ore che sei stato in giro.*

*Zoe- Certo, in più ci aggiungi anche Roma, il traffico... quindi insomma livelli di stress abbastanza importanti. (...) Poi i turni del giorno dopo molto spesso venivano dati alle 10 di sera del giorno prima...*

*Icaro- Chiaramente, sì ma è un discorso che non sta in piedi perché nel momento stesso che ho staccato non mi puoi costringere a vedermi i turni. Io se arrivo a casa alle 9 e alle 9 e 05 voglio stare sdraiato a dormire, non puoi costringermi a stare sveglio sennò non vedo i turni di domani.*

*Zoe- E non so a che ora mettere la sveglia il giorno dopo o dove devo andare.*

*Icaro- Anche perché insomma la disponibilità la dai a inizio settimana quindi tu più o meno sapevi cosa avresti fatto il giorno dopo, ma se non sapevi dove andare, sappiamo bene che a Roma non è che ti sposti in dieci minuti da una parte all'altra. Eventi ad Ostia ci ho messo dall'ufficio un'ora e mezza di mezzi”.<sup>52</sup>*

E ancora sulle condizioni lavorative dei dialogatori e sul ricatto del *fuori*, della mancanza di alternative realistiche, se non il *temuto* divano.

*“Zoe- E appunto, anche il fatto che come dialogatori siamo stati abbastanza sfruttati, ha un qualche... incoerenza con poi l'azione umanitaria che si va a fare, oppure no? Che idea ti sei fatto?*

*Icaro- Visto che comunque è previsto anche il volontario per una determinata cosa, ma il volontario sta due ore e se ne va, non sta 12 ore. Beh è una cosa che potrebbe essere retribuita di più, con un fisso, dato comunque dall'ufficio e obiettivamente sei tu che però ci stai. Sei liberissimo di andartene, ma alla fine però sei costretto perché o faccio quello o niente.*

*Zoe- Esatto, cioè l'idea è che tu puoi pure andartene, tanto ce ne stanno altri dieci dietro di te che possono entrare e comunque non hai un'alternativa, cioè l'alternativa qual'è? Trovarsi un altro lavoro?*

*Icaro- Ma è il mercato stesso che permette di dare comunque provvigioni, che possono essere anche giuste,*

---

51 Ibidem.

52 Ibidem.

*ma di permettere alle agenzie di non dare un fisso ai ragazzi. E' il mercato stesso perché comunque tu sei vincolato dal fatto che o fai quello o stai a casa sul divano, se non ci stai tu, verrà un altro che tanto farà il suo tot di contratti, che più o meno, a parte il venditore nato, e torniamo sul fatto che non ci dovrebbe essere un venditore in questo caso, a parte il venditore nato il ragazzo ti fa gli stessi contratti di quello che verrà dopo. (...) Vabbè ci sta quello che glielo fa allo zio, al cugino, al fratello, ma quelli sono comunque... una volta che ti sono finiti i parenti, ti so finiti i contratti.”<sup>53</sup>*

Quanto ha guadagnato e allo stesso tempo perduto in termini economici il nostro caro Icaro?

*“Zoe- Certo. Bene se dovessi fare una media più o meno di quanto hai speso e quanto hai guadagnato nel tempo in cui hai lavorato?”*

*Icaro- Non ti dico che ci siamo andati pari, ma ... (risate), beh tra abbonamento dei mezzi, che io venivo con la macchina fino a Roma, poi da Roma mi spostavo coi mezzi. Quindi è stata una bella spesa.. beh io avevo fatto l'annuale apposta, che poi ho sfruttato per tre mesi, quindi dei 250 euro dell'annuale, poi quant'è il mensile?*

*Zoe- 35 euro.*

*Icaro- Beh 35, 70... sono 105 euro, poi venire con la macchina, una cosa e l'altra, i pranzi. Beh facciamo un 220 che ho speso e ho guadagnato poco di più.*

*Zoe- Insomma pari e patta. Più o meno.”<sup>54</sup>*

Infine mi racconta del suo nuovo lavoro dicendomi che è passato dall'occuparsi di umanitario su base commerciale all'occuparsi di commerciale su base commerciale, trovando alla fine il suo ruolo ideale, dunque il venditore non di *idee, speranze*, come detto da lui, ma di cose concrete.

Una nuova attività che gli occupa comunque le stesse ore quotidiane ma con un guadagno apparentemente superiore; c'è un fisso ma solo per due mesi, poi viene dimezzato perché la direzione della sua azienda ha calcolato che a quel punto si dovrebbe aver già accumulato un gruzzoletto con le provvigioni, che comunque continuano ad esserci, dei contratti chiusi.

Una soluzione, a pensarci bene, cui siamo giunti tutti noi altri, dimessi più o meno in media dopo un mese e mezzo di lavoro solo perché si era trovata un'alternativa vagamente migliore, io babysitter a nero, Paolina un lavoro in un'agenzia immobiliare, dopo essere passata da un'altra Onlus e tenendosi sempre come via di fuga le ripetizioni di scienze a nero, Jennifer invece aveva preferito interrompere al più presto il rapporto lavorativo perché le *costava troppo*, e Enea, chissà che forse non abbia ripreso a pulire e disinfettare piscine sempre a nero.

---

53 Ibidem.

54 Ibidem.

Come ulteriore dimostrazione che forse, questo tanto decantato principio meritocratico non funziona ed anzi è una scatola vuota, ci viene in soccorso un breve racconto di Paolina che mi narra di un collega, altissimo e che sognava di entrare nei reparti della Digos, coccolato da Leo, uno dei nostri team leader, perché partiva già *avvantaggiato*.

*“Paolina- Sì levissimo, mammamia io ci ho lavorato, vabbè quello c'aveva un sacco de sordi, proprio de famiglia. Lavorava per sport, aveva un'isola a largo del Brasile. Un'isola c'aveva.*

*Zoe- Aveva un'isola?*

*Paolina- Abitava sul lungotevere vicino al Muro Torto, vicino a Villa Borghese. No vabè ma quello aveva proprio i sordi e te invitava a cena così come niente.*

*Zoe- Ah ti ha invitata a cena!*

*Paolina- Sì anche all'altra leader! Sì ma perché non aveva proprio niente da fare, cioè ve porto a cena...*

*Zoe- E lui era stato preso sotto l'ala del nostro team leader.*

*Paolina- Sì ma infatti all'inizio li avevo visti molto affiatati e mi dicevo ammazza ma questo che doti c'ha pe' essere così seguito... lo vedevo molto caloroso, invece essendo danaroso avrebbe potuto investire su questo lavoro. Beh lui si era licenziato da un contratto di tre anni come cuoco, in un posto... però si era licenziato perché si annoiava, prendeva 1500 euro al mese, per tre anni e si era licenziato dopo un annetto.*

*Zoe- Beh, buttali via!*

*Paolina- Buttali via! 'Ao dacci i soldi a noi!*

*Zoe- Oh dovevi andarci a cena!*

*Paolina- Eh sì, dovevo andarci a cena, è evidente... e poi stava facendo un corso di lingue che pagava tipo 1000 euro al mese. E ammazza forse ne guadagni 100 e ne spendi 1000... ma da dove escono! E mi disse anche che era la prima volta che prendeva la metro qui a Roma!*

*Zoe- Oh tesoro...*

*Paolina- Ma 'nfatti mi chiese come si comprano i biglietti.*

*Zoe- Vabbè ce stava a provà.*

*Paolina- Ma che modo è? (Risate)”<sup>55</sup>*

### ***Chi vive e chi muore?***

Come già chiarito anche dagli altri intervistati un *buon dialogatore* deve investire su se stesso nel vero senso del termine, avendo dunque un buon capitale economico e chissà anche emotivo, dunque carico di aspettative e illusioni, da investire sul mercato. Un *buon dialogatore* deve essere sempre disposto, anzi felice di indebitarsi con se stesso di tempo, risorse e affetti, nella promessa di un ritorno futuro, in termini di riconoscimento economico ma anche *sociale*, come se ci fossero delle

---

55 Dall'intervista a Paolina.

particolari condotte da rispettare e riprodurre, come se si riuscisse a fare carriera anche per *affiliazione*, per contatti informali, per rapporti amicali, legati a doppio filo ad interessi economico-personali.

*“Zoe- Beh diciamo che devi avere un capitale di investimento iniziale abbastanza alto.*

*Paolina- Molto alto, sì. E infatti io mi rendo conto, nella seconda Onlus per cui ho lavorato, che insomma c'era un'affiliazione di tipo extra lavorativo, nel senso che erano tutti amici, si frequentavano anche fuori, la mia team leader era entrata a lavorare perché era diventata amica dell'altro team leader, quindi poi erano entrati anche... vivevano con altri amici tutti insieme, erano anche conviventi e c'è non stavano insieme, si dividevano le spese, la macchina, ste cose qua. Quindi c'è fanno salire di grado chi decidono loro secondo me. Perché quella ragazza a cui ero affidata non era in grado di gestire un gruppo di persone, ma nemmeno una.*

*Zoe- E quindi si era creata tipo una specie di comunità?*

*Paolina- Sì, cioè io il primo giorno sono arrivata e loro stavano andando a cena, a cena un altro giorno... e non era una cosa molto di lavoro, era una cosa extra, insomma devi entrare affiliato alla setta, al gruppo!”<sup>56</sup>*

Un buon leader, dunque un vincente, qualcuno che cioè riesce ad essere operativa H24, un'espressione pronunciata più volte tra le mura delle stanze dell'agenzia, tappezzate di visi di bambini neri pieni di bava e mosche saltellanti, un buon leader deve mantenere la propria media di obiettivi, dunque di riproduzione, ma allo stesso tempo deve essere capace di mantenere alto lo spirito di gruppo, deve riuscire a caricare i suoi sottoposti per rinfocolare la produttività del proprio team, ottenendo dunque visibilità e riconoscimento dai propri superiori, per riuscire anche solo a *sopravvivere*. Uno dei metodi migliori diviene dunque l'avvicinarsi con passo felpato e zuccherato a chi ti sta sopra, perché in poco tempo e se si fanno le mosse giuste, potrebbe starti sotto.

Non è infatti un caso che anche alcuni dei miei leader si aiutassero a vicenda, vivessero a volte insieme, diventassero effettivamente amici sinceri, come se per supplire alla quasi totale mancanza di salario, di tutele e di sicurezza esistenziale dati dall'attività lavorativa, si cercasse un po' di stabilità, di *speranza*, come direbbe Icaro, e anche di affetto nell'*altro*, molto spesso proprio in chi ti sta sopra. Al furto di tempo, risorse, *skills* personali concorre anche il furto di legami solidaristici tra pari, sostituiti da legami trasversali, o meglio verticali, tra servo e padrone, tra vittima e carnefice, maschere doppie indossate sulla stessa faccia.

---

56 Dall'intervista a Paolina.



Così capita che quando, durante un turno di lavoro in una palestra con Icaro, mi trovo a scherzare in modo bonario del prossimo matrimonio della boss dell'agenzia con uno dei manager più in vista della nostra multinazionale di riferimento, lui mi dice che effettivamente lei è diventata responsabile dell'ufficio perché è stata *impulsata positivamente* dal suo futuro marito.

Il dispositivo del *merito*, ancora una volta, si esprime nel saper usare al meglio le proprie capacità relazionali, il proprio corpo e le proprie *arti di seduzione* per accaparrarsi una volta un buon marito, un buon e fidato donatore, infine un buon premio.

Quanti morti e feriti ci sono stati in circa due mesi di lavoro? Si contano le vittime nell'ordine di una decina sia per Paolina che per Icaro e Enea, tra chi ha lavorato per un giorno, chi per poco più, chi di sfuggita in ufficio e chi invece rimarrà per sempre senza volto essendo stato una vaga e rapidissima comparsa nella chat del team dei dialogatori, la cui esistenza è stata determinata da freddi annunci come “è stato aggiunto” o “è stato rimosso”.

Tutti prontamente sostituiti da altri continuamente scritturati per nuovi ruoli e nuove stagioni, ognuno convinto dai risultati vittoriosi dei primi giorni di lavoro, in cui magicamente quasi tutti riescono a chiudere una o più donazioni.

*“Icaro- Ma il fatto che comunque tanti entrano e tanti escono, stamo sempre lì, gli standard dell'ufficio non si alzeranno mai finché non trovi uno zoccolo duro, e quindi avrai sempre nuovi entrati che in affiancamento... la prima settimana gli fanno vedere che quei due/tre contratti si fanno, perché comunque tu al nuovo entrato devi mostrare il fatto che si può fare. E quindi penso che siano rimasti sempre sugli stessi livelli, perché come si stava in quel momento si sta tutt'ora perché noi eravamo relativamente tutti nuovi, perché era un ufficio che era stato quasi ricreato da zero e quindi penso che tutt'ora stiano così.*

*Zoe- E c'è stato magari anche un cambio di responsabili in corsa.”<sup>57</sup>*

Così Leo, il team leader che beveva red bull, probabilmente adesso è a capo dell'ufficio, riuscendo in “pochi” anni di gavetta, fatica e lavoro gratuito, a scalare la *piramide del dono*.

Quel che mi chiedo è dunque come individuare il punto di rottura, il punto di non ritorno oltre cui si decide consapevolmente che a certe condizioni di sfruttamento, schiavitù, trattamento, non si è più disposti a sottostare. Cosa avviene e come si può isolare quel particolare attimo in cui anche la più bella promessa di guadagno futuro o di promozione non funziona più e piuttosto si preferisce *rischiare* di non lavorare più, rendendosi finalmente indisponibili?

---

57 Dall'intervista a Icaro.

*“Zoe- Ok, tornando a noi, altre cose, ultimissime domande. Quando ti sei resa conto che non volevi più lavorare per quest'agenzia? E' successo qualcosa di particolare?”*

*Paolina- Allora.. bah in realtà non c'è stato un momento preciso perché io ho fatto una buona media, ho fatto tipo 4 adesioni nella prima settimana scarsa, quindi all'inizio sono partita carica, poi in realtà mano mano.. ho visto che la media non riuscivo a mantenerla anzi andava a decrescere e rimaneva su livelli molto bassi, quindi mmm.. c'è stato un calare dell'interesse nel continuare a lavorare lì.*

*Poi in realtà anche gli attriti insomma interni, con i colleghi e con i capi, perché pure lì il fatto che ti dicessero eh ma insomma hai lavorato poco, io dicevo beh insomma io non sono pagato a ore, non c'è scritto sul contratto, non vedo perché devi farmi presente quanto ho lavorato e quanto non ho lavorato.*

*Poi anche il fatto che... sì che insomma c'era stata una discussione tra un collega che stava lavorando che mi stava particolarmente simpatico e quest'altro collega, e ho detto vabbè qua non è proprio aria, e poi proprio in quell'occasione mi hanno chiamata per lavorare all'altra Onlus e quindi sono andata a sentire con loro, mi hanno parlato di questo contratto di prova di 500 euro e mi sono detta sai che c'è, al massimo faccio schifo e me prendo 'sti 500 euro e poi quel che sarà sarà e infatti così è stato. Però ecco non c'è stato un momento preciso, ma una serie di fattori, e poi il fatto di provare da un'altra parte, è stato il fattore determinante. E poi avevo ... mi era scaduto il mio tesserino.”<sup>58</sup>*

Il dialogatore dunque o stagiona, essendo promosso, o decide di scadere, se non è già andato a male, cioè non è stato licenziato direttamente dall'azienda, perché non abbastanza produttivo.

Gli ultimi giorni di lavoro ho cercato invano di farmi licenziare, provando a fare *mobbing* al contrario, delegittimando cioè l'operato dell'agenzia, uscendo quindi dal mio ruolo di osservatrice partecipante ma denunciando ad alta voce i disagi di ognuno.

Ho fatto più domande del solito a superiori e colleghi, ho sbuffato e storto il naso di più, ho preso in giro in modo esplicito le norme di comportamento dell'agenzia e delle due Onlus che promuovevamo in giro per Roma. Nessuno mi ha richiamata all'ordine, forse perché in quel momento non conveniva licenziarmi dato che l'azienda stava passando una fase di rinnovamento, con il cambio dei vertici, molti che già se ne stavano andando, poche reclute in grado di chiudere contratti, pochi dialogatori formatori e così via... e piccolo dettaglio fondamentale, io come tutti gli altri non ricevevo nessun salario, dunque non ero un costo, se non forse in termini di immagine.

Poi ha tirato un'altra aria.

*“Zoe- Beh io quando sono andata a licenziarmi, era tutto molto pacifico, dato che in un mese ho fatto due cose... una all'inizio, una alla fine...”*

*Icaro- Magari era già nell'aria che ti avrebbero mandato via loro.. (risatine).*

*Zoe- Dici? Beh magari sì..*

*Icaro- Beh visto come stavano andando le cose, che le persone che entravano o entro tot concludevano qualcosa oppure venivano mandate via...”*

Ma se da una parte gli affetti sono messi a lavoro in nome di un sempre maggiore guadagno, promozione, bonus, grazie a legami amicali e in un certo senso complici, dall'altra sono sempre gli affetti ad essere una delle molle dell'*autoliberazione* dal lavoro. Infatti quando non si riesce più a sottostare alla contraddizione del lavoro *quasi* gratuito, caratterizzato da un'atmosfera tesa e in cui devi primeggiare sull'altro, anche solo per sopravvivere, il prezzo diviene troppo alto e il gioco salta, almeno in questo caso. Così questo insieme di fattori, come direbbe Paolina, è esploso davanti agli occhi dei miei ex colleghi e ognuno ha reagito a proprio modo.

### ***Il furto della felicità***

*“Non è sorprendente il fatto che la depressione dilaghi nell'epoca in cui si afferma come dominante un'ideologia di tipo imprenditoriale e competitivo. (...) A nessuno è concesso concepire la propria vita secondo criteri più rilassati e egualitari. Chi si rilassa rischia di finire sul marciapiede, o all'ospizio o in galera. (...) L'idea essenziale è che tutti dobbiamo considerare la vita come un'impresa economica, come una gara in cui c'è chi vince e chi perde”*<sup>59</sup>

*“Il gruppo sociale che ha maggior motivo di nutrire sentimenti di ansia e paura è il precariato”*<sup>60</sup>

Ognuno dei miei soggetti di ricerca, compresa me stessa, ha attraversato durante il periodo di lavoro per l'agenzia, momenti e stati di forte malessere, che presentano sfumature e risposte forse comuni. Jennifer lamentava la stanchezza e la sensazione di *spleen* delle sue poche giornate di lavoro, in cui tornava a casa in tarda serata e si rifiutava di mangiare preferendo addormentarsi prima per svegliarsi e tornare subito a lavoro. Enea racconta di essere addirittura svenuto mentre si recava al turno in qualche zona dispersa di Roma, alla fine del primo mese di attività in cui aveva lavorato full time tutti i giorni, per formarsi meglio; anche lui, alla fine della sua esperienza, si rifiuterà di mangiare, tormentato dal senso di colpa di spendere più di quel che guadagna, in *debito* innanzi tutto con se stesso. Paolina invece sceglierà una *strategia di resistenza* che si potrebbe definire *attiva*, scegliendo di assentarsi dal lavoro per via di un'influenza, reale o simulata, atta a permettere la ricerca di un'alternativa, cioè di un altro lavoro. Icaro infine soffrirà di violente fitte allo stomaco,

---

59 Franco Berardi (Bifo), *Dopo il futuro. Dal futurismo al cyberpunk. L'esaurimento della modernità*, Roma, Derive Approdi, 2013, p. 26.

60 Guy Standing, *Precari la nuova classe esplosiva*, Bologna, Il Mulino, 2011, p. 243.

acuite probabilmente dagli stati di ansia e dalla pressione continua date dal suo ruolo di leader e dai turni massacranti del lavoro stesso di *dialogatore umanitario*.

La prima molla che fa scattare le dimissioni dall'agenzia si può individuare dunque nelle condizioni lavorative in cui il *rischio* sperimentato non ha quasi mai una contropartita materiale, e se anche questa esiste è sempre percepita come insufficiente, come qualcosa che, citando Jennifer, non reca *gusto* alla vita, come fosse un minimo che non diventa mai massimo.

La seconda molla a scattare sta però nella *relazione*, nel *contatto* con l'*altro*, infatti ognuno deciderà di sottrarsi alle interminabili ore di lavoro gratuito dopo l'ennesimo momento di tensione con un proprio collega di pari grado o addirittura con un superiore, preferendo il nulla, il *fuori* privo di alternative piuttosto che perseverare in un'attività in cui si è obbligati a confrontarsi con persone che *ti fanno leccare il pavimento*, come avrebbe detto Enea, o in cui si individua facilmente una condizione di *sfruttamento*, come mi risponderà l'imprevedibile Icaro.

Anche Jennifer, scioccata da una strigliata completamente gratuita e non richiesta di un suo superiore che la colpevolizzava per non aver sorriso abbastanza, si dimetterà incredula e delusa, trovandosi per questo e come tutti gli altri, sotto il fuoco rancoroso dei superiori, preoccupati di farle notare che *non si fa così, perché l'agenzia ha investito sul dialogatore*.

Si potrebbe dunque affermare che *la permanente mutevolezza delle forme di vita fa il proprio ingresso nel mansionario*<sup>61</sup>, cioè nel regolamento non scritto del lavoro di dialogatore umanitario, e più in generale nelle sempre più frammentate forme di sfruttamento lavorativo esistenti oggi, facendo delle competenze e dei saperi apparentemente *extra-lavorativi* un capitale umano e culturale da investire a titolo *gratuito* nell'attività di ricerca e raccolta di fondi di beneficenza, *sussumendo* così *l'insieme di inclinazioni, attitudini, sentimenti, vizi e virtù*<sup>62</sup> non richiesti esplicitamente dal contratto con l'azienda, ma pretesi in modo subdolo dalle norme non dette e dal ricatto incrociato dei dispositivi del *merito* e del *debito*.

La capacità relazionale e affettiva serve ad assicurarsi la *sopravvivenza*, permettendo al malcapitato dialogatore di convincere un potenziale sostenitore ad elargire qualche euro al mese per una *buona* causa, grazie a cui riuscire persino ad accaparrarsi una via veloce alla sperata realizzazione della tanto agognata promessa, che si presenti come una promozione, un bonus, una provvigione, un'illusione che diviene l'unica carta di imbarco verso il *paradiso dei grandi*, dei superiori, dei carnefici.

Dall'altra parte però queste stesse capacità relazionali e affettivo-amicali, come il riuscire ad entrare in empatia con il cliente di turno e dimostrare sempre un'attitudine positiva, possono rappresentare

---

61 Paolo Virno, *Ambivalenza del disincanto*, in *Sentimenti dell'Aldiqua*, Roma-Napoli, Theoria, 1990, p.15.

62 Ibidem

il punto di rottura della *piramide del dono* e del sistema perverso del *lavoro gratuito*.

Infatti, proprio quando l'atmosfera relazionale tra colleghi e superiori si modifica in peggio, ognuno dei miei intervistati decide di andarsene; chi rendendosi conto fin da subito della situazione, come Jennifer, chi, pur con scetticismo, resiste per qualche mese, come Enea, Paolina e persino Icaro, che rappresenta a mio parere un caso a parte, quasi paradigmatico.

Porta dentro di sé due anime in continuo conflitto, quella del carnefice e quella della vittima, due nature in cui forse alla fine avrà meglio quella vittimista, lamentosa, che rimane male perché nessuno dei suoi colleghi/sottoposti si farà vivo, nemmeno per chiedergli come sta; *non è un caso se al cinismo più sfacciato si accompagna regolarmente un sentimentalismo incontinente (...). Niente di più normale dell'esperto di comunicazioni di massa che, dopo una giornata di duro lavoro, va al cinema a piange.*<sup>63</sup>

Icaro, opportunista e cinico fino alla fine, sembra non rendersi conto del ruolo che ha ricoperto e del perché nessuno di noi abbia desiderato rimanere in contatto con lui, un lui descritto da alcuni, in questo caso da Jennifer, come qualcuno che “vede quattrini dappertutto”<sup>64</sup>.

“Dovrebbero farti una strada fuori dall'ufficio, quando te ne vai, invece te lo fanno pesare”<sup>65</sup>, così decide di esprimersi l'ex leader, che si licenzierà dopo tre mesi perché scottato dalle dure condizioni di lavoro e dallo scarso riconoscimento guadagnato dei suoi superiori, giudicati quasi degli ingrati.

Un ragazzo che rimarrà tagliato fuori sia dalla cerchia dei *grandi* che da quella dei *piccoli*, dunque dei giovani dialogatori, in teoria i suoi *quasi* pari. Un soggetto ambivalente, i cui comportamenti forniranno ad almeno tre persone la scusa o la molla per riuscire a sganciarsi dal doppio ricatto del lavoro. Icaro infatti riuscirà nell'impresa di maltrattare verbalmente un ragazzo ventenne che si licenzierà il giorno dopo e poi, qualche tempo dopo, discuterà animatamente con Enea, un episodio che infastidirà a tal punto Paolina da essere uno dei motivi principali delle sue dimissioni.

La ragazza descrive la scena così “sì che insomma c'era stata una discussione tra un collega che stava lavorando che mi stava particolarmente simpatico e quest'altro collega, e ho detto vabbè qua non è proprio aria”<sup>66</sup>. Malesseri che si manifestano sul piano fisico, come attacchi d'ansia, colite, depressione, insonnia, mancamenti, e dissidi relazionali sembrano fondersi insieme creando i presupposti per la sottrazione dal lavoro di dialogatore, a volte indotta, come nel caso limite di Icaro in cui la stessa azienda l'ha messo a *riposo forzato*, e a volte invece per iniziativa dei lavoratori insofferenti.

---

63 Ivi p. 20.

64 Dall'intervista a Jennifer.

65 Dall'intervista a Icaro.

66 Dall'intervista a Paolina.

## ***La promessa funziona?***

*“Da quando sono la vita nel suo insieme e la produzione stessa di soggettività a essere messe al lavoro l'etica riprende lo scettro del comando. Quanto più il lavoro riconosciuto e retribuito come tale diventa scarso, tanto più l'etica del lavoro e il principio di prestazione diventano decisivi nel determinare i rapporti sociali e garantire il processo di accumulazione”<sup>67</sup>*

Analizzando le brevi parabole dei miei quattro ex colleghi, l'interessante nozione coniata da Marco Bascetta di *economia politica della promessa* non sembra funzionare, almeno non completamente. Parafrasando ciò che sostiene Bascetta e posto che la forma di “retribuzione” del lavoro gratuito, o nel caso dei dialogatori umanitari di lavoro *semi-gratuito* cioè a volte retribuito ma sempre e comunque a rischio, è *la promessa di futuri guadagni, di stabilità dei redditi e di uno status immediatamente spendibile nel presente*<sup>68</sup>.

Mi chiedo cosa accade quando chi promette non è (più) credibile?

Se è vero che l'intera faccenda lavorativa descritta fin qui si è basata sull'illusione, spacciata per vera e appunto *promessa*, di un impiego, un guadagno o di tutele via via sempre migliori, o *crescenti*, in stile Jobs Act, tale sogno roseo si è poi quasi subito infranto sotto i colpi duri e violenti dell'esperienza concreta, un'esperienza che se inizialmente racchiudeva dentro di sé anche un'aspettativa umanitaria, del *fai la cosa giusta*, poi è esplosa rivelando ad ognuno una contraddizione particolare, abbastanza forte però da permettergli di andarsene, senza alcun senso di colpa, anzi rivelando un disincanto abbastanza sorprendente che rompe con le belle speranze di successo dei primi giorni di lavoro.

Certo è che ben pochi scelgono di fare il lavoro di *dialogatore umanitario* per sempre, preferendo dimettersi senza colpo ferire in cerca di un'alternativa meno stressante e più fruttuosa, una nuova occasione da inserire nel proprio Curriculum Vitae, un'ennesima esperienza formativa utile ad un'altra esperienza altrettanto formativa futura, e così via in una spirale infinita e in apparenza incontrovertibile.

In questo caso l'*economia politica della promessa* resiste dunque come atmosfera generale, come unica realtà possibile per i *giovani dialogatori* intervistati. Si tratta però di soggetti in questo caso pronti a liberarsi dal giogo della piramide del *dono*, in cerca di un'attività, un'esistenza e di tempi di vita anche solo leggermente migliori.

---

<sup>67</sup> Marco Bascetta, *Al mercato delle illusioni*, Roma, Manifestolibri, 2016, p. 11.

<sup>68</sup> Ivi, p.31.

Azzardando, si potrebbe dunque individuare proprio nella rottura dei rapporti di complicità e solidarietà tra dialogatori/lavoratori, la spinta che spezza, almeno per pochi minuti, il dispositivo della promessa.

L'illusione diviene pian piano più fragile e scompare il senso di colpa e di fedeltà verso gli obiettivi che ci si erano imposti, e di nuovo si è in grado di dimettersi, per poi magari ricominciare ad illudersi nella ricerca di un altro lavoro. Esistono dunque spazi in cui la promessa si fa illusione, l'illusione diviene disincanto e poi liberazione. I miei ex colleghi continueranno a lavorare in altri modi, accettando però altre condizioni, spesso migliori, e prefissandosi altri *obiettivi*. Lungi da me teorizzare generalizzazioni o tendenze sistemiche, ma in questo caso devo ammettere che *l'economia politica della promessa* ha funzionato a metà, dato che le contraddizioni del lavoro gratuito erano fin troppo evidenti, anche per chi fin dall'inizio sembrava tra i più convinti e fiduciosi, come Icaro (che poi dirà di essere stato scettico fin dall'inizio).

Tale attività vede la messa al lavoro, appunto gratuitamente, delle capacità relazionali e affettive dei lavoratori e delle lavoratrici, rappresentati concretamente dalla così detta *performance* individuale a due braccia, una tesa all'abnegazione alle norme aziendali nella promessa di una promozione o di un bonus in più, e l'altra verso il donatore, unica potenziale fonte di guadagno.

Questo particolare lavoro simboleggia l'adagio "*tutta la vita messa al lavoro*" perché il momento della *pitch*, della presentazione dei progetti delle Onlus, tramite i movimenti ripetitivi e predeterminati dal *Gioca Jouer* del *buon dialogatore*, diviene l'unica carta da giocare sul tavolo del merito e del successo sperato, capacità perfettamente integrate con le aspettative e i desideri dei dialogatori. Tuttavia tali competenze non richieste da contratto, ma pretese da chi sta in alto e in apparenza quasi *naturalizzate* dai dialogatori, si rivelano un vero e proprio specchio per le allodole atto solo a nascondere la famosa *legge dei numeri*, in altre parole del lavoro sempre più serrato e sfruttato.

Una truffa resa ancora più palese dal sistema delle provvigioni, che dovrebbe rappresentare la copertura del furto di tempo, energia e soldi, e che però viene spesso a mancare, almeno in parte, così che l'intero lavoro si trasforma in un perverso gioco a chi si indebita di più, in minor tempo possibile, premiato da bonus irrisori (spesso si parla di 50 euro in più a settimana) o punito da una strigliata o dal rischio, sempre presente, del licenziamento, del nulla, del temuto *divano*, come direbbe Icaro.

Si può in questo caso citare l'affascinante ma controversa nozione di *servitù volontaria*, dato che, come ci insegna ancora Icaro dalle ali bruciate, "*Sei liberissimo di andartene, ma alla fine però sei costretto perché o faccio quello o niente*"<sup>69</sup>.

---

69 Dall'intervista a Icaro.

La *piramide del dono* potrebbe dunque sovrapporsi alla piramide di poteri e interessi intrecciati e corrispettivi che secondo l'intellettuale cinquecentesco Etienne De La Boétie legherebbe servi e padroni, dominati e dominatori, nel nostro caso di studio dialogatori e leader?

*Poiché citata l'idea di un habitus della servitù che conduce le genti per lenta assuefazione a vivere la sottomissione come una condizione ordinaria, La Boétie insiste soprattutto sul gioco delle catene di dipendenza lungo le quali gli individui, separatamente, sono tenuti dai loro interessi*<sup>70</sup>

La risposta probabilmente è no. La *servitù volontaria* dei servi, che scelgono autonomamente di sottomettersi al tiranno non può essere equiparata al sistema della beneficenza, in parte perché il contesto è ovviamente diverso da quello in cui scriveva l'intellettuale cinquecentesco, in parte perché proprio il dispositivo del *lavoro gratuito* promette uno scambio, apparente, che vede un corrispettivo al rapporto subordinato (non previsto dal contratto ma sancito dalla realtà) sia sul piano ideologico che materiale.

La subordinazione non può dunque presentarsi nella sua forma più violenta, nuda e cruda della servitù assicurata da eserciti e armate, come voleva La Boétie, ma deve sempre essere giustificata da *un'articolazione di fattori materiali e immateriali, ideologici e organizzativi, nonché di rapporti sociali di diversa natura e intensità*<sup>71</sup>.

Provo ad approfondire questo passaggio; uno dei motti principali dell'attività del dialogatore è *“investire su se stessi”* dato che appunto un buon capo, anzi un *leader*, direbbe che *“non lavori per me ma lavori per te stesso”* facendo presupporre in apparenza una certa indipendenza e forza decisionale del dialogatore, quasi fosse un libero professionista. Persino il contratto lavorativo che ho stipulato con l'agenzia sembra darci ragione, in teoria.

*“Le caratteristiche della suddetta attività di incaricato alle vendite sono tali da consentirle:*

*i) la massima libertà di movimento e di orario, potendo Lei decidere in piena autonomia i tempi e i modi di esecuzione dell'attività;*

*ii) la prosecuzione delle altre attività da Lei normalmente svolte, non sussistendo vincoli di subordinazione, di esclusiva e/o stabilità, che comportino obblighi di orario e/o presenza.”*<sup>72</sup>

---

70 F.Lordon, *Capitalismo, desiderio, servitù*, Roma, Derive Approdi, 2015, p.38.

71 Marco Bascetta, *Al mercato delle illusioni*, Roma, Manifestolibri, 2016, p.36.

72 Punto 1.3 dal mio contratto lavorativo con l'Agenzia X.



Peccato che tale autonomia sia totalmente illusoria, smentita come sappiamo dalla realtà; abbiamo infatti davanti un sistema lavorativo fortemente meritocratico, dunque gerarchico, in odor di *multilevel* (sistema piramidale in Italia parzialmente limitato dal 2005<sup>73</sup>), in cui il rispetto per il superiore che possiede e valuta come vincenti o perdenti le sorti dei sottoposti è agevolato da un contratto di lavoro molto fragile in cui, come spiegatomi in sede di colloquio, “*quando vuoi andartene tu, sei liberissimo di farlo, quando vogliamo mandarti via noi, siamo liberissimi di farlo*”.

Il tutto condito dalla permanente pretesa di sacrificio per il *team*, il branco, la squadra, l'azienda, termini che spesso vengono presentati come intercambiabili, come se partissimo tutti da una stessa linea, come se l'unico elemento che potrebbe farci vincere sull'altro, cioè sul nostro stesso pari, spesso un amico, un compagno di squadra, o un collega di lavoro che dir si voglia, fosse l'impegno, l'energia, l'ansia quotidiana che ogni mattina perseguita il dialogatore spingendolo a fare sempre di più, a superare i propri limiti, lavorando a mascelle tese in sorrisi sempre più forzati e coltivando un odio sempre più profondo e nero per il cliente/donatore, inconsapevole preda da scarnificare per riuscire anche solo a *sopravvivere*.

Il *lavoro gratuito*, proprio della minuscola frazione di sistema della beneficenza che sto analizzando, cela dentro di sé un'altra relazione che si potrebbe definire *sentimentale* tra dialogatore e leader, da cui si desidera la continua approvazione, ma soprattutto una relazione che intercorre tra dialogatore e cliente.

Una storia poli-amorosa il cui intrigo si infittisce grazie alla presenza costante della *buona azione quotidiana*, che spesso si concretizza con frasi come “*regala un sorriso a questo bambino*” “*Grazie da tutti i bambini malati*”, “*la ringrazio se già è una donatrice*”, momenti in cui il dialogatore si identifica completamente con la Onlus di riferimento, avendo magari studiato a fondo (facoltà richiesta e anch'essa non retribuita) uno o più progetti dell'organizzazione No Profit, dando sfogo a una propria passione, e appropriandosi così di un sapere utile a *vendersi* meglio.

Accade così che il potenziale sostenitore o *cliente* si convinca che quei ragazzi e quelle ragazze con la pettorina blu o rossa che gli sorridono e cercano di fermarlo per strada siano *veri* volontari afferenti alla Onlus, e non lavoratori retribuiti, così che la linea di demarcazione tra lavoro pagato e lavoro gratuito si fa sempre più sfumata, e si finisce per lavorare per *amore* e non per soldi.

Di cosa parliamo quando parliamo di amore? In questo caso tale sentimento viene meccanizzato, organizzato e reso funzionale all'attività di beneficenza, tramite particolari movenze del corpo, sorrisi, ammiccamenti verbali e fisici del dialogatore verso il cliente, e allo stesso tempo verso il

---

73 Sistema regolato con la Legge 17 agosto 2005, n. 173, di cui cito un breve passaggio “1. Sono vietate la promozione e la realizzazione di attività e di strutture di vendita nelle quali l'incentivo economico primario dei componenti la struttura si fonda sul mero reclutamento di nuovi soggetti piuttosto che sulla loro capacità di vendere o promuovere la vendita di beni o servizi determinati direttamente o attraverso altri componenti la struttura.”

proprio superiore, in una dinamica che vede l'imperativo del *Customer service* come servizio di qualità, o meglio come qualità servita gratuitamente.

Se l'iniziativa individuale di ognuno è premiata con il *riconoscimento* del *leader*, sentimento pienamente all'interno del dispositivo della *promessa*, allora un buon lavoratore sarà portato a organizzare di domenica sera delle *call conferences* con altri dialogatori e formatori esperti, in momenti in cui siamo tutti *liberi* di lavorare, perché appunto non siamo sul luogo di lavoro.

E ancora, saremo portati, per raggiungere la *vittoria* promessa, a studiare a fondo la cartina geografica di Roma per trovare i posti migliori in cui *pitchare* i sostenitori più *qualificati*, provando in questo modo a forzare *la legge dei numeri*, dunque aggiungendo le nostre *skills* personali, affettive, relazionali, all'obbligo implicito di provare a fermare più di cento persone al giorno, pena la colpa per non essersi impegnati abbastanza e la sensazione diffusa di negatività che potrebbe contagiare il proprio *team* perché, come direbbe Icaro, *una mela marcia fa marcire tutte le altre*.

*“In the case of the flight attendant, the emotional style of offering the service is part of the service itself, in a way that loving or hating wallpaper is not a part of producing wallpaper.*

*Seeming to "love*

*the job" becomes a part of the job; and actually trying to love it, and to enjoy the customers, helps the worker in this effort.”<sup>74</sup>*

Di più, il sentimento di *amore*, che entra ormai a pieno titolo nella sfera della promessa illusoria che cela il rapporto di sfruttamento, si dirama in tre o forse più direzioni diverse: la prima verso l'alto, dunque per il *leader* o il superiore di riferimento, la seconda verso il cliente/donatore e la terza verso la *causa*.

Premettendo che il salto teorico che sto per fare è puramente strategico, si potrebbe dire che il meccanismo di amore o produzione di *gioia* deriverebbe dall'idea di una causa esterna, identificata nell'aiutare a finanziare un progetto umanitario. Ancora meglio, tale dinamica, in cui l'*obbedienza* al capo e all'*idea* benefica che si sta promuovendo deriverebbe, anche ma non solo, dalla convinzione che *se qualcuno fa qualcosa che immagina produca negli altri un effetto di gioia, egli sarà affetto da gioia in concomitanza dell'idea di sé, come causa*<sup>75</sup>.

Così alcuni comportamenti di Icaro, prendendo le mosse dalla proposizione di Spinoza appena citata, si potrebbero identificare nella dinamica che segue: *tra i molteplici oggetti di desiderio simultaneamente perseguiti dallo zelante, dal leccapiedi, o dal coscienzioso, non vi sono*

---

74 Arlie Hochschild, *The Managed Heart*, University of California Press Berkeley and Los Angeles, California, 1983, p.6

75 Baruch Spinoza, *Etica, parte III, proposizione XXIX*, p. 193.

*unicamente gli interessi strategici dell'avanzamento, dell'aumento o della concorrenza, ma anche la ricerca della gioia di essere amati dal superiore*<sup>76</sup>. Una ricerca di riconoscimento che viene però calpestata quando Icaro si dimette davvero, e viene colpevolizzato dai suoi superiori perché stava, in un certo senso, *tradendo* l'idea, dato che loro avrebbero *investito* su di lui.

Si spiegherebbe così la simbolica frase di Icaro “*Noi non cacciamo nessuno*”, pronunciata una mattina mentre mi raccontava di un ragazzo, un suo sottoposto, che si era dimesso quel giorno stesso; un appena ventenne che si era illuso di *sopravvivere*, perché aveva *vinto*, dunque era riuscito a chiudere tre contratti nel giro di una settimana, ma poi più niente, e in più, come se non bastasse, dopo essersi assentato a causa di un'influenza, gli era stato detto che aveva lavorato poco, così non aveva retto più e se ne era andato.

Così proprio la stessa capacità di convincimento, di fiducia, di amore *meccanico*, richiesta ai *dialogatori* e insita nel perverso ricatto del sistema della beneficenza, si rivolta contro se stessa una volta che il rapporto di fiducia tra colleghi (ma in realtà tra sottoposti e leader) si rompe.

La promessa è spezzata e i sorrisi si arricciano. Fino alla prossima bella illusione.

### ***Vie di fuga***

*“Il lavoro gratuito non è più ai margini del sistema ma saldamente insediato nel suo centro, come una fonte indispensabile di estrazione del valore e di prelievo di risorse. (...) La produzione stessa di merci materiali e immateriali, avviene con un enorme contributo di lavoro non riconosciuto come tale in termini di reddito, diritti, tutele”*<sup>77</sup>

Il lavoro del *dialogatore* presenta una continua demistificazione del linguaggio e della realtà, tanto che si potrebbe immaginare un piccolo *glossario del dono*, un dono inteso a questo punto del ragionamento come dono di tempo, di amore, di soldi, dunque come *lavoro gratuito*, una delle prime traduzioni interessanti. *Le parole sono importanti*, e forse anche per questo la macchina dell'illusione e del lavoro gratuito si inceppa e finalmente tutti si dimettono. Quali sono state e quali saranno le vie di fuga dei quattro lavoratori intervistati?

Il ritorno nel ventre caldo e accogliente del lavoro nero è la prima soluzione possibile individuata da me e da tre dei miei ex colleghi. Il nero è secondo loro più comodo, e in apparenza più sicuro, più retribuito e forse anche più cinico, dunque senza quella patina di, a questo punto si può dire, di *falsa speranza*.

---

<sup>76</sup> F. Lordon, *Capitalismo, desiderio, servitù*, Roma, Derive Approdi, 2015, p. 97.

<sup>77</sup> Marco Bascetta, *Al mercato delle illusioni*, Roma, Manifestolibri, 2016, p. 72.

Quasi tutti veniamo da lì e in un modo o nell'altro rientreremo nel circuito abbastanza velocemente, chi come babysitter, chi come segretaria, chi sfrutterà la sua formazione scientifica e quasi decennale per dare ripetizioni ai rampolli della *Roma bene*, chi tornerà a fare il cameriere... tutti lavori non riconosciuti che però saranno sempre perseguitati dallo spettro del Curriculum Vitae. Rotta la prima promessa, se ne costruisce subito un'altra.

*“Enea- (...) Vorrei solo precisare una cosa sul lavoro in nero. Perché ... ho fatto esperienze di lavori in nero, e c'era anche la possibilità di ritornarci, perché porca miseria, te lo giuro, il guadagno che fai, all'infuori delle tasse, perché uno come me le tasse le potrebbe anche pagare, però... proprio il guadagno è, cioè non è proporzionato a quel che fai in giro. Cioè bisogna trovare dei.. dei lavori fissi retribuiti magari in ufficio, e ci stanno solamente persone raccomandate, è brutto da dire, però è vero.*

*E' vero, però questi lavori che riesci a trovare ti prendono solo se sei raccomandato, perché qui chi prendono (parlando dell'Agenzia ndr) ? Prendono tutti, non importa chi sei. (...) No ma è un lavoro molto più conveniente il lavoro nero, l'ho fatto ed è molto molto più conveniente, perché lavori tot ore, ti danno tutti i soldi subito, il giorno stesso. Non ci sono le tasse sopra, perché una volta che ho iniziato a lavorare mi sono accorto che sono un bel peso. Poi io vado avanti, io ho fatto una scelta anche se so che lavorare in nero mi tirerebbe molto più su, però vorrei provare ad avere un lavoro per cui un domani posso dire ok ho fatto questo, perché molti lavori non puoi proprio scriverceli sul Curriculum. ”<sup>78</sup>*

Enea è stato l'ultimo di “noi” a dimettersi, deluso e sfiduciato dall'aver scoperto che quel che sembrava un'attività innanzitutto benefica, un elemento che lo aveva convinto a rimanere pur con una paga da *schiavitù* (come lui stesso dirà). Adesso lavora come cameriere.

Paolina invece seguirà un percorso diverso, sempre alla ricerca di qualcosa di meglio, arrivando a prendere e lasciare lavori con una cadenza bisettimanale, passando da mansioni subordinate a ruoli di responsabilità in cui ha addirittura *una scrivania*, attività retribuite e regolate in modo differente, tra mille sfumature di nero.

*“Zoe- Benissimo, invece prima di questo lavoro cosa facevi, adesso che fai e cosa vorresti fare?*

*Paolina- Hai un'altra ora? Allora subito prima di questo lavoro... quest'estate studiavo ancora, era ancora periodo in cui stavo studiando per la sessione di settembre. L'inverno prima ho fatto la commessa in un negozio di abbigliamento per poco tempo, perché sostituivo una ragazza che era andata in maternità però aveva quasi partorito.. quindi era l'ultimo periodo, poi ancora prima ho fatto l'aiuto cuoco, ho fatto la cameriera, ho pelato patate, poi ho lavorato in uno studio medico diciamo come segretaria però ogni medico gestiva le sue parcelle, quindi ero una segretaria molto generica, non mi occupavo della parte amministrativa/pecuniaria.... poi ho fatto un sacco di cose, un sacco de ripetizioni, baby sitter, dog sitter a*

78 Dall'intervista a Enea.

nero chiaramente. Gatti che te camminano in testa, “dormi col mio gatto” e così via... delle cose fantastiche.

Zoe- Beh però guadagni un po' a fare la dog sitter no?

Paolina- Sì tutto a nero, orari del cavolo... vabè sì, una serie di lavori senza sbocchi.

E adesso sto facendo da poco prima di Natale, dal 20 di dicembre, l'agente immobiliare, per un'agenzia immobiliare che ha sulle 15/20 sedi a Roma, quindi non è di quelle grandissime... e qui non è conosciutissima se non nella zona centro/est che sono le zone più diffuse... sono stata un po' nella filiale di Marconi, e eravamo insomma in 5/6 col supervisore, e adesso mi sono spostata a Ostia da quattro giorni. Quindi insomma serve manovalanza, qualcuno che stia in ufficio, e ci sono un sacco di scrivanie quindi ora ho la mia scrivania. Ho il mio armadietto, la mia cassetiera, poi c'è la segretaria, ieri ad esempio dovevo andare a un appuntamento e sono tornata da un mio giro in zona, e non avevo fatto la cartellina, ma mi hanno detto di stare tranquilla che tanto c'era la segretaria che me la faceva lei.

Zoe- Quindi ti sei alzata di livello insomma. Sei diventata leader!

Paolina- Sì (risate), sono quasi responsabile.

Zoe- Però qui ti pagano a provvigione o a fisso?

Paolina- Allora qui mi pagano, entrambi... mi danno un fisso che è un rimborso spese di 400 euro al mese, che mi devono ancora dare... in ritenuta di acconto, e poi danno una provvigione, in base a quello che vendi, o che acquisisci.. Cioè acquisisco nel senso che compro per vendere.”<sup>79</sup>

Da notizie abbastanza recenti so che Paolina probabilmente sta per smettere di fare l'agente immobiliare e ricomincerà a fare ripetizioni, come mi aveva già raccontato durante uno dei nostri primi turni insieme alla stazione Termini. Lei come Enea deve far conciliare lo studio con il lavoro, incorrendo spesso in ritardi in uno e nell'altro.

“Zoe- E invece cosa vorresti fare?

Paolina- Eh bella domanda, domandona del secolo, ovviamente io vorrei lavorare nel campo in cui sto studiando, però mi rendo conto che comunque .. non è un campo in cui diventi milionario, quindi devo dire che questo dell'agente immobiliare non mi dispiace, perché comunque è un lavoro non troppo di scrivania, cioè non stai lì sempre seduto, devi interagire col cliente, devi essere sveglio, poi c'è tutta la parte delle pratiche, che per quanto può essere noiosa è sempre interessante. C'è sempre un problema da risolvere, quindi non è ripetitivo, quindi non sei la segretaria, sei comunque attivo, devi capire dove sta l'inghippo, e cavartelo. Quindi se comincio a ingranare qua e ci faccio i soldi...

Zoe- Potrebbe essere una cosa carina.

Paolina- Sì potrebbe essere il lavoro giusto.

Zoe- Quindi per adesso non pensi di emigrare all'estero, borse di studio...

Paolina- Allora borse di studio, beh in realtà io ho bisogno di soldi per pagare le tasse, dell'università. E

---

79 Dall'intervista a Paolina.

*quindi pure lì so in stand by, perché per dare gli esami devo pagà..*

*Zoe- Quindi hai congelato?*

*Paolina- Ho congelato per il momento e quindi scongelerò quando avrò i soldi...(...)"<sup>80</sup>*

Jennifer invece non è riuscita ad entrare all'Università di Roma Tre perché non padroneggiava molto bene la lingua italiana, e dunque non ha superato i test di ingresso delle facoltà a numero chiuso imposti dall'ateneo romano. Ora vive da sola, aiutata in parte dalla madre e tiene molto alla sua indipendenza, avendo lavorato per una buona parte del liceo, anche durante la preparazione dell'Esame di Maturità.

*“Io: Ok, e mi dicevi l'altra volta che avresti voluto fare l'università no? Però col numero chiuso..*

*Jennifer: Non sono riuscita ad entrare, numero chiuso, il problema dell'Italia, che non si può fare niente. Numeri chiusi, test molto complicati perché le scuole non ti danno una base giusta per superarli perché a scuola sinceramente non si fa niente, l'istruzione è sempre dimezzata ogni anno, una situazione a osservare molto critica, ogni anno ci stanno sempre libri più grandi e programmi molto ridotti, e del libro ne fai metà, cioè come arrivi alla preparazione di un test di ingresso? Lo devi fare per conto tuo, e sinceramente non ho le capacità, anche l'italiano mi sfugge un po', dunque non ho le capacità per farlo, prepararmi da sola.(...)*

*Zoe: (...) Prima di questo lavoro con l'agenzia avevi già cercato altri lavori?*

*Jennifer: sì, ho cercato altri lavori e ho anche avuto altri lavori, ho lavorato sia presso il centro estivo per i bambini, diciamo il periodo estivo, perché questa attività è molto richiesta, e diciamo che il guadagno potrebbe essere di più, però è giusto. Mi sono trovata molto bene, sia con le persone con cui lavoravo, sia da quelle da cui dipendevo, sia con quelle che erano assunte, perché erano seri. Assumevano persone che avevano voglia di lavorare, non c'era tutta questa motivazione come all'Agenzia, che dici ok hai un gruppo, no tu avevi dei doveri e dovevi rispettarli e se facevi quello le cose andavano alla grande.*

*Zoe: E avevi un fisso?*

*Jennifer: Avevo un fisso. (...) Di 150 euro settimanali.*

*Zoe: Ah ok, per quante ore di lavoro?*

*Jennifer: Mmmm dalle 8 di mattina fino alle 6 di pomeriggio.*

*Zoe: Ok, con contratto?*

*Jennifer: Contratto sì ma... un contratto diciamo molto (risate) non si può dedurre contratto perché comunque è un accordo che l'agenzia ha fatto con il datore di lavoro.. perché noi lavoravamo per l'Acea, era il centro estivo dell'Acea, quindi colui che gestiva il centro estivo non era nessuno per l'Acea ma prendeva lui i ragazzi per farli lavorare per questo ente.*

*Zoe: Ok, però ti sei trovata bene.*

*Jennifer: Mi sono trovata benissimo.*

---

80 Ibidem.

*Zoe: Poi chiaramente l'estate è finita, le cose devono andare avanti, e chiaramente è sempre una cosa estiva che non va per più di tre mesi.*

*Zoe: Ok, e poi mi dicevi anche l'altra volta che volevi fare la commessa..*

*Jennifer: La commessa, io diciamo sono molto aperta a tutto quanto, diciamo che ho una visuale della vita molto aperta, diciamo che se sei portata per qualcosa, e hai un obiettivo lo raggiungi, ma nel frattempo puoi fare anche molte altre cose, per esempio a me la cameriera non dispiace. Non vedo come sia un lavoro sottovalutato, anzi ci vuole tanto coraggio.*

*(...)*

*Zoe: ... Beh e che farai adesso?*

*Jennifer: In questo momento continuo a mandare curriculum, alle postazione che non siano promoter.*

*Zoe: nemmeno promoter commerciali?*

*Jennifer: Commerciali no, perché penso che siano ancora peggio, perché vieni pagata tipo tre mesi dopo che hai realizzato il lavoro e quindi essere chiamata a lavoro per un giorno e poi essere pagata tra due mesi dico.. ok me li sono anche scordati, magari non me li danno proprio. Cerco lavoro nel mio indirizzo, segretaria.*

*Zoe: Perché avevi già fatto...*

*Jennifer: Sì, anche come studio ho studiato in quel campo. Oppure come babysitter..*

*Zoe: Cameriera....*

*Jennifer: Cameriera è tipo quella stella la irraggiungibile, e come commessa perché in questo periodo che ci avviciniamo al Natale, e tutto quanto.. cercano molto noi persone inutili, perché secondo loro siamo inutili, da mettere in negozio perché c'è un flusso di clientela molto maggiore.*

*Zoe: Ma in che senso inutili?*

*Jennifer: Vieni considerata inutile quando non sai lavorare al loro ritmo, quindi quando ancora devi imparare quindi sei inutile per loro, dunque non sei produttiva, sei inutile. Perché loro pensano così, però logicamente dopo il diploma non puoi avere 5 anni di esperienza per andare a fare la commessa a Hollister, Max Mara, Sandro Ferrone, negozi che ti chiedono di aver lavorato per altri brand in passato che siano molto importanti, ma la mia domanda è se io lavoravo per un brand importante avrei scelto te dopo? Quindi loro...*

*Zoe: Però lì c'è un fisso..*

*Jennifer: Lì c'è un fisso, ci sono degli orari, dici ok devo fare questi orari? Ma io ho un fisso, quindi so che io a fine mese ho questi soldi da spendere per le mie necessità, ossia mangiare, cane e casa. Altre possibilità non ci sono, cioè io il lusso in questa vita non me lo posso permettere proprio . Cioè cose stravaganti come le mie amiche che vivono ancora a casa, cioè discoteca tutti i week end, yeah!! Uscite, pranzi, cene, aperitivi, un aperitivo 8 euro io non me lo posso permettere, c'è ... cinema o aperitivo, o quello o l'altro, come quando ero piccola mamma mi faceva "o, o" quindi dicevo che avrei fatto di tutto da grande ma la vita è sempre o, o."<sup>81</sup>*

---

81 Dall'intervista a Jennifer.

La vita seconda Jennifer è dunque una questione di scelte tra ciò che si vorrebbe e ciò che si può realmente fare, sempre in bilico tra sacrifici, risparmi e piccoli vizi, che poi sono ciò che secondo lei regala *gusto* alla vita, un *dono* che per una volta non comporta alcun debito.

Ognuno, compreso Icaro, ha trovato una propria e personalissima *via di fuga* al lavoro sfruttato del *dialogatore umanitario*, facendo tesoro dell'esperienza che a mio parere potrebbe essere diventata un buon metro di paragone al ribasso con le altre attività, un'attività che va sì ad abbellire il proprio Curriculum ma che allo stesso tempo è stata per ognuno fonte di disagi differenti. I due obiettivi principali erano e sono ancora la ricerca di un lavoro capace di assicurare un minimo di continuità di reddito per assicurarsi un po' di indipendenza, ad orari e condizioni dignitose.

Se avessero potuto scegliere, quanto avrebbero voluto essere pagati per fare i dialogatori?

Nessuno tende ad esagerare, immaginando o sognando una paga che ecceda da quella determinata dall'agenzia come *fisso garanzia*, dunque pari a 500 euro che però si devono meritare arrivando almeno a far firmare 12 contratti/donazioni dal valore minimo (a volte pari a 10 o 12 euro al mese).

La risposta più frequente è pari ai 500 euro garantiti e non meritati perché come dice Paolina poi “*ovvio che non mi puoi dare 1000 euro subito*”<sup>82</sup>, una risposta però non del tutto convinta, come se ci si dovesse accontentare del minimo perché non si può pretendere il massimo.

### ***Cooperazione improduttiva***

*“Fatta astrazione dal nuovo potenziale di forza che deriva dalla fusione di molte forze in una sola forza complessiva, il semplice contatto sociale genera nella maggior parte dei lavori produttivi una emulazione e una peculiare eccitazione degli spiriti vitali (animal spirits) le quali aumentano la capacità di rendimento individuale dei singoli”*<sup>83</sup>

*“La produzione di plusvalore passa attraverso l’acquisizione di forza lavoro da parte dei proprietari dei mezzi di produzione, dunque attraverso il lavoro salariato; ma il capitalista quando acquista la forza lavoro acquista insieme il tempo e la capacità del lavoratore così come la disponibilità di un corpo e di una mente «riprodotta» da altro lavoro (e quasi sempre dal lavoro di un altro)”*<sup>84</sup>

Provando ad intrecciare le ultime due illustri citazioni vorrei provare ad approfondire il nodo del *lavoro salariato* e il meccanismo che sottende alla *cooperazione produttiva* tra lavoratori che da una

---

82 Dall'intervista a Paolina.

83 K. Marx, *Cooperazione*, Capitolo 11, *La produzione del plusvalore relativo*, Sezione IV, *Il Capitale*, Roma, Editori riuniti, 2006.

84 Alisa del Re, *Produzione e riproduzione*, in “Lessico Marxiano”, Roma, Derive Approdi, 2006, p.112.



parte produrrebbe il così detto *animal spiritus*, un sentimento generatore di plusvalore grazie al lavoro di catena di montaggio, di squadra, di intenti, di *team*, insieme a ciò che attraversa il corpo, la mente, le competenze e il tempo di lavoro e forse non-lavoro che proprio come la cooperazione produce plusvalore.

A partire da questi presupposti dunque mi chiedo cosa e come avvenga il passaggio tra lavoro salariato e lavoro gratuito, se già nel lavoro salariato c'era e c'è ancora un furto dell'insieme di tutti questi elementi affettivi, culturali, cooperativi, esperienziali, biografici, relazionali, da parte del capitalista, del superiore, del leader, a fronte però, sempre o quasi sempre, di una contropartita economica. Dato che il processo di accumulazione è anche legato alla continua produzione di soggettività funzionale allo sfruttamento, già in qualche modo formata, *riprodotta* anche grazie al lavoro di cura, affettivo, esperienziale di altri, un lavoro che è anche un insieme di saperi *integrati*<sup>85</sup>, di conoscenze e competenze nate anche da una *cooperazione improduttiva*, dunque sganciata da interessi economici, di produzione di *plusvalore*, mi chiedo in che modo il salario, il corrispettivo economico possa essere in parte svanito nelle forme di lavoro odierne.

*Il lavoro gratuito contemporaneo fuoriesce internamente da quella dimensione del contratto, che determinava la compravendita della forza lavoro (...). E l'estrazione di valore non avviene più necessariamente nel tempo di lavoro riconosciuto come tale.*<sup>86</sup>

Semplicemente la gratuità sostituisce del tutto il salario, non lasciando niente fuori.

Pare dunque che esistano dei soggetti che desiderano lavorare gratis, nella promessa di un futuro più roseo e magari retribuito. E' davvero così?

Il lavoro del dialogatore racchiude dentro di sé alcune contraddizioni irrisolte; da una parte non è un lavoro formalmente *gratuito*, dato che sulla carta esiste una provvigione e sono previsti bonus e carriera, dall'altra però, essendo soprattutto un lavoro basato sull'immagine, sulla reattività e positività del corpo, sulla qualità della performance e soprattutto sulle aspettative del lavoratore presenta delle caratteristiche ormai proprie del lavoro gratuito, i cui tratti ormai in gran parte permeano qualunque tipo di attività. Il dispositivo della *promessa*, che sembra contenere quello del *merito* e del *debito*, sembra agire a meraviglia sul dialogatore che per qualche tempo sembra credere e sperare in una promozione, in una tutela in più, in un salvataggio.

---

85 Tim Ingold, *Ecologia della cultura*, Roma, Meltemi, 2001, p.120. In questo ambito la nozione di *saperi* è intesa come portatrice di identità, informazione, comunicazione, relazione.

86 Marco Bascetta, *Al mercato delle illusioni*, Roma, Manifestolibri, 2016, p.30.

Da sempre *il corpo*, come direbbe Silvia Federici, *appare non solo una bestia inerte agli stimoli del dovere, ma come il contenitore della forza lavoro*, dunque prelibato terreno di espropriazione di plusvalore da parte di chi sta in alto, ma nel caso di studio analizzato forse quel corpo è anche insieme di tutto il bagaglio esperienziale e formativo del dialogatore, che non solo inizia a lavorare mettendo in campo ogni centimetro del suo fisico e della sua mente per fare una buona impressione e non essere così lasciato a casa, ma soprattutto prova ad allinearsi alle infinite richieste del Sistema, il prontuario aziendale, per non cadere nel ricatto del debito, in cui comunque incorre perché tutto ciò che spenderà in termini sia economici che emotivi non gli verrà mai restituito, e nel licenziamento. Il dialogatore dunque, come le altre forme lavorative che caratterizzano sempre più il mondo di oggi, vive perennemente in un limbo fatto di sveglie all'alba, ore passate in piedi in giro per la città, frustrazioni continue, diversi stati di fragilità psichica e fisica e delusioni. A uno sguardo più attento mi accorgo però di non trovarmi in mezzo a soggetti arresi o pigri.

Proprio quelle skills relazionali richieste come *good customer service*, qualità servita gratis, sono state la molla che ha fatto scattare le dimissioni, trasformando quella che era una cooperazione produttiva, in questo caso basata su un fasullo gioco di squadra i cui giocatori partivano da gradini diversi, in *cooperazione improduttiva*. Se è vero che ognuno di noi ha inizialmente creduto di farcela, di sopravvivere, persino di vincere investendo su se stesso, la promessa si è rotta e il castello dorato si è squagliato, non senza lasciare vittime.

Durante le interminabili giornate lavorative c'erano anche dei momenti di svago, di astrazione dalla frenetica ricerca di dobloni, mi correggo, di fondi da dare in beneficenza. In cosa consistevano attimi? In niente di particolarmente radicale. Una volta ad esempio Elisa, una delle mie leader, con addosso la maglietta della Onlus e la cartellina con le foto e i progetti, mi ha chiesto due tiri di sigaretta di nascosto dal proprio leader, Paolina ha fatto una pausa più lunga del solito guardando con strafottenza uno dei responsabili dell'agenzia che era venuto a *salutarci*, cioè a vedere come e quanto stavamo lavorando, per finire con le giornate passate a scherzare e ridere di gusto quando capitava di stare in turno con persone simpatiche, con cui non c'era alcuna competizione o gelosie di sorta.

Dilatando il discorso come fosse un elastico dalla *piramide del dono* fino al lavoro domestico e di cura non salariato, in cui si cercava (e si cerca) di funzionalizzare i comportamenti e gli obiettivi del *soggetto donna*, “*nella violenza più mistificata e nella manipolazione più perpetrata*”<sup>87</sup>, si potrebbe dire che la relazione, il contatto e l'intreccio con l'altro, oltre a produrre *peculiare eccitazione degli spiriti vitali*, ha praticato una rottura in comportamenti che sembravano ormai interiorizzati.

---

87 Silvia Federici, *Wages againts housework*, Collective and Falling Wall Press, 1975, p. 2.

Nessuna ingenua illusione, è infatti chiaro che dopo che noi cinque dialogatori ci siamo dimessi, nel silenzio e nella solitudine più totali, altri ci avranno sostituiti, pronti a lavorare in uno stato di semi-gratuità e corsa all'indebitamento. Il meccanismo di liberazione di ognuno è stato dettato dall'elemento comune del disagio psico-fisico a velocità diverse, e dalla ricerca di un'attività migliore, sia in termini di ambiente lavorativo che di contropartita economica. L'illusione per ognuno si è ricomposta, ma risulta un po' incrinata.

### ***Lavorare per beneficenza***

*Fino a pochi anni fa, le ong le onlus, il mondo del volontariato e della solidarietà, espressioni della società civile per eccellenza, guardavano con sospetto e anche con malcelato disprezzo il mercato.*

*E il mercato (...) contraccambiava. Era un rapporto inesistente, quando non apertamente ostile.*

*Infatti gli uni si battevano per il bene, gli altri per il male, o no?<sup>88</sup>*

Che fine ha fatto la beneficenza? Persi nelle analisi e nelle interpretazioni sul lavoro gratuito e per beneficenza, forse rischio di smarrire l'oggetto del dono in sé, questa volta non un dono che diviene furto di sapere vivo e cooperativo, bensì i progetti umanitari concreti che vanno ad *aiutare* migliaia di persone in Italia e nel mondo.

Il tutto grazie allo sfruttamento dei sentimenti e delle illusioni dei dialogatori umanitari, che appunto *si donano per primi per far donare tutti*.

Come già visto, l'ambito commerciale e l'ambito umanitario/benefico si assomigliano molto, sia per quel che riguarda le tecniche di marketing e formazione, che sono esattamente le stesse, tanto che un soggetto risulta più credibile se ha nel suo CV un'esperienza da dialogatore, o al processo inverso da venditore. A dimostrazione dell'intreccio formativo ma anche concreto dei due universi sta proprio la mia Agenzia che collabora attivamente con alcune Onlus molto importanti del nostro paese, fornendo da una parte migliaia di giovani dialogatori da mandare serenamente al macello, con tutte le conseguenze che tale macello si porta dietro, e ricavandone indietro un'incipriata di *charity*. Ma è proprio vero che il solo beneficio è l'*ethnic* o il *green washing* dell'agenzia, o allargando la prospettiva della multinazionale di fama internazionale a cui la mia piccola agenzia di Roma fa capo? La legge 80 del 2005 ha previsto anche in Italia lo sgravio fiscale per le aziende che fanno beneficenza, l'inghippo è svelato e si è posti davanti alla domanda per cui *o le aziende fanno beneficenza spese degli azionisti, sottraendo loro denaro, o la fanno per puro marketing. Ecco,*

---

88 Valentina Furlanetto, *L'industria della carità*, Milano, Chiarelettere, 2013, p.141.

*forse questo è il punto, ma dirlo è brutto, quindi tutti zitti*<sup>89</sup>.

Si potrebbe rispondere così a Icaro che si chiedeva come mai le stesse Onlus non si accontentassero dei propri dialogatori e del proprio staff senza andare a chiedere aiuto ad aziende private.

*Icaro-Ma la cosa che mi sono chiesto io è se possono creare dei dialogatori in house, perché si devono rivolgere ad agenzie private? Quanto magari puoi tra virgolette ricavare di più dal singolo contratto.*

*Zoe- In che senso?*

*Icaro- Perché se da un contratto fatto devo pagare la provvigione al dialogatore, prende la percentuale l'educatore del dialogatore, un'altra percentuale va all'ufficio, e via dicendo... perché non farli tutti in house e quindi tutte quelle percentuali che tu vai a dare...*

*Zoe- Evitare i costi in più.*

*Icaro- Li vai ad ottimizzare, è una cosa che mi sono chiesto, è una cosa che mi ha fatto dubitare anche, diciamo del progetto in sé. Io comunque, Onlus, la cosa che devo fare è ottimizzare i costi.*

*Zoe- Per l'obiettivo umanitario.*

*Icaro- Se posso sviluppare in house i miei dialogatori senza andare comunque a coinvolgere enti privati, che quindi obiettivamente devono avere la loro provvigione, la loro percentuale sulla provvigione... io penso ci sia comunque un risparmio.*

*Zoe- Sì, è che si dovrebbero avere delle informazioni in più.*

*Icaro- Il fatto che l'ente privato mandi i propri ragazzi comunque a fare formazione da persone della Onlus, mi fa pensare comunque che dei formatori già ci siano, quindi è un cane che si morde la coda. Perché se i formatori già ci stanno, hai la possibilità di svilupparli in house...*

*Zoe- Magari perché i contratti sono diversi?*

*Icaro- No, sono esattamente gli stessi, li ho visti e la cosa che ho pensato io è che forse non riescono a gestire un volume così ampio di dialogatori? Boh.*

*Zoe- Perché magari sono più impegnati magari nei progetti sul campo, o nella ricerca...*

*Icaro- Può essere, è una cosa che mi sono chiesto. Comunque quando uno sta lì si fa anche mille domande e anche mille dubbi..<sup>90</sup>*

Alle Onlus manca ancora organizzazione e efficienza, due qualità ben presenti e assolutamente fluide nel settore commerciale/multinazionale, accade così che nascano più forme di collaborazione, di cui cito due esempi tra i tanti, di cui l'ultimo è forse il più utile alla mia analisi.

Nel 2011 Bulgari ha totalizzato 12 milioni di euro nella vendita di gioielli, somma poi devoluta in beneficenza alla nota Onlus bianco e rossa Save The Children che poi li ha spesi, tolto circa il 30% del ricavo come costi organizzativi, nei suoi progetti umanitari sparsi per 120 paesi del mondo<sup>91</sup>.

---

89 Ivi, p.144.

90 Dall'intervista a Icaro.

91 Ibidem, p.151.

Un'altra forma di collaborazione e comunione di intenti e obiettivi è stato, sempre per Save The Children, il mercato di Expo 2015, piazza in cui Save aveva un suo padiglione, con i suoi *volontari* (quelli che nel testo che segue sono chiamati *ragazzi*).

*"(...) Durante la settimana di sensibilizzazione del 12 al 18 ottobre abbiamo organizzato una serie di iniziative sui temi della lotta alla malnutrizione, sicurezza alimentare e salute, tra i quali il Save the Children Day ad EXPO Milano 2015 che ha visto il coinvolgimento delle istituzioni locali e nazionali, dei testimonial e dei ragazzi. Grazie alla cessione gratuita di un padiglione, Save the Children ha infatti partecipato ad EXPO, con un innovativo Villaggio esperienziale che ha consentito di portare all'attenzione del grande pubblico e delle istituzioni alcune delle tematiche che ci stanno più a cuore. Partendo dal tema generale della nutrizione del pianeta, abbiamo costruito un percorso interattivo sui rischi della malnutrizione attraverso il quale 150 mila visitatori - grandi e piccoli - hanno potuto apprezzare il valore dei nostri progetti e le soluzioni concrete per salvare la vita dei bambini. Ci piace anche sottolineare che, al termine dell'Esposizione, la struttura in legno del Villaggio di Save the Children, è destinata ad essere utilizzata come scuola da 300 scolari siriani che attualmente frequentano le lezioni in una tenda nel campo profughi informale di Jarahieh, uno dei più grandi del Libano."* <sup>92</sup>

Expo 2015 è stata così un teatro consapevole dell'intreccio tra interessi umanitari e di marketing, pienamente inserita in un momento politico-economico nazionale che vedeva proprio in quel periodo l'approvazione dei decreti attuativi della nuova e splendente Riforma del Lavoro firmata Poletti, il famoso Jobs Act, e allo stesso tempo il grande scalpore suscitato dalla proposta shock del Governo Renzi: ventimila posti di lavoro gratuito *offerti* da Expo 2015.

Volontari veri e propri a cui spetta solo un buono-pasto giornaliero, in linea con il motto dell'esposizione universale *"nutrire il pianeta"*. Volontari, dunque giovani lavoratori, convinti dall'illusione del bollino targato Expo sui propri CV in continuo aggiornamento.

---

92 *Bilancio 2015 di Save The Children Italia Onlus*, p. 11.

## ***Non è tutto loro quel che luccica***

*Nel biocapitalismo il valore risiede insomma, innanzitutto, nelle risorse intellettuali e relazionali del soggetto, e nella sua capacità di attivare scambi che possano essere tradotti in valore di scambio, cioè “monetizzabili”. Non si mette più sul mercato forza lavoro o astratte giornate-uomo bensì una soggettività con un suo patrimonio esperienziale, relazionale, creativo, la “potenza” del soggetto.<sup>93</sup>*

Come cambia il mercato del lavoro con l'introduzione del Jobs Act? L'ho chiesto a Tommaso Gianni, avvocato delle Camere del Lavoro Autonomo e Precario (CLAP) di Roma, un sindacato metropolitano che si occupa di *organizzare gli inorganizzabili*, immaginando e praticando una forma di sindacalismo sociale e metropolitano, esteso sul territorio nazionale, con sedi a Roma, Padova e Napoli.

*“T. Gianni - Dunque, allora il Jobs Act si inserisce all'interno un percorso che interessa il mercato del lavoro che se vogliamo possiamo far partire nel 2003 (Biagi), altrimenti dal Collegato Lavoro (2010), altrimenti dalla Fornero (2012) e cosa fa il Jobs Act? (...) Vabbè allora sul regime sanzionatorio già molto affievolito (dal Ddl Fornero ndr), va a impattare il Jobs Act, che va a creare un ennesimo regime sanzionatorio che si accosta a quello già novellato dalla Fornero.*

*Quindi abbiamo due regimi sanzionatori perché il Jobs Act prevede che si applichi il contratto a tutele crescenti per quei rapporti datati dopo il 7 marzo 2015. Ok? Per i contratti a tempo indeterminato si applicherà ancora il vecchio regime così come regolato dalla Legge Fornero, che come tu saprai prevede che per le aziende sotto i quindici c'è soltanto l'indennizzo economico e sopra invece ci può essere la tutela reale... Quindi insomma il Jobs Act regola i contratti nuovi insomma tramite il sistema a tutele crescenti. Che prevede un periodo di prova che ha la durata di 36 mesi, quindi 3 anni, all'interno dei quali il datore di lavoro può recedere da contratto, quindi licenziare il lavoratore senza dovergli niente, cioè liquidandolo. (...) Invece dopo tre anni si stabilizza il rapporto, e in caso di licenziamento illegittimo è previsto invece un indennizzo basato sull'anzianità. E rimane la tutela reale, quindi la reintegra, rimane per la fattispecie della discriminazione. Ma è chiaro che non avverrà mai, perché un datore di lavoro non ti dirà mai “ti licenzio perché sei così e così”. (...) Un contratto che dovrebbe essere tipico, quindi che maggiormente tutela i rapporti di tipo subordinato, in realtà non prevedendo più la reintegra nel posto di lavoro, se non per i casi di discriminazione, è un contratto che ha perso il suo valore e la sua connotazione. Il contratto a tempo determinato è stato liberalizzato e quindi un lavoratore che ha lavorato (...) aumenta la subalternità economica e psicologica nei confronti del datore di lavoro e quindi è facilmente ricattabile. Cioè se non stai zitto non ti rinnovo il contratto, da qui la difficoltà per le associazioni sindacali di cercare di portare avanti*

---

93 A. Fumagalli, *La vita messa al lavoro, verso una teoria del valore-vita*, “Sociologia del lavoro”, Milano, F. Angeli, n. 115, 2009, p. 94-116.

*delle vertenze, difficoltà che si riscontra con le altre forme di lavoro atipico, come ad esempio l'apprendistato, gli stages, i voucher, che formalmente non sono inquadrabili come lavoro subordinato o autonomo ma non hanno nessun tipo di tutela.*"<sup>94</sup>

Il quadro dipinto dall'avvocato sembra descrivere nella pratica e a livello macroscopico ciò che è stato analizzato nelle pagine precedenti, vedendo la continua fusione tra i dispositivi della *promessa*, del *merito* e del *debito* in un movimento soffocante che parla di profonda ricattabilità di chi lavora o di chi *semplicemente* ne è in cerca. Una ricattabilità che produce sofferenza, disagio e solitudine.

*“Beh allora viviamo in un mondo in cui il posto di lavoro non è più una certezza, (...) Questo fa sì che il lavoratore non ha nessuna sicurezza all'interno del suo ciclo lavorativo, cioè può essere licenziato facilmente, dato che le sanzioni non sono più quelle di prime e poi perché deve sempre stare a rincorrere il rinnovo contrattuale e questo chiaramente lo sottopone a una debolezza nei confronti del datore di lavoro. Ne è succube totalmente.”*<sup>95</sup>

Un ricatto che avvolge l'intera esistenza del lavoratore, del disoccupato, del dialogatore, costringendolo a restare, subendo e anche dunque riproducendo feroci meccanismi di sfruttamento, di lavoro gratuito e di competizione. Infine mi chiedo quale possa essere una possibile risposta a queste condizioni che sembrano lasciare sempre meno ossigeno, quale strategia potrebbe funzionare oltre il momento, comunque fondamentale, delle dimissioni individuali? Come sono fatte le forme di organizzazione collettiva e orizzontale da sperimentare?

Chi è, come funziona, e soprattutto cosa vuole Clap?

*“(...) tutelare e difendere tutte quelle forme di lavoro precario e sfruttato, in tutte le sue forme, subordinato, parasubordinato, migrante che normalmente sono state, nel corso degli ultimi, sono state di fatto abbandonate a se stesse dall'operato classico dei sindacati confederali. Questo perché? Perché da una parte non corrispondevano al classico lavoro in fabbrica dove era più facile costruire una coscienza collettiva, qui invece si tratta di una nuova classe precaria che ha caratteristiche diverse e prerogative diverse, come la frammentazione e l'isolamento. Ok? Quindi andando per gradi dobbiamo innanzitutto dire come ha operato Clap per mettere a tema tali caratteristiche e organizzare e soggetti che attraversano questa nuova classe precaria. Da una parte mettendo insieme, creando proprio degli spazi fisici, in cui far incontrare questi soggetti e farli conoscere tra di loro. Perché spesso parliamo di gente che nemmeno si conosce, quindi insomma lavoratori autonomi, freelance che non si conoscono e non sanno di avere delle condizioni*

---

94 Dall'intervista a T. Gianni Avvocato Clap Roma.

95 Ibidem.

*lavorative e esistenziali comuni e quindi (...) queste loro caratteristiche individuali se condivise, possono diventare anche un punto di forza di tutti quanti. (...) Muovere da spazi fisici, e questa è una delle sfide, cioè far sì che gli spazi autogestiti diventino i nuovi dispositivi sindacali per riportare appunto il sindacato alla sua originaria forma di Camera del Lavoro. A livello metropolitano con connessioni anche a livello nazionale, sappiamo infatti che Clap ora esiste a Padova e a Napoli.”<sup>96</sup>*

Uno dei primi elementi a saltare agli occhi è la ricerca di uno spazio fisico, in cui trovarsi, relazionarsi e riconoscersi. Proprio quello spazio fisico che non era previsto nell'organizzazione dell'attività dei dialogatori, in quanto si stavamo sempre tutti insieme, ma perennemente controllati e valutati, mai completamente liberi di esprimerci e svagarci, tanto che a volte mi è stato persino detto che noi *non potevamo parlare tra noi* perché davamo l'idea di non lavorare abbastanza; Proprio come accade alle hostess e alle promoter che da un momento all'altro potrebbero ricevere la visita dell'ispettore della propria agenzia in incognito, venuto a vedere se hanno il tacco dell'altezza giusta o se sono in grado di presentare al meglio il proprio pacchetto promozionale, così che la povera malcapitata si ritrova a stare sull'attenti per ore in un'attesa che spesso si rivela inutile e sfiancante. Tornando all'intervista fatta ad uno degli avvocati di Clap Roma credo sia importante evidenziare un altro passaggio che vede la composizione sindacale sovrapporsi perfettamente a quella di chi si rivolge alla camera del lavoro per informarsi e magari attivarsi nel campo delle tutele e dei diritti del lavoro. Una composizione che ricorda molto quella dei miei colleghi, dunque giovane e precaria.

*“(...) Vabè allora tra le caratteristiche di questa classe precaria c'è la giovinezza, cioè parliamo di lavoratori che da 10/15 anni si sono affacciati nel mondo del lavoro. E quindi da quando sono iniziate le grandi Riforme, parliamo ad esempio della Legge Biagi e quindi è anche, diciamo che la composizione di chi si rivolge a Clap rispecchia quello che è il problema generazionale, oggi giorno. E siccome è un'organizzazione spontanea, è ovvio che chi fa parte di Clap rispecchia le stesse caratteristiche di chi ci si rivolge, dato che siamo i primi a vivere uno stato di precarietà e abbiamo sentito la necessità di attivarci per sensibilizzare su questi temi.”<sup>97</sup>*

Una *giovinanza* che sembra corrispondere agli ultimi dati Istat<sup>98</sup> in tema di disoccupazione giovanile salita secondo gli ultimi dati al 40.1 % senza contare l'innalzamento dell'asticella degli inoccupati, cioè di chi non studia e non lavora (Neet), tutti dati incrociati con le tante forme di lavoro precario, insicuro o a *tutele crescenti*.

---

96 Dall'intervista a T. Gianni Avvocato delle Clap.

97 Dall'intervista a T. Gianni Avvocato Clap Roma.

98 Dati riferiti al tasso di disoccupazione giovanile dai 15 ai 24 anni pubblicati 31 gennaio 2017, ([www.dati.istat.it](http://www.dati.istat.it)).



“«flexicurity», uno dei più discussi rimedi alla concomitante precarizzazione delle vite e flessibilizzazione del lavoro. Essa consiste in una sorta di nuovo compromesso, dopo il compromesso social-democratico classico che includeva solo i lavoratori cosiddetti «garantiti»: da un lato, liberalizzazione del mercato del lavoro, e quindi flessibilità, dall’altro estensione ai «non garantiti» delle misure assistenziali necessarie dal licenziamento alla nuova assunzione.

Si è visto che questo modello è sfociato il più delle volte in un’estensione della condizione di non garantiti ai lavoratori che un tempo lo erano, tanto che, a oltre dieci anni dalla sua introduzione, la flexicurity pare l’unica risorsa di welfare disponibile residualmente per tutti, senza differenza di genere, sesso, età, condizione lavorativa pregressa, etc.”<sup>99</sup>

All’epoca delle politiche di flexicurity sembra che il lavoro, o meglio i diritti debbano essere guadagnati con fatica e sacrificio, come fossero provvigioni o bonus da meritare, in un paradosso che vede in casi sempre più in aumento vede la sostituzione quasi completa del salario, con un tesoretto di false promesse, desideri infranti e ricattabilità crescente. Così *tutta la vita è messa al lavoro*, e dunque diviene *condizione di possibilità della produzione non solo di merce ma anche produzione immateriale di valore, produzione di capitale cognitivo, produzione di cooperazione sociale, che non ha più tanto bisogno della forza lavoro tradizionale, quanto della messa a lavoro della soggettività stessa*<sup>100</sup>. Non si tratta più, ormai già da qualche tempo, di funzionalizzare solo il corpo ai meccanismi della produzione e dell’accumulazione di capitale dato che *il controllo quando si applica alla vita vuole la vita stessa*<sup>101</sup>. Nel passaggio da uno *stato sociale* basato su un modello welfaristico a uno *workferistico*, in cui per si vorrebbe tutelare il lavoratore all’interno del mercato del lavoro attraverso, come detto anche dall’ultimo soggetto intervistato, l’investimento statale nelle *politiche attive* quali ammortizzatori sociali, sussidi e così via, tutti strumenti legati alla relazione tra individuo, sempre vincolato dalla *cittadinanza*, e prestazione lavorativa.

Così la ricattabilità e lo stato di rischio e di insicurezza aumenta e ci troviamo immersi in una marea di angoscia, competizione e risentimento delle così dette *vittime*, , tutti sentimenti che ben si ritrovano nel lavoro per beneficenza, o gratuito. *L’intera argomentazione etica del cosiddetto passaggio dal welfare al workfare poggia su un’idea di giustizia dettata dal risentimento. Cosicché lo sforzo, l’obbligo del lavoro, debbono essere restaurati anche quando risultino assolutamente*

---

99 C.Lo Iacono, *Lavoro, affetti, “flexiqueerity”, per la critica dell’economia politica degli affetti queer*, in *Amore ai tempi dello tsunami*, a cura di G. Giuliani, M. Galetto, C. Martucci, Roma, OmbreCorte, 2014, p.7.

100 J.Revel, *Michel Foucault un’ontologia dell’attualità*, Roma, Rubettino, 2003, p.123.

101 Ivi.

*ininfluenti nella produzione della ricchezza, se non addirittura un costo aggiuntivo. In diversi paesi, interi costosi sistemi di controllo sono incaricati di misurare la buona condotta degli emarginati, la disponibilità al lavoro, anche alle peggiori condizioni, per subordinare a questa comprovata vocazione al sacrificio l'erogazione di sussidi<sup>102</sup>. Cinismo, risentimento e obbedienza ma anche frammentazione e solitudine sembrano attraversare le movenze di chi sta in basso, dei lavoratori, dei dialogatori umanitari, e di tutti quei soggetti che compongono il mercato del lavoro e del non-lavoro oggi.*

Dalla mia minuscola e assolutamente qualitativa ricerca sembra però che non sia tutto *loro* quel luccica, pare esistano degli spiragli e degli spazi di liberazione, certamente solo individuali e mai organizzati e orizzontali, ma le interviste sembrano dire consapevolmente che lo spazio di lavoro si è dilatato e che si giudicano lavoro, cioè sfruttamento e indebitamento anche il tempo passato a casa sul temuto *divano*, in attesa del messaggio con scritti i turni di lavoro della mattina dopo, le ore passate sui mezzi di trasporto per raggiungere la postazione in *evento* o in *street*, i soldi spesi per mangiare durante la giornata lavorativa, senza contare l'insieme dei disagi psico-fisici sperimentati da ognuno. Un debito economico, di energie e di sentimenti che non è altro che un furto di saperi, desideri, aspettative e affetti, tutti mandati nel tritacarne dell'*economia politica della promessa*.

*“Zoe - Ok, tra le rivendicazioni maggiori di Clap c'è il reddito, me ne parli un po'”? Cosa si intende per reddito? Cosa ne pensi?*

*T. Gianni- Sì beh è chiaro che per uscire da questo ricatto, generalizzato, e anche per riconoscere valore a quelle forme di lavoro che non sono riconosciute, appunto come il lavoro di cura, è chiaro che il reddito farebbe sì che il lavoratore aumenti il suo potere contrattuale nei confronti del padrone e quindi possa sottrarsi in parte al ricatto economico.*

*Zoe – Ma quindi tu intendi un reddito sganciato dalla prestazione lavorativa oppure un'altra forma?*

*T. Gianni – Chiaramente è un reddito che rientra in uno Stato Sociale puro e non in uno stato, in un sistema ormai di wofkfare, invece che di welfare. (...)*

*Zoe – Quindi si immagina un reddito di esistenza?*

*T. Gianni – Per come la vedo io (...). io penso che si debba essere un reddito d'esistenza, e l'unico punto su cui sono disposto a trattare è se si vuole andare a tarare sulle singole fasce soggettive, per cui il riccone deve percepire meno o nulla rispetto agli altri. Al tempo stesso, e su questo sono disponibile a discutere, ma comunque per ragioni etiche e costituzionali deve comunque essere garantito a tutti, almeno a livello minimo. Poi sull'impatto in termini di condizioni lavorative e per condizioni di macroeconomia ... te l'ho già detto e l'importante è che comunque non sia una misura di tipo worferista appunto. Cioè che non sia una misura condizionata al fatto che il soggetto sia già inserito nel mercato del lavoro o che stia cercando*

---

102 Marco Bascetta, *Risentimento, le passioni della crisi*, Roma, ManifestoLibri, 2010, p.119.

*lavoro. Che comunque sia garantito comunque anche a chi è fuori dal mercato del lavoro. Questa è la certezza. Non come adesso per cui la Naspì è subordinata al fatto che tu stia dentro un progetto di riqualificazione occupazionale oppure al fatto che tu accetti qualsiasi proposta che ti viene avanzata, o che non corrisponde assolutamente al tuo profilo professionale o ai tuoi desideri lavorativi. Deve essere svincolata da tutte queste cose. E perché solo in questo modo si può riuscire in questo ricatto sociale.”*

Una delle risposte, sicuramente parziali e comunque sempre minime, potrebbe essere, nelle sue tante e differenti accezioni, il *reddito di esistenza*, o ancora *reddito di autodeterminazione* sganciato dall'obbligo di lavoro o di ricerca di lavoro, una rivendicazione che dunque libererebbe quell'isterico controllo su quanto e come si produce, su quanto e come ci si presenta come meritevoli sul mercato del lavoro, infine su quanto si è disposti a tirare la corda.

*“More smiles? More money.*

*Nothing will be so powerful in destroying the healing virtues of a smile.”<sup>103</sup>*

Il vecchio motto femminista del movimento per la rivendicazione di *salario domestico* visto come contropartita minima al *lavoro di cura*, sembra descrivere al meglio anche la condizione lavorativa dei dialogatori umanitari, decomposti dentro *la piramide del dono* e perennemente in debito con se stessi, dunque incapaci di autodeterminarsi. Avere un reddito donerebbe innanzitutto la capacità di rifiuto, di dire no, di sottrarsi da una proposta lavorativa troppo servile e sfruttata.

*“Quindi sì immagino un reddito sganciato da qualsiasi preconditione lavorativa. Un reddito che non dipenda dal fatto che tu lavori o no, o che sei in cerca di lavoro o no, ma insomma si pone la questione della vita, della dignità umana non so come dire, di esigenze primarie che lo Stato dovrebbe garantire,, che so ci si potrebbe collegare anche il tema della casa. Però nel mondo del lavoro nello specifico avrebbe il risultati di permettere di confrontarsi davvero con la propria situazione, perché se tu per esempio prendi un reddito di 400 euro al mese è chiaro che non accetti un lavoro gratuito, sottopagato se hai già un reddito di base di 400 euro, e comunque farebbe sì aumenti la domanda aggregata, quindi anche magari in ottica di rilanciare l'economia del Paese perché va ad aumentare la spesa interna ecc...”<sup>104</sup>*

La risposta comune che gli intervistati hanno fornito alla domanda su quanto avrebbero voluto essere pagati per il lavoro svolto per l'Agenzia X ritorna adesso più caparbia che mai, chiaramente all'interno dello *scambio* lavorativo e non in un *iperuranio* in cui il lavoro è sparito e abbiamo accesso a un'infinita distesa di reddito di esistenza. La cifra sperata è di cinquecento euro,

---

103 Silvia Federici, *Wages againts housework*, *Collective and Falling Wall Press*, 1975, p.1.

104 Dall'intervista a T.Gianni, avvocato di CLAP.

aumentata però di bonus e provvigioni in base alle proprie prestazioni, dunque sempre all'interno del paradigma del *merito* e della *promessa*. Viene immaginato però un fisso, un qualcosa che spetta di diritto perché quantificato sul tempo speso. Di più, ci si rende conto che comunque quella cifra immaginata non è che una somma minima e di base se si immagina di rendersi indipendenti dalle proprie famiglie, per riuscire un giorno a dare *gusto* alle proprie vite, oltre le necessità basilari.

Indagare come avviene il processo di rottura del vortice del lavoro gratuito e del dono potrebbe rappresentare dunque un affascinante terreno di sperimentazione sia teorica che materiale, immaginando quali forme, e quali pratiche possono rappresentare una o più bocciate di ossigeno, a partire innanzitutto dalla riappropriazione collettiva di quel lavoro vivo, astratto, relazionale e affettivo che è tra i primi doni inconsapevoli che il dialogatore fa al proprio leader.

Viene da chiedersi come sottrarsi dalla *piramide del dono* facendo leva sul contatto, sull'intreccio e sulla *cooperazione improduttiva* con l'altro. In una battuta, “*Se non valgo, non produco*”.

# Appendice

## Intervista a Jennifer

Zoe - Dunque iniziamo con qualche domandina così detta socio etnografica per capire un po' chi sei, da dove vieni.. Quanti anni hai?

Jennifer - 20 anni

Zoe - Genere credo femminile

Jennifer - sì, per ora sì

Zoe - Ancora sì, insomma per adesso questa sicurezza esiste..

Jennifer - sì sì esiste.

Zoe - Vivi da sola, a quanto ho capito, o comunque non più a casa con i tuoi.

Jennifer - Esatto, non più a casa con i miei genitori.

Zoe E i tuoi genitori vivono a Roma?

Jennifer - Sì mamma, il genitore che mi rappresenta è mamma perché papà non esiste, però lei ha un'altra diciamo.. famiglia.

Zoe - Ok, e da quanto vivi da sola?

Jennifer - Da giugno.

Zoe - Quindi proprio da pochissimo, giovanissima.

Jennifer - 20 anni, da giugno abito da sola e progetti all'estero.

Zoe - e progetti all'estero.. quindi hai fatto la maturità giugno scorso.

Jennifer - ho finito a luglio.

Zoe - Ok, e mi dicevi l'altra volta avresti voluto fare l'università no? Però col numero chiuso..

Jennifer - Non sono riuscita ad entrare, numero chiuso, il problema dell'Italia, che non si può fare niente. Numeri chiusi, test molto complicati perché le scuole non ti danno una base giusta per superarli perché a scuola sinceramente non si fa niente, l'istruzione è sempre dimezzata ogni anno, una situazione a osservare molto critica, ogni anno ci stanno sempre libri più grandi e programmi molto ridotti, e del libro ne fai metà, cioè come arrivi alla preparazione di un test di ingresso? Lo devi fare per conto tuo, e sinceramente non ho le capacità, anche l'italiano mi sfugge un po', dunque non ho le capacità per farlo, prepararmi da sola.

Zoe - Magari avrebbero dovuto attivare dei corsi di formazione...

Jennifer - corsi di formazione, diciamo dare più materiale, e più informazioni sulle università perché non sai mai dove andare, chiedere informazioni, insomma complicate. Non sono molto chiare e accessibili a tutti.

Zoe - Volevi andare a Roma Tre.

Jennifer - Sì sì a Roma Tre perché la Sapienza è irraggiungibile.

Zoe - Beh io mi sono laureata a Scienze Politiche alla Sapienza, però era a numero "aperto" diciamo, credo sia ancora così. A Roma Tre non sapevo ci fosse il numero chiuso.

Jennifer - Eh a Roma Tre perché ha diciamo la disposizione degli spazi molto ridotti, quindi i ragazzi devono essere diciamo .. anche se comunque ho degli amici che sono riusciti ad entrare e mi dicevano che magari la lezione inizia alle 9 e loro devono stare lì alle 8 perché sono talmente piene le aule e i ragazzi stanno in piedi, quindi come può essere accettabile una cosa del genere.

Zoe -certo.

Jennifer - Metti il numero chiuso e nonostante non hai posti.

Zoe - ... e quindi anche per pagarti l'affitto, poi correggimi se sbaglio, stavi cercando lavoro.

Jennifer - Sto cercando lavoro.

Zoe - Stai cercando lavoro perché appunto diciamo che ti sei appena licenziata, dal lavoro che sto facendo anche io. E prima di questo lavoro con l'Agenzia X avevi già cercato altri lavori?

Jennifer - sì, ho cercato altri lavori e ho anche avuto altri lavori, ho lavorato sia presso il centro estivo per i bambini, diciamo il periodo estivo, perché questa attività è molto richiesta, e diciamo che il guadagno potrebbe essere di più, però è giusto. Mi sono trovata molto bene, sia con le persone con cui lavoravo, sia da quelle da cui dipendevo, sia con quelle che erano assunte, perché erano seri. Assumevano persone che avevano voglia di lavorare, non c'era tutta questa motivazione come all'Agenzia X, che dici ok hai un gruppo, no tu avevi dei doveri e dovevi rispettarli e se facevi quello le cose andavano alla grande.

Zoe - E avevi un fisso?

Jennifer - Avevo un fisso.

Zoe di quanto, se posso chiedere?

Jennifer - di 150 euro settimanali.

Zoe - Ah ok, per quante ore di lavoro?

Jennifer - Mmmm dalle 8 di mattina fino alle 6 di pomeriggio.

Zoe - Ok, con contratto?

Jennifer - Contratto sì ma... un contratto diciamo molto (risate) non si può dedurre contratto perché comunque è un accordo che l'agenzia ha fatto con il datore di lavoro.. perché noi lavoravamo per l'Acea, era il centro estivo dell'Acea, quindi colui che gestiva il centro estivo non era nessuno per l'Acea ma prendeva lui i ragazzi per farli lavorare per questo ente.

Zoe - Ok, però ti sei trovata bene.

Jennifer - Mi sono trovata benissimo. Poi chiaramente l'estate è finita, le cose devono andare avanti, e chiaramente è sempre una cosa estiva che non va per più di tre mesi.

Zoe - Ok, e poi mi dicevi anche l'altra volta che volevi fare la commessa..

Jennifer - La commessa, io diciamo sono molto aperta a tutto quanto, diciamo che ho una visuale della vita molto aperta, diciamo che se sei portata per qualcosa, e hai un obiettivo lo raggiungi, ma nel frattempo puoi fare anche molte altre cose, per esempio a me la cameriera non dispiace. Non vedo come sia un lavoro sottovalutato, anzi ci vuole tanto coraggio.

Zoe - Eh sì certo, perché infatti mi ricordo un po' di conversazioni con Ricardo (il nostro leader della prima settimana di lavoro), che ora non c'è più perché è tornata in Grecia, e che diceva che alla fine fare la

commessa, o babysitter, o insomma lavori in cui appunto sei pagato a ore, e per quello che sei più che per quello che raggiungi, è un lavoro che non ti permette di crescere.. e invece il lavoro con quest'agenzia insomma, ci hanno raccontato fin da quando siamo stati presi, è un lavoro che ti permette di crescere, che piano piano magari puoi anche aprire la tua agenzia, che appunto devi lavorare su di te, su te stesso, infatti c'è la formazione... tu cosa ne pensi?

Jennifer -... Che comunque, sì magari ci stanno persone che entrano in questa prospettiva, ma non tutti.. ad esempio noi, una crescita all'interno, io la vedo ma tra molti anni, dovrei fare mille corsi di formazione, vedere in campo mille persone, che magari hanno quel qualcosa in più di me, quindi mi danno quel motivo di pormi come si pongono loro, quindi magari ci riuscirò... diciamo è un lavoro che magari un ragazzo che sta ancora in famiglia, un ragazzo che magari ha altri impegni, può permetterselo di fare. E' un lavoro che non si può permettere chiunque.

Zoe - Certo. Sì anche perché poi il sistema delle provvigioni .. cioè io ho fatto un breve calcolo e metti caso che riesco ad arrivare alla garanzia, ormai a novembre, perché ad ottobre, ho fatto 30 euro.. prendo questi 500 euro, però questi 500 euro divisi 5 giorni, a settimana, che è il minimo diciamo, sono 3 euro e 20 l'ora. Cioè chiaramente tu non devi ragionare ad ore, loro dicono "non ti paghiamo a ore", tanto che però ci sono dei turni.. anche questo, è interessante vedere come quello che c'è scritto sul contratto poi nella realtà non è così reale, in qualche modo, non so.. anche il fatto che ad esempio, tu cosa ti aspettavi da questo lavoro?

Jennifer - Da questo lavoro mi aspettavo di riuscire nel loro obiettivo, perché quando te ne parlano ti dicono ok è un obiettivo molto facile da raggiungere, ma invece non è così perché dici ok magari in altre forme di contratto eh... ti dicono ok devi raggiungere... ad esempio con il call center no? 27 contratti al mese, hai il fisso mensile e in più le provvigioni per ogni contratto ma invece qui hai soltanto un obiettivo minimo per raggiungere un fisso che quest'obiettivo minimo è difficile da raggiungere, quindi non ce la fai.

Zoe - Certo, infatti tendenzialmente a quanto sto vedendo io, questo lavoro per ognuno dura due o tre settimane, poi molti se ne vanno, c'è un ricambio continuo.

Jennifer - Esatto, c'è un ricambio.

Zoe -E hai mai avuto dissidi, conflitti con loro a lavoro?

Jennifer - conflitti conflitti no, ma soltanto questo con la boss dell'agenzia che ha un modo suo, di porsi molto aspro, diciamo aspro dai, ma anche molto autoritevole nel posto di lavoro, quindi lei logicamente ha il suo stipendio al mese e quindi è un buono stipendio penso, sennò non manderebbe avanti questa locanda, però noi ragazzi no. Quindi lei la vede in un modo che noi non possiamo, perché tu li incoraggi, tu fai di tutto, però se tu non hai, non vedi i soldi, non vedi niente, per dire ok ho un'ambizione, posso raggiungerla se ancora faccio di più, se io ho un minimo posso raggiungere di più se faccio di più. Non hai un minimo, non hai niente quindi non hai un'ambizione. Ti vengono tagliate le gambe fin dall'inizio.

Zoe - Certo non sei... spronata in qualche modo ad andare avanti.

Jennifer - No.

Zoe - Ne parlavo anche con Icaro (un collega, diventato leader dopo la prima settimana di lavoro avendo totalizzato 5 adesioni), chiaramente in altri termini, e mi diceva ...

Jennifer -Lui vede quattrini dappertutto.

Zoe - eh esatto, cioè anche il fatto che ...

Jennifer - Lui ha l'ambizione ma non so come, perché comunque sembra un ragazzo che sta con i piedi per terra, che ha la testa però... poi a tratti dico che è surreale il modo in cui lui la pensa, perché vedere insomma nelle persone il denaro, classificare una persona, perché io non riesco a classificare.. io vedo quello vestito con giacca e cravatta che neanche mi guarda, e lui invece punta proprio quello perché secondo lui è quello che gli porterà i soldi. E' una cosa molto strana. Sinceramente non so come fare.

Zoe - Cioè il fatto che ci dicano di qualificare l'ambiente...

Jennifer -L'ambiente qualificato, la persona qualificata... e io questa cosa qui non sono riuscita a capirla in una settimana di lavoro, non l'ho capito come qualificare una persona.

Zoe - Nemmeno io, cioè io la mia prima donazione l'ho fatta con un ragazzo del Congo, grazie al fatto che lui parlava francese, io parlavo francese, era un ragazzo appena arrivato in Italia, aveva il conto in Italia, e non era qualificato. Non era vestito bene, po eravamo a Garbatella...

Jennifer - un quartiere molto disagiato, perché magari al di fuori del piccolo borghetto non si vede quanta devastazione c'è all'interno, quindi ..

Zoe - Poi comunque alla fermata della metro te puoi incontrare di tutto...

Jennifer - Chiunque, dalla persona più disagiata tipo il barbone che ci si è messo accanto, come le persone comunque importanti che prendono quotidianamente i mezzi, ci sta di tutto. Nella mischia c'è tutto.

Zoe - E quindi ecco prima mi dicevi che quando te ne sei andata, hai detto appunto me ne vado, e però ti sono stati fatti dei problemi.

Jennifer - Dei problemi sì, perché dicevano che io non potevo lasciare in quel modo il lavoro, però dal contratto invece è tutt'altro, perché mi hanno detto che... Barbara, la segretaria, mi ha detto che io potevo lasciare in qualsiasi momento, il lavoro. Per qualsiasi motivo, non dovevo avvertire, e quindi io mi sono permessa di avvertire e mi è stato ribadito che non mi potevo permettere di lasciare così in quel modo. Quindi è tutta una contraddizione che dici wow come è possibile, non me l'aspettavo, sono caduta dalle nuvole (ghignando)?

Zoe - Certo, cioè da una parte c'è molto entusiasmo, molto...

Jennifer - Molto entusiasmo, molta grinta, ti danno quello spronamento che dici ok, io ce la posso fare, ho tutto in regola per poter fare questo lavoro, invece... arrivi lì, arrivi in campo, io tra l'altro non ho mai visto lavorare nel campo, quindi io ho firmato il contratto e mi hanno messo a me sul campo, quindi io non ho mai visto lavorare, una persona ... come si faceva quel lavoro. Magari se lo avessi visto avrei capito come fermare le persone ... ecco ci avrei pensato un po'. Ma... essere buttata così sul campo di lavoro, dici ok..

Zoe - ... e 'mo?

Jennifer - E 'mo? Che devo fare? Cosa devo fare? Poi il modo di fermare le persone nella mia testa era tutt'altro, pensavo che magari le persone... magari dici ok domani inizio a lavorare in questo nuovo lavoro si tratta di fermare le persone, ti fai un'idea nella testa. Dici come posso fermare una persona? Come posso dialogare con una persona? Quindi ti crei un piccolo discorso nella tua testa da poter porre alla persona per



fermarla. Invece alla formazione è tutt'altro perché hai dei... proprio una scaletta da seguire, perché sennò secondo loro noi non riusciamo a chiudere l'adesione perché non seguiamo la loro scaletta, quindi..

Zoe - Sìsì anche Ricardo infatti ci diceva "il problema non è Garbatella, non è oggi, perché ad esempio piove, ma il problema sei te".

Jennifer - Sei te perché non ti sai porre, non hai detto tutto quanto come dovevi dirlo, invece a me questo discorso non mi quadrava.. per niente. Perché dici come è possibile che una scaletta può funzionare, non so come loro...

Zoe - Sì esatto, perché poi c'è una formazione continua, lunedì e martedì formazione sempre, magari se poi sali di ruolo, diventi leader, sei tu che la fai, formi gli altri, e poi tra l'altro c'è anche la questione che se diventi leader e poi mantieni il tuo livello e fai carriera in qualche modo inizi a guadagnare una percentuale molto elevata, che potresti anche permetterti di fare poco.

Jennifer - E' quello che fa ad esempio la boss, Leo, Leonardo diciamo che è alle prime basiche, lui ancora forma i ragazzi, fa molto, perché comunque l'ho visto sempre distrutto, non so dove trova il coraggio, perché ogni giorno svegliarsi presto, comunque andare in ufficio alle otto, stare a lavoro fino alle nove di sera, magari sta dall'altra parte di Roma, arrivare a casa, svegliarsi il giorno dopo, non so come fa, io con la stessa routine, vedo che cmq forse è un lavoro molto molto pesante.. ma come sarebbe pesante forse un lavoro in un negozio o in un ristorante, come cameriera. Perché come cameriera hai il tuo turno la sera o a pranzo, però poi basta hai finito. Tu torni a casa, tu magari il giorno dopo devi tornare all'ora di cena, ma qui è tutti i giorni perché lui lavora dal lunedì alla domenica, dici ok un attimo fermati come fai, non sei un supereroe, io non ce la farei. Infatti c'erano giorni che arrivavo a casa, mi buttavo sul letto e arrivavano (i coinquilini) dicendomi vuoi mangiare e io no grazie, io dormo. Il mio cane mi leccava e per caso mi porti fuori oggi? No oggi no.

Zoe - Beh anche io le prime due settimane.. Tornavo a casa solo per dormire. Poi che so stacchi alle 20 e trenta la sera, poi stando a Roma, arrivi a casa ti fai un piatto di pasta e dormi..

Jennifer - Infatti, vita sociale zero, infatti Leonardo penso abbia una vita sociale zero, ti devi diciamo limitare nella tua vita perché comunque sì magari dici ok tu raggiungerai quell'obiettivo di essere tu a dirigere quell'ufficio, che ok quando arrivi tu avrai la tua vita. Ma nel frattempo tu ti sei perso cinque anni della tua vita..

Zoe - Certo.

Jennifer - Poi magari dici sì io quei cinque anni li ho buttati per raggiungere il mio obiettivo e magari lui è entusiasta. Però io vorrei farlo in una maniera che sia piacevole per me. Quindi non li vorrei buttare così.

Zoe . ... Che non diventi la tua vita, soltanto quello.. cioè magari è uno strumento per studiare, pagarsi l'affitto. Che poi c'è anche quello, cioè io se faccio il conto di quanto sto spendendo in questo mese, cioè tra benzina per arrivare alla metro, poi l'abbonamento della metro, poi .. più magari pranzi fuori perché non riesco sempre a portarmi il pranzo dietro, il caffè, e poi magari...

Jennifer - Ci sta sempre quella cosa in più, quel cambio di programma che magari ti fa spendere dei soldi e quindi non ce la fai.

Zoe - ... E Icaro dice beh è un investimento su te stesso, devi fare un investimento a lungo termine.

Jennifer -Ha!!

Zoe - Dice così, cioè da una parte dice capisco chi non può permettersi di .. non si accontenta di guadagnare 200 euro al mese ..

Jennifer - Ma al giorno d'oggi e nel paese che viviamo non possiamo permetterci di guadagnare 200 euro al mese, io posso capire in Ecuador sempre lo stipendio basico mensile e di quasi tutti gli operai è di 350 dollari, ma il tenore di vita è molto basso, quindi puoi permetterti di guadagnare dei soldi e avere una vita agiata. Avere uno stipendio basico è come guadagnare qui 1200 euro al mese, e stai una pacchia, vivi, mangi, esci, fai la tua vita. Ma qui guadagnare 200 euro al mese, pagare di affitto 450 euro per una stanza, avere un cane, che devi mantenere. Per te? Nulla?

Zoe - Per te non c'è nulla, non c'è tempo...

Jennifer - Non c'è tempo, non ci sono soldi, non c'è niente, non c'è gusto nella tua vita. E avere dei genitori che ti dicono che stai buttando via i tuoi anni, in un lavoro inutile, che stai rendendo la tua vita inutile, quindi emotivamente sei distrutta, e dici ok, no non va, questo sistema non va.

Zoe - Ok, una domandina verso il futuro.. Quanto avresti voluto essere pagata ? Quanto ti sarebbe piaciuto?

Jennifer - un minimo per poter andare avanti, ossia 500 euro mi sarebbero andati benissimo perché comunque anche se sono aiutata da mamma, avere i soldi miei, è una cosa non di libertà.. ma autonomia, essere una persona che posso contare sui miei soldi, e non dover dire a vent'anni mamma mi dai 20 euro che devo uscire la sera, cioè è una cosa che almeno come mentalità...

Zoe - ... per la spesa...

Jennifer - La spesa guarda lasciamo perdere, perché la spesa non si fa, perché veramente come fai, entri in un supermercato e venti euro se ne vanno subito, compri pane latte, 20 euro. Come fai?

Zoe - Infatti anche io la spesa non la sto facendo, sto andando avanti a inviti a cena, sgraffigno dal frigo di mio padre, e magari ho la pasta, il tonno, le cosette da fuorisede...e non mangio carne da un po'...

Jennifer - Vabè la carne la possiamo anche evitare.

Zoe - sei vegetariana?

Jennifer - nono, ma la carne fa male, per digerirla ci metto un po'.. perché poi di salute non sono stata molto bene negli ultimi anni, ho avuto un po' di anemia, quindi dovevo mangiare la carne, ma più mangiavo la carne e peggio mi sentivo, diciamo che ho raggiunto un livello di sopportazione della carne. Ogni tanto sì... nemmeno il pesce lo amo, perché sono nata in una città dove il pesce non c'è, quindi di pesce se ne vedeva poco, e dici vabè doveva piacerti di più, invece no, cioè se mamma ti costringe a mangiare ok lo mangio oppure se sei in una situazione che dici non posso rifiutarlo.

Zoe - ... Beh e che farai adesso?

Jennifer - In questo momento continuo a mandare curriculum, alle postazione che non siano promoter.

Zoe - nemmeno promoter commerciali?

Jennifer - Commerciali no, perché penso che siano ancora peggio, perché vieni pagata tipo tre mesi dopo che hai realizzato il lavoro e quindi essere chiamata a lavoro per un giorno e poi essere pagata tra due mesi dico..

ok me li sono anche scordati, magari non me li danno proprio. Cerco lavoro nel mio indirizzo, segretaria.

Zoe - Perché avevi già fatto...

Jennifer - Sì, anche come studio ho studiato in quel campo. Oppure come babysitter...

Zoe - Cameriera....

Jennifer -Cameriera è tipo quella stella la irraggiungibile, e come commessa perché in questo periodo che ci avviciniamo al Natale, e tutto quanto.. cercano molto noi persone inutili, perché secondo loro siamo inutili, da mettere in negozio perché c'è un flusso di clientela molto maggiore.

Zoe - Ma in che senso inutili?

Jennifer - Vieni considerata inutile quando non sai lavorare al loro ritmo, quindi quando ancora devi imparare quindi sei inutile per loro, dunque non sei produttiva, sei inutile. Perché loro pensano così, però logicamente dopo il diploma non puoi avere 5 anni di esperienza per andare a fare la commessa a Hollister, Max Mara, Sandro Ferrone, negozi che ti chiedono di aver lavorato per altri brand in passato che siano molto importanti, ma la mia domanda è se io lavoravo per un brand importante avrei scelto te dopo? Quindi loro...

Zoe - Però lì c'è un fisso..

Jennifer -Lì c'è un fisso, ci sono degli orari, dici ok devo fare questi orari? Ma io ho un fisso, quindi so che io a fine mese ho questi soldi da spendere per le mie necessità, ossia mangiare, cane e casa. Altre possibilità non ci sono, cioè io il lusso in questa vita non me lo posso permettere proprio . Cioè cose stravaganti come le mie amiche che vivono ancora a casa, cioè discoteca tutti i week end, yeah!! Uscite, pranzi, cene, aperitivi, un aperitivo 8 euro io non me lo posso permettere, c'è ... cinema o aperitivo, o quello o l'altro, come quando ero piccola mamma mi faceva "o, o" quindi dicevo che avrei fatto di tutto da grande ma la vita è sempre o, o.

Zoe - aspetta un attimo che controllo il canovaccio per capire un attimo... ah ecco solo una cosa, che noi abbiamo fatto promozioni...

Jennifer - Ecco questa cosa dell'evento e dello street non l'ho mai capita.

Zoe -In che senso?

Jennifer -io quando parlai con Barbara al colloquio mi disse "agli eventi guadagnerai di meno perché noi abbiamo dei costi e blablabla, che facendo economia dissi ok ti capisco che logicamente la mia mentalità in economia era un'altra cioè che devi sostenere dei costi per l'evento, per lo stand, magari devi dare al negozio pure dei soldi per l'evento, mentre lavoravo comunque ho visto che eravamo ospiti, quindi loro non pagavano niente alle farmacie, alle palestre, o quant'altro quindi io sono rimasta, ok perché allora ci togli questi soldi?

Zoe - Sì perché sono 5 euro in meno mi sembra.

Jennifer - 5, a volte 7, a volte 3 euro in meno. Dipende.

Zoe - Ma perché loro ti dicono è più facile (fare eventi) quindi ti pago meno.

Jennifer - Mmm figo, invece no.

Zoe - invece in street se hai quei 5 euro in più.

Jennifer - hai 5 euro in più per la camminata! Ecco però all'inizio era diverso da quanto mi aveva spiegato la segretaria.

Zoe - Non ho capito bene, loro pagano meno per sostenere i costi...

Jennifer - Loro per sostenere i costi di affitto sottraevano quei 5 euro a noi, da ogni adesione per interesse sia nostro che loro, ma in verità (risate) è tutt'altro perché essendo ospiti non paghi niente anzi dai anche una visione di quel negozio molto importante perché lavorando (*per le due Onlus di riferimento ndr*) in una farmacia, è una cosa molto umanitaria. Nel senso è una cosa bella, quindi in quel negozio dici om loro promuovono anche queste cose molto belle, per le persone che la vedono in una bella luce. Perché ci stanno anche persone che ho capito che non vedono molto bene questi enti, prò vabbè.

Zoe - sì ecco le ultime due domandine e poi, fa freddo, ti lascio andare. Il fatto che noi abbiamo fatto promozioni umanitarie, pagati tra virgolette, che c'è scritto sul nostro cartellino che noi siamo ...

Jennifer - retribuiti... wow... ho visto.

Zoe - E queste promozioni umanitarie sono un po' diverse dalle promozioni commerciali, perché con la promozione commerciali tu hai un prodotto, hai un qualcosa di concreto da presentare, e non devi lavorare troppo sui sentimenti delle persone no? Qui invece ...

Jennifer - Eh qui qualcuno ci gioca proprio con i sentimenti delle persone, e io ho detto no ho lasciato questo lavoro perché io come persona non posso fermare una persona per strada e prenderla in giro, perché veramente, su una questione che comunque esiste. Quando la mia mentalità è ok io vado in quel paese e aiuto io quei bambini ma io di questi enti non mi fido proprio. Quindi io in primis non mi fido e perché dovrei convincere le altre persone rompendogli le scatole? Dicendo che sì veramente funziona, veramente arriva.. quando in verità si sa bene. Arriva .. anzi quando (nei momenti di formazione) ci dicevano che noi dovevamo controbattere le obiezioni noi dovevamo controbattere ma io invece controbattevo perché volevo interessarmi a cosa stavo facendo, perché non conoscendo questi enti dicevo ok io sto lavorando per loro, mi hanno detto di dire queste cose, però io cosa so davvero di loro? Magari le persone (incontrate sul campo) che sapevano più di me, io volentieri ti ascolto, sentiamo cosa hai da dire su queste persone. Ma non perché avrei potuto conquistarli ma perché volevo sentire che cosa stavo facendo. Quindi mi è stato molto utile fare le obiezioni, perché ho capito che sinceramente era come la pensavo io, e anche altre persone la pensano così, quindi perché rompere le scatole alla gente, quando magari è la gente che può venire da me a chiedere in quanto segretaria, come commessa il mio aiuto. Perché io cercavo un lavoro per rendermi utile, perché a me sinceramente piace stare in mezzo alla gente, piace rendermi utile, ma anche con le amicizie, con chiunque, io sono una persona che mi piace essere utile, magari è una carenza di autostima, magari dietro ci sta una situazione molto critica nella mia vita, però mi piace rendermi utile alle persone, però ecco aiutare, qualche volta mi chiamano l'infermiera, perché qualsiasi situazione, che magari non trae dei vantaggi a me io cerco sempre di aiutare.

Zoe - Senza niente in cambio.

Jennifer -Mai, in questo mondo questa cosa viene sottovalutata come .. debole di carattere. E quindi ecco non era quello che volevo..

Zoe - Beh ci richiedono continuamente di essere dei leader, essere forti...

Jennifer - Dei leader, essere forti, raggiungerai questo se farai di più, se lavorerai più ore, perché se lavorerai più ore tu guadagnerai il tuo posto sul podio. Il tuo posto su quella specie di calendarietto, e ok Jennifer la

prima settimana ha fatto tre adesioni, WoW! Che bello! Sono comunque cose che mentalmente... ho capito anche da questo che loro fanno tutta questa grinta perché nel marketing questa è una leva molto importante, sulla mentalità delle persone. Perché studiando economia, marketing ho capito tante cose che mi sono servite, e .., questa è una leva molto importante per la nostra autostima, darci una spinta in più, apparire su quell'articolo e quindi il prossimo mese farò di più, sul Bulletin. E' un metodo molto interessante come loro riescono a manipolare le nostre menti.

Zoe - Beh lunedì scorso al Rally, la premiazione, c'era .. hanno fatto le premiazioni con le medaglie.

Jennifer - Anche questa è una leva molto importante sui lavoratori che intraprendono questa attività. Persone magari, se sono vecchie, stanno già magari su un altro livello.. i giovani invece per metterli in campo, cercano proprio i giovani perché al colloquio da quanto mi è stato detto "noi cerchiamo persone giovani, che hanno ancora la mentalità da studenti" il perché non l'ho capito però me ne sono fatta un'idea. Perché cercano queste persone che sono giovani, che hanno ancora una mente che si può manipolare, che hanno una mente scolastica, che magari dici penso a tante cose insieme ma non ne combino una, no? Per manipolarli, perché hanno tantissime leve per dirti ... darti quell'entusiasmo per andare avanti, perché servi a loro, perché comunque a loro entrano tantissimi soldi, al loro ufficio e anche a loro ente (*delle due Onlus ndr*), entrano migliaia di euro con le nostre adesioni. Dici ok a loro entrano tantissimi soldi con noi, che bello sto facendo un'opera buona? Ma per me? La mia vita?

Zoe - Tanto che ti dicono "tu lavori per te, questi sono i tuoi obiettivi"...

Jennifer - Crescerai, guadagnerai quanto me...

Zoe - E tendenzialmente non mandano via nessuno se non magari succede qualcosa di...

Jennifer Per adesso abbiamo visto che non hanno mandato via nessuno, perché comunque i ragazzi servono più che mandarli via li servono, anche se stanno sul campo e non fanno niente, .. poi ci sono anche questi ragazzi come ad esempio Mario che viene da ValMontone, si fa km ogni giorno.. per cosa? E io invece in questi ragazzi ho visto che sono molto più motivati di noi che magari abitiamo a Roma tipo me e Paolina,, l'altra ragazza... che sta qui vicina. Erano molto più motivati di noi perché dovevano portare qualcosa a casa, perché logicamente loro si facevano dei Km.

Zoe - Sì Mario ormai è un mese, un mese e mezzo che lavora..

Jennifer - E penso che continuerà a lavorare, se non troverà niente di più efficace, vicino a lui. Logicamente Roma è questa, a ValMontone non ci stanno delle possibilità di andare avanti. Magari il carattere suo è grintoso .. io sì sono grintosa ma poi torno con i piedi per terra. Bene è stato bello, ho trovato delle persone magnifiche, ho condiviso tanti momenti, tante risate, belle chiacchiere, pomeriggi sempre a chiacchiere, però non mi ha portato dei frutti quindi ... il lavoro è lavoro, io ho lavorato e quindi so cosa significa lavorare, so cosa significa arrivare stanca e magari alla maturità ho preso 74 ma perché lavoravo e quindi ho dato più al lavoro e più per me stessa e non volevo ripetere quell'errore.

Zoe - Tu lavoravi anche al liceo quindi?

Jennifer - sì, al liceo, segretaria al Caf i pomeriggi. Però durante la maturità mi hanno chiamata a lavorare ai centri estivi quindi io lavoravo al centro estivo dalla mattina alla sera, sì e quindi studiare è stato ciao ciao,

tesina fatta il giorno prima, anche se cmq le idee mi erano.. tra i ragazzini avevo un po' di tempo libero per pensare per la tesina, ho portato una tesina interessante.

Zoe - su cosa?

Jennifer - Il rosso.

Io: Il rosso?

Jennifer - il colore rosso, l'influenza nel marketing, in economia, nella storia...

Zoe - interessante, nell'arte?

Jennifer - no non facevo arte, sarebbe stato molto bello anche nell'arte, perché ha molto ancora più influenza, però diciamo nel mio campo il rosso era importantissimo, perché era un colore per le agenzie di marketing, per la pubblicità, perché faceva molta leva nella mente della clientela, perché puntare sul rosso era fantastico, ok? Il mio brand lo punto sul rosso, so quanto guadagnerò, perché loro fanno proprio delle statistiche, se tu punti su quel colore, tu guadagnerai tot.

Zoe - Una delle nostre Onlus ha il colore rosso.

Jennifer - Sìsì, perché colpisci.. un colore che colpisce emotivamente sull'amore, quindi l'emozione, colpisce sulla salute, l'emergenza. Quindi perché questa Onlus ha il rosso? Perché ti colpisce emotivamente, e l'emergenza. Allarme rosso. Ancora mi ricordo le notti passate a ricercare cosa dicevano gli psicologi sul colore rosso... è stato interessante e è piaciuto. La commissione non se l'aspettava, e io li ho colpiti, perché anche nel gioco d'azzardo è un colore proprio mirato.

Zoe -Cioè?

Jennifer - E' mirato a colpire, invoglia, quando tu vedi una roulette, rosso e nero, e pensi subito alla sfida e è una roulette e con quella si gioca e si vince, sei emotivamente ...

Zoe - E si vince?

Jennifer - Magari sì, chi è bravo e sa calcolare tutto bene, perché poi è tutta una questione di statistiche, è sempre matematica, devi avere una mente molto allenata...

Zoe - Come da noi no? Che c'è la legge sui numeri? Devi parlare con 150 persone...

Jennifer - Ma io non so chi è che ha fatto questa statistica, loro ci mettevano la scaletta, la statistica ma tu dicevi chi è che l'ha pensata, chi è che l'ha fatta? Perché io devo rispettare queste regole? Perché comunque come ti ho detto, il primo giorno, la sera che dovevo andare a lavoro, immaginavo nella mia mente wow come farò a fermare la gente, mi preparavo i discorsetti di sensibilità, di parlare, di creare un rapporto di amicizia con la persona che io fermavo..

Zoe - Certo, fare tuo in qualche modo il tema...

Jennifer - ... E invece mi viene posta questa scaletta da rispettare, la statistica dei numeri di quante persone fermare, e forse ti arriverà un'adesione, ma io penso che in una giornata a Via Cola di Rienzo io avrò fermato anche 200 persone ma l'adesione non è arrivata. Però logicamente è stata colpa mia, perché non ci ho messo l'entusiasmo, non sorridevo e una cosa che diciamo Ricardo... (il leader che abbiamo avuto nella prima settimana di lavoro) era una brava persona però mi ha deluso quando quel giorno a Via Cola di Rienzo davanti a camerieri e varie persone sedute in quella piazza, mi ha fatto nera. Ma proprio nera.

Zoe - Ma perché?

Jennifer - Perché secondo lui durante la giornata avevo sorriso soltanto due ore e le altre le ho buttate così, e quindi le persone non si sono fermate per quello, e quindi l'adesione non è arrivata.

Zoe - Perché non hai sorriso.

Jennifer - Perché non ho sorriso, e quindi mi ha detto che quel lavoro era mio.. poi ecco un'umiliazione...

Zoe - Ma eravate in pausa..

Jennifer - No no, io stavo andando via, mi ha detto vieni qui, facciamo il resoconto della giornata, io ho detto vabbè magari ho sbagliato qualcosa, una persona ti riprende... terzo giorno, una persona ecco io sono molto educata e ascolto, quindi se una persona che è superiore a me ha da dirmi qualcosa su qualcosa che ho sbagliato, ok io la accetto volentieri. Ma quel giorno io camminavo e mi scendevano le lacrime, perché veramente è stata un'umiliazione mai provata in vita mia, davanti a camerieri che mi avevano vista lì tutto il giorno, e comunque i commenti sotto si sentivano, dicevano "Ma perché, ma guarda come la tratta", dopo tutto il giorno che è stata lì in piedi ad essere umiliata perché qualcuno ti rispondeva male, e sentirsi dal tutor, leader, che non avevi sorriso e che non hai dato niente durante quella giornata e che quindi è colpa tua se non hai fatto niente, è colpa tua se... è stato tosto, già lì avevo messo i piedi in avanti, e ho detto ok magari aveva ragione, aveva ragione e quindi proviamo ancora...

Zoe - Aveva ragione... non lo so questo..

Jennifer -Lo so, magari quel momento puoi pensare che loro hanno quel modo di fare e quindi magari poteva avere ragione, ma il modo in cui sono stata trattata...

Zoe - Ecco, tra l'altro, noi non siamo pagati, nel senso... è il mio lavoro, sono i miei obiettivi, per cui ...

Jennifer - Noi non siamo pagati, per cui sì era anche .. Paolina me ne ha parlato che Ricardo (uno dei nostri team leader) era una persona con cui non potevi chiacchierare, anzi appena lo aveva conosciuto aveva detto.. wow un ragazzo greco, bello, un'altra cultura da conoscere, parlare... a me piaceva la cucina greca. E invece appena ha parlato con lui è stata tipo bloccata da un ghiaccio perché lui " non si può parlare, non dovete distrarvi, non dovete guardare il telefono"... Anche con te, insomma è una persona molto.. non dobbiamo parlare di quello che facciamo, delle adesioni e non dobbiamo parlare di niente, cioè non dobbiamo avere un rapporto durante il lavoro, è stato insomma.. si può accettare che sì ci sono delle persone che hanno bisogno di lavorare quindi se io lavoro per voi, allora lavoro nel modo che volete voi, però ha un limite. Il limite della decenza, parlarne in ufficio, ma non davanti alle persone che mi guardavano e avevano compassione di me, e in quel caso mi sono sentita osservata e anche ..

Jennifer - Tu sei stata zitta?

Zoe - Sì io sono stata zitta, ho detto ok scusa se ho sbagliato, e lui "nono, non voglio sentire le tue scuse, non serve a niente". Non ricordo neanche cosa mi diceva, comunque non accettava le mie scuse perché non servivano a niente, era inutile insomma... rimpiangere su quel che avevo fatto, perché tanto non avevo fatto e quindi se io non lo volevo fare era perché io non volevo andare avanti in questa carriera, quindi .. se chiedevo scusa era perché mi stavo dando un alibi a me stessa perché non ero riuscita a fare qualcosa di quella giornata.

Zoe - ... e quindi dovevo sentirti solo in colpa?

Jennifer - E c'è riuscito, perché comunque sono andata via.. appena mi sono voltata e ho attraversato ok piangevo, dicevo ma perché piango, anzi se ero un'altra persona perché comunque ho tantissime amiche che diciamo mi giudicano per il carattere che ho di stare zitta e subire. Avrei dovuto rispondere a tono, perché comunque io non sono lì per lui, e non sono lì per loro, ma noi siamo lì per noi stessi, e non sono pagata, e quello che riesco a fare riesco a fare, e come lo faccio, riguarda me.. e invece no è stato tutt'altro, ho dovuto subire le sue calunnie.

Zoe - Sì beh è strano, dal contratto sembra appunto che ci sia libertà di tempo, di pensiero.... poi però dall'altra parte hai dei leader, degli orari da rispettare, delle norme di comportamento, cioè sorridere, entusiasmo, impegno, essere sempre...

Jennifer - Non posso sorridere 8/9 ore al giorno, cioè ci sta quel momento in cui ti cade il sorriso. Poi io sono una ragazza che sorride sempre, poi a scuola ad esempio venivo richiamata perché mentre ascoltavo la lezione sorridevo, ma non sorridevo per prendere in giro nessuno, io sorrido perché sorrido, non so perché, ho il sorriso, qualsiasi momento, triste.. sorrido. E' sempre stato che il mio sorriso viene confuso da prendere in giro le persone.

Zoe - Beh se è una cosa naturale è una cosa bella no?

Jennifer - E' una cosa naturale, invece avendo quel sorriso avrei potuto sfruttarlo a mio favore, ma durante la giornata.. quando (*parlando di Ricardo ndr*) hai una persona accanto che è ferma lì, che guarda la gente così, non ha una parola verso di te, fa dieci pause al giorno per fumarsi la sua sigaretta, io nella giornata ho fatto due pause... e nonostante tutto vengo rimproverata.. diciamo mi disientusiasma, mi butta giù e quindi già lì avevo iniziato, a dire ok io mi metto ancora dei limiti, una settimana ancora e se riesco a fare qualcosa vuol dire che è frutto di quello che ho imparato con loro, quindi metterò ancora in campo questa tecnica loro ma se io non faccio niente una settimana, io lascio, e quindi è stato così.

Zoe - Daje, grazie mille.



## Intervista a Enea

Effettuata nel quartiere San Paolo di Roma, in un bar

Z- Va bene, allora intanto alcune domandine per sapere chi sei, se vivi ancora con i tuoi, quanti anni hai..

E- Mi chiamo Enea, ho 22 anni, sono un ragazzo di Roma, zona Ostia, vivo ancora con i miei, e penso che ci vivrò ancora per molto tempo..

Z- Ok quindi il proposito è quello di... stai studiando...

E- Sì sono uno studente che fa ogni tanto lavori part time per potersi permettere insomma delle piccole spese che fanno tutti quanti..

Z- Quindi non stai mettendo da parte i soldi per andartene di casa, oppure..

E- Sarebbe un piccolo sogno però al momento, per quanto riguarda la situazione economica, sia della mia famiglia, sia comunque anche delle opportunità lavorative, non è possibile, so che ci sono ragazzi che ci sono riusciti, però per quanto mi riguarda non credo sia fattibile.

Z- Ok, e hai lavorato insieme a me, anche, come dialogatore umanitario per quest'agenzia per determinate Onlus .. e come hai trovato questo lavoro? Come sta andando?

E- Allora, premettendo che è stato il mio primo lavoro da dialogatore, quindi la mia prima esperienza e non ho avuto diciamo filtri prima, quindi è stato un po' un buttarsi all'attacco senza sapere che cosa mi aspettasse, eeh... all'inizio l'esperienza non è stata negativa, perché l'emozione del nuovo lavoro, anche il fatto di, un aiuto a queste Onlus che comunque si conoscono, io personalmente le conoscevo e già facevo parte di alcune operazioni umanitarie di mio, personalmente, eeh... la contentezza insomma di lavorare c'era, soprattutto all'inizio comunque.

Già dall'inizio insomma avevo capito che gli introiti non erano la parte fondamentale del lavoro, però avevo deciso lo stesso di continuare.

(Intanto il cameriere del Bar mi porta un caffè e io glielo pago 1 euro e 50)

Z- Grazie..

E- Per vedere cosa ne sarebbe uscito poi alla fine.. ecco vedi questo ragazzo ha preso più di me (risate) per l'intera giornata...

Z- Vabbè poi chissà quanto gli va a lui, Quant'è che lavori per quest'agenzia?

E- Sono quasi tre mesi, anzi no quattro mesi, tra l'altro mi sono accorto, se vuoi ti dico una cosa molto molto divertente di cui mi sono accorto l'altro giorno, che i nostri pass, cioè i pass di chi lavora, sono di una durata media di quattro mesi, e questo mi ha fatto pensare che insomma non è un lavoro in cui la gente ce la fa più di quattro a mesi a restarci.

Z- Certo.

E- Cioè parliamoci chiaramente, perché sennò non fai un pass con scadenza a quattro mesi.

Z- Però il contratto non è a tempo determinato.

E- Il contratto no.

Z- E' un contratto autonomo...

E- Da questo punto di vista è molto libero, anche dal punto di vista delle ore, loro sanno che non avendo un fisso puoi lavorare quanto ti pare, senza alcun problema, infatti è una delle cose più vantaggiose di questo lavoro, per chi studia, per chi fa già un altro lavoro, per chi non ha la possibilità di dare il 100 per cento del proprio tempo, perché comunque non vieni retribuito, questa è la verità. Vieni retribuito solo nel momento in cui riesci a far firmare un contratto.

Z- Con la provvigione.

E- Con la provvigione.

Z- Eh infatti, su questo, due cose, è vero che, almeno nella mia esperienza quando io sono andata a licenziarmi non... c'è intanto ho notato che è praticamente impossibile, almeno in questa agenzia qui, farsi licenziare.

E- (risate)

Z- (risate) Tanto non ti pagano..

E- Vabbè quello è vero però anche per molti motivi, diciamo che ha passato dei momenti molto difficili e al momento aveva bisogno di personale e tendenzialmente non licenziava anche chi, come me per esempio, può dare anche dei problemi, perché comunque dal punto di vista degli orari, se da la disponibilità alle 9, magari arriva alle 9 e mezza, magari arriva un po' più tardi, perché insomma ... quindi non sono il massimo del dipendente neanche io.

Z- Infatti ecco, anche questo, del dipendente, sul contratto c'è scritto che c'è libertà di orari, libertà di spostamento, possiamo scegliere, se poi però si arriva tardi, può darsi che qualcuno ci dica qualcosa, per esempio il leader...

E- Allora nel vecchio leader che avevamo, all'inizio c'era un rapporto molto sincero quindi avevo la possibilità di fare come volevo, addirittura firmare un contratto e andarmene a mezza giornata, senza finire il turno, perché c'eravamo parlati molto chiaro. Il lavoro è nostro, non venendo retribuiti decidiamo noi quanto lavorare, possiamo lavorare o di meno o molto di più, dipendentemente da quanto vogliamo guadagnare. Quindi la spingono sul fatto che tutto quello che guadagni è tutto quello che fai tu, e questo era molto buono. Adesso che comunque so che al lavoro è molto più difficile perché manca la gente, se ne sono andati in molti. Anche solo non venire per diciamo, per loro, è un problema.

Z- Perché non stanno più assumendo?

E- No, ci stanno provando però ... non è facile comunque perché non tutte le persone sono valide, non tutte le persone decidono di fare questo lavoro, il fatto è che la mancanza di un fisso è il problema principale per quasi tutte le persone che iniziano a fare questo lavoro, però molti ci provano, come ho fatto io, poi alcuni se ne vanno dopo una settimana, perché quando capisci che non riesci a guadagnare molto eehh... il fatto è che giustamente non ci rimani.

Z- Non ti conviene.

E- Non ti conviene in fatto di tempo/guadagno perché ci vuole secondo me, a mio parere, bisogna spingere troppo per guadagnare normale, e questo per me non è possibile, bisognerebbe spingere normale per guadagnare normale, invece bisogna spingere veramente tanto, fare extramails, lavorare più ore che

comunque non sono assolutamente retribuite, solamente per provare a guadagnare, perché comunque non è neanche detto che ci si riesca, il giusto. Cioè quello che spetterebbe a un lavoratore medio.

Z- Certo, a un commesso magari...

E- A un commesso... sisi insomma...

Z- ecco poi c'è anche tutta una particolare costruzione retorica intorno a questo lavoro, per cui la formazione la mattina, il fatto che se non guadagni è perché non hai fatto abbastanza, che erano tutte cose che a me venivano dette, a fine giornata, magari solo da alcuni...

E- Allora come cosa, sì il fatto è che la cosa diciamo buona di questo lavoro, è la formazione gratuita che ti danno, ricordo che è una formazione per i primi livelli, perché adesso che ci sono rimasto un po' di più ho visto che chi fa una formazione un po' più seria, magari viene selezionato, gli viene fatta una formazione diciamo più di un altro livello.. viene mandato magari in un'altra parte del mondo, magari ad imparare, gli altri possono comunque tenere una formazione base che non so quanto sia il prezzo, sinceramente lo dico di una formazione base, è buono, ad esempio per me.

Z- Certo è un qualcosa che magari ti porti dietro anche dopo..

E- Esatto, è un'esperienza, però arrivati a un certo punto questa esperienza l'hai fatta, e vorresti comunque salire di livello e se non hai la possibilità di farlo, non è comunque nel loro interesse fartelo fare, ma solo loro a dovertelo far fare, perché devi comunque dare per avere, questo penso in tutti i lavori. E questo qui non è tanto fattibile..

Z- Cioè salire di livello in che senso.

E- Cioè una promozione è possibile solamente nel momento in cui una persona passa dal lavoro part time al lavoro full time, e poi magari uno vuole anche imparare un po' di più, anche in part time, non può permetterselo, e questo rovina chi lavora in part time, e ad esempio ora molti lavorano in full time, però io sono uno dei pochi che lavora veramente in part time e non ho la possibilità di migliorarmi.

Z- Certo, però ecco prima mi dicevi ce sei un pochino in dubbio.. e stai cercando altre attività..

E- Allora cerco altri lavori perché... il lavoro alla fine non è colpa della gente che c'è all'interno, ma è un sistema più o meno infattibile, perché non è un lavoro di sostentamento, perché non è un lavoro che si può fare per vivere, proprio, per guadagnarsi da vivere, perché solamente chi è a livelli alti può permettersi di viverci con questo lavoro, tutti gli altri è un po' come se fosse una paghetta e una paghetta molto sudata, quindi è molto molto improbabile tenere questo lavoro, al momento lo tengo ma la disponibilità di altri lavori non c'è, cioè sinceramente ci sarebbe non lo nego, però sono lavori in nero e al momento vorrei costruire qualcosa di più di un lavoro in nero..

Z- magari qualcosa di più conveniente..

E- No ma è un lavoro molto più conveniente il lavoro nero, l'ho fatto ed è molto molto più conveniente, perché lavori tot ore, ti danno tutti i soldi subito, il giorno stesso. Non ci sono le tasse sopra, perché una volta che ho iniziato a lavorare mi sono accorto che sono un bel peso. Poi io vado avanti, io ho fatto una scelta anche se so che lavorare in nero mi tirerebbe molto più su, però vorrei provare ad avere un lavoro per cui un domani posso dire ok ho fatto questo, perché molti lavori non puoi proprio scriverceli sul Curriculum.

Z - Certo.

E - Quindi questo è uno dei vari motivi, per cui sto cercando un altro lavoro, però è difficile trovarne un altro.

Z- Ok, poi invece a livello più... poi ti lascio andare...a livello più di idee tue, a livello etico, e questa è una domanda che faccio solo a te, cosa ne pensi delle organizzazioni umanitarie, Onlus...

E- Allora questa è una domanda un po' difficile..Perché per quanto mi riguarda personalmente, le Onlus, le associazioni umanitarie sono un po' come una favola, cioè gente che lavora per fare del bene, ma dalle tante cose che noto, dalle persone che mi dicono, da tante cose che ho proprio visto, perché sfortunatamente sono stato anche io a contatto con queste associazioni, non è sempre così. Vorremmo crederlo, io per primo vorrei crederlo, perché se ci lavori devi crederci, ma ci sono sempre quelle due o tre persone che ci mangiano sopra e il problema è che quando quelle due o tre persone stanno alla dirigenza poi lavorano il lavoro a tutti gli altri, e veramente è un peccato anche perché ci sono situazioni che hanno veramente bisogno, che hanno la necessità, e avrebbero bisogno di un aiuto, anche minimo, dallo stato, o da queste associazioni, e quando vanno ad affidarsi a queste Onlus, gli danno tutto. E vedere che quando una persona quando gli dai tutto si prende tutto. Io, devo essere sincero, ci credo e ho visto anche delle persone, non per levare credibilità alle Onlus, ho visto sfortunatamente anche la parte cattiva, e se ci lavori spero che il tuo lavoro non finisca nella parte cattiva... perché poi come senti da molti, anche la gente di Roma, come capita quando fai questo lavoro, ti dice che preferisce fare da sé e devo essere sincero anche io preferisco fare da me, anche io preferisco aiutare con le mie mani, con le mie forze, perché so che l'aiuto lo sto facendo in quel momento lì, però non è sempre possibile. Perché io non ci capisco nulla di una malattia rara, non ci capisco nulla di per esempio, di come va piantata una pianta in una zona dove è arido... quindi per queste cose qui servono dei tecnici, e io devo farmi da parte e non posso dire "ah devo aiutare solo" perché non c'è bisogno di manovali solamente, ma c'è anche bisogno di gente che ha studiato, di gente tecnica, che ha delle competenze in più.

Z- Però il fatto che.. mm.. alcune Onlus per conto di agenzie, quindi non direttamente, si appoggino su lavori che hanno condizioni abbastanza... insomma condizioni non troppo dignitose.

E- Allora, il fatto è che queste Onlus, non guadagnano, quindi quello che fa questa associazione per cui abbiamo lavorato è economicamente conveniente per loro, perché? Perché facciamo in realtà pubblicità. Facciamo una pubblicità tra l'altro perché... che quella la cosa più importante di questo lavoro, e che molti non hanno capito, è il *good customer service*, cioè il fatto di come persona, lavorare per dare in buona luce queste associazioni, non ha importanza se una persona non può firmarti il contratto e non guadagni ma è più importante che una persona creda in quel che stai facendo, perché una persona che crede magari un domani potrebbe dare quei 2 euro, 3 euro, e speriamo che non succeda mai che finisca in una di quelle situazioni, le persone di solito che aiutano sono quelle che l'hanno vissuto, le altre persone di solito no, quindi quelle che non l'hanno vissuto, non capendone neanche il dolore, il significato eh, tendono ad allontanarsi e solamente il fatto di far capire quanto è importante la parte della popolazione che ne è coinvolta, è già tanto secondo me.

Z- E quindi anche il fatto che ci mandavano a lavorare nei così detti luoghi qualificati, a cercare persone qualificate.. è una cosa..?

E- Questo però non è proprio delle Onlus, alle onlus non importa dove vai a lavorare, anzi alle onlus credo non importi neanche della nostra condizione, perché non è ... noi diciamo sempre di essere dipendenti di questo o di quello, ma in realtà essendo dipendenti della nostra associazione (agenzia ndr) che fa marketing noi lavoriamo per un'agenzia che le importa solamente del guadagno, dell'introito, anche perché è giusto che sia così, perché loro ci devono vivere. Il problema è che rendono abbastanza impossibile vivere a tutti quelli che ci lavorano dentro. Perché i toni sono abbastanza calmi per fortuna, visto che non vieni pagato, però per quanto riguarda i soldi, non ci sono.

Z- Intendi per i dialogatori

E- Eh sì, certo per i dialogatori, per chi lavora a livello basso, certo, ci stanno quelle due tre persone che sono brave, però insomma me ne sto accorgendo ultimamente, che lavoro da più tempo, anche chi adesso è bravo e riesce a chiudere quei quattro, cinque contratti a settimana, guadagna come un lavoratore sottopagato, cioè vuol dire che essere bravi per loro è una cosa minima, è il minimo insomma della pena. E questo praticamente taglia via tutti gli altri che magari non sono portati, non sono bravi, il che è un peccato perché magari qualcuno vorrebbe aiutare queste Onlus, eh quindi questo è il fatto, le Onlus non credo si interessino veramente a chi sta lavorando al momento per loro. Loro dicono fateci lavorare, fateci guadagnare, perché devono vivere, è un po' come se avessero fatto il patto col diavolo, non perché sono cattive, perché gli viene proposta una pubblicità a costo zero, cioè il fatto che se noi facciamo pubblicità, e non firmiamo contratti, la Onlus non guadagna, però non ci perde, se invece noi firmiamo un contratto, allora le Onlus riescono a inviarcvi dei soldi, ci pagano ma questo a loro non gli importa, cioè di pagarci, perché in questo caso loro vengono pagate molto di più, cioè al lavoro c'è lo stesso esempio. Cioè se noi guadagniamo 10 oggi, allora la loro azienda guadagna 100 domani, quindi non gli importa di darci questi 10 oggi, se noi sappiamo che entro tot tempo faranno 100, quindi molto di più.

Z- E l'agenzia quanto guadagna in tutto questo?

E- Ah bella domanda, bella domanda, bisognerebbe arrivare al vertice per capire quanto guadagna. Quello che so è che è un lavoro molto piramidale, cioè senza mezzi termini, chi sta sopra mangia da tutti quelli sotto, quindi chi sta più sotto, è un po' come se fosse un altro piccolo governo, se io guadagno dieci, so che due vanno al capo mio, e due di quel capo mio, vanno magari al capo di quell'associazione italiana, quindi è tutto un.. praticamente chi sta più in alto guadagna su chi, normale, si fa quei... cioè si può dire?

Z- Certo!

E- Si fa quei 100, 200 euro al mese.

Z- Lavorando .. sei ore al giorno

E- Lavorando di più... perché considera ti fai 5 giorni lavorativi, non è vero perché se ne fanno molti di più, addirittura i primi tempi lavoravo sette giorni a settimana compresa la domenica, quindi non è vero che si lavora 5 giorni a settimana...

Z- E per quanto tempo hai lavorato 7 giorni su 7?

E- Ho lavorato 7 giorni a settimana per il primo mese, perché volevo imparare, e volevo dare il massimo, addirittura mi è capitato una settimana 7 giorni senza pause, senza stop e la settimana dopo di nuovo 6,

quindi diciamo la media era 6 a settimana.

Z- Senza nessun rimborso, trasporti...

E- Senza nessun rimborso e quella settimana, quel mese tra l'altro, non firmando contratti, ho dato la bellezza di quasi 24 giorni lavorativi, con un guadagno di praticamente 100 euro. Senza contare che, una cosa che poi me ne sono accorto solo dopo, mi hanno, una delle poche firme che ero riuscito a farmi fare, ha fatto la recessione e quindi mi hanno levato anche gli altri soldi (risate).

Z- Ah fantastico!

E- Di tutto quel che mi doveva arrivare mi hanno levato anche l'altra parte, e di quel poco che mi è arrivato, le tasse sopra... mi hanno tagliato anche l'altra fetta.

Z- Quindi alla fine... 50 euro?

E- Allora considera, il primo mese, con tutto quello che ho lavorato, con tutto quello che mi hanno tolto, le prime due settimane non ho praticamente firmato, perché essendo nuovo, essendo anche molto introverso come persona, mi era difficile, poi.. qualche contratto l'ho firmato, ho fatto un centinaio di euro il primo mese. Il problema è che lavorando veramente 24 ore per 24 giorni, 100 euro, capisci che è anche... cioè è proprio schiavitù, non è neanche sfruttamento, è schiavitù.

Z- E' volontariato.

E- Letteralmente è volontariato, non perché loro ti sfruttano, cioè te lo dicono prima, tu lo firmi, lo sai, se non firmi non guadagni, però... sai anche che è un bel peso non poter guadagnare e addirittura anche andarci a rimettere, perché se non si è un minimo bravi e soprattutto se lo si fa part time, e io di persone ne ho conosciute e ci va a rimettere. Che poi tante cose, per esempio i biglietti, le cose, ti dicono che c'è il rimborso, però a volte arriva dopo un mese, e quindi ...

Z- Non ammortizzi mai..

E- Non ammortizzi mai, perché ... se tu esci fuori, vai a lavorare una mezza giornata e ti vuoi comprare un panino, una mezza giornata considera che io conto anche le ore che tu impieghi per stare sui mezzi, perché la gente magari non lo fa, eh dici lavori quattro ore, sì ma se io ci impiego due ore per viaggiare, le quattro ore di lavoro che uno dice non sono nulla, diventano otto ore, otto ore sono un'intera giornata, e tu l'hai buttata, e se sei studente è importante tenere il conto di queste ore è essenziale, quindi sono .. un totale di una mezza giornata saranno 6 ore lavorative, circa, più facciamo finta un'ora e mezza e un'ora e mezza diventano 9 ore, che ti levì a una giornata, e sarebbe comunque mezza giornata di lavoro. Se sono 9 ore e se tu ti paghi i biglietti da solo, e il pranzo, perché c'è magari chi vorrebbe mangiare, c'è chi ha smesso come me...

Z- Di mangiare?

E- Sì, ma veramente! Se vuoi lo racconto, a un certo punto ho smesso di pranzare e ci stavo andando in perdita coi pagamenti, e mi stavo arrabbiando con me stesso, perché quando non riesci a firmare, sei di cattivo umore, vorresti mangiare qualcosa a pranzo. Io non è che dico tanto, quei 2 euro e 50, quei 3 euro di panino della Conad, insomma una miseria. Anche perché non è un pranzo, ma te lo fai bastare, ma dopo quattro giorni che non guadagni quei 2 euro e mezzo si accumulano insieme e visto che non hai soldi per comprarteli a un certo punto ho smesso anche di pranzare. Quindi mi svegliavo alle 6 del mattino per andare

a lavorare, e rimanevo fino alle otto di sera senza pranzo, qualcosa a colazione a casa mia la prendevo, però non essendo uno che faceva colazione.. insomma...

Z- Certo, tra l'altro così sei anche un po' di cattivo umore, che poi ti dicono che devi essere sorridente... propositivo...

E- Sì certo poi quella è una cosa mia, non è colpa loro, ma è ovvio che se tu non guadagni e ci vai solo a rimettere sei di cattivo umore.

Z- In più non mangi.

E- Anche perché le cose sì... il fatto è che le cose costano, ci dovrebbe essere un minimo di ammortizzatore ... un minimo che ti può ammortizzare le spese che fai per questo lavoro. Perché tra l'altro ti dico un'altra bella perla che a te non è capitata a lavoro. A me è successo che avevo un abbonamento mio, cioè che pagavo con le mie tasche, cioè a me non rimborsano l'abbonamento che avevo per andare in giro per Roma. E l'abbonamento a volte parte sul treno. L'altro giorno ho usato il treno, però quest'abbonamento vale solo per un tot di km, solo per un tot della tratta. E avevo superato questo tot e non lo sapevo, e ho preso una multa. La multa praticamente l'ufficio non può ripagartela perché è una cosa tua, quindi capisci che anche se tu vuoi farti fare il rimborso... c'è chi ha preso la multa che non sono solo io, per esempio, una ragazza, che mi dispiace tanto che ha preso una multa di 50 euro, che capisci che non li guadagni.. (risate) Io ne ho fatti 100 in un mese e se tu prendi una multa e può succedere, c'è, stai andando molto indietro, ed è questo il problema di questo lavoro, non puoi andare così indietro. Perché a un certo punto è anche esasperante come orari di lavoro, perché non se ne rendono conto, però.. usare i mezzi per andare dall'altra parte di Roma, che poi non tengono conto di dove vivi, non gliene importa, io vengo da Ostia e a volte finisco a Castelverde, ci può stare, è dall'altra parte di Roma, per lavoro comunque lo dovresti fare... è stressante anche staccare, perché se si stacca alle otto di sera, magari io torno alle dieci e poi il giorno dopo mi devo risvegliare alle sei, cioè ceno, le cose, magari mi vorrei fare una doccia, non sempre ci riesco, stacchi magari a mezzanotte, all'una e il giorno dopo devi risvegliarti .. cioè orari improponibili, e non tengono conto che magari tu sei stanco il giorno dopo, devi essere superfelice, super attivo, quindi penso che si imbottino di cocaina, cioè sinceramente, perché sennò non so come facciamo.

Z- Ok, va bene, vediamo se c'è qualcos'altro... invece su questa cosa del sorridere... dell'essere sempre a mille..

E- Che odio, che odio, vabbè allora come lavoro naturalmente, io non so se è una cosa solo del nostro ufficio, o se è una cosa aziendale, il problema è che come lavoro quello di dialogatore è un lavoro di vendita face to face, quindi devi essere di buon umore per trasmettere il buon umore alle altre persone, c'è un grande problema. Che quando si lavora, si è stressati, si è stanchi, non si guadagna, c'è chi studia, c'è chi ha problemi familiari, c'è chi insomma di tutto o di più... come capisci i problemi della vita, non arriva in ufficio alle dieci del mattino a mille. Cioè ci arrivi abbastanza innervosito, il fatto che a lavoro ti devono sempre tenere allegro come se vivere fosse la cosa più bella del mondo, per carità ha anche i suoi aspetti positivi, è anche bello vedere come tante cose te le facciano vedere in un'ottica sempre positiva, per tenerti su, ma questo vuole anche dire sfortunatamente non affrontare i problemi, perché dal momento in cui c'è un problema, e ci

giriano dall'altra parte, dicendo è tutto bellissimo è tutto bellissimo, non lo stiamo affrontando.

Z- Ma ad esempio quale problema? Cioè... conflitti?

E- Sì anche... nel senso se per esempio si lavora male con un collega, non c'è la possibilità di dirlo.. poi magari ci torni a lavorare, non puoi dire cazzarola mi fai girare le scatole, devi essere sempre a mille, devi sorridere, devi essere tutto pimpante.

Z- Ma e perché non lo puoi dire?

E- No vabè si può dire, per carità... però capisci che la questione non può essere risolta, tante cose non possono risolverle, quello c'è e te deve toccà. E' come chi fa il commesso che magari quel giorno gli rotono le scatole, non può non essere comunque cortese con i clienti perché loro c'entrano nulla, e questo lo capisco. Però tante cose magari, uno si può fermare un attimo e dire a me sta cosa non me gira. Nel lavoro nostro non si può tanti fare, perché comunque non essendo retribuito hai anche poco da avere.

Z- Certo, però ad esempio, ci sono alcune persone, anche nella nostra agenzia, che fanno questo lavoro da anni, e secondo te come hanno fatto?

E- Allora è molto semplice, per quelli che ho conosciuto io, che fanno questo lavoro da anni, sono tutti arrivati a un certo tipo di vetta, cioè non sono più gente che sta come noi per la strada, che lavora, cioè si ancora passano per la strada, perché è la parte fondamentale del lavoro, devono saper vendere, devono saper aiutare. Però molti che ho conosciuto, che ci vivono, sono per la maggior parte, sono tutti quanti formatori, trainers. Perché quello che fanno è levarsi dai loro uffici, andare a lavorare per la multinazionale, e da quel momento gli danno un fisso dove loro passano per tutti gli uffici a dare una formazione. Quindi tutti quelli che ci guadagnano la maggiorparte si staccano dai loro uffici, perché non è conveniente. Solamente chi rimane, almeno quelli che ho conosciuto io al vertice, sono quelli veramente bravi nella vendita, quelli che ci capiscono, e quelli che ci capiscono naturalmente provano a spingere sia sul campo, sia nei loro uffici, perché comunque sono quelli che portano avanti tutto il lavoro. Però... loro non guadagnano solamente da quello che firmano, è questo il problema. Loro guadagnano da quello che firmano, e da quello che firmano tutti quelli che stanno sotto a loro.

Z- Certo! E' il sistema piramidale di cui parlavi.

E- Esatto anche se iniziano come noi, all'inizio non ci vivono, nessuno ho sentito ha iniziato questo lavoro, e ci viveva. Chi ci ha iniziato a vivere, molto dopo, quando già aveva il suo team, quando già aveva quelle tre/quattro persone sotto di sé che riusciva comunque a vendere tanto e quindi riusciva a guadagnare. Poi insomma dipende anche dai giorni, perché fanno anche molta discussione sul fatto dei numeri.. cioè c'è anche chi ha guadagnato veramente tanto come 1800 euro a settimana, però il problema è che magari una settimana fai 1800, magari la settimana vai a lavoro e fai 0. Quindi anche è un lavoro da questo punto di vista, in cui non hai nessuna sicurezza.

Se domani, io faccio zero, e non sono un po' al vertice, non guadagno nulla. Se domani faccio boh zero, però ci sono tre persone sotto di me che hanno firmato, io qualcosa la prendo e quindi posso andare avanti. E' per questo che ci vivo, anche di quel poco..

Z- Io diciamo inizio un po' a guadagnare una percentuale, anche sugli altri, una volta che divento leader o



una volta che divento team leader?

E- Allora quando diventi leader non guadagni una percentuale, perché la divisione sarebbe in dialogatore, leader, team leader, poi c'è... capo dell'ufficio, owner, e quindi si sale si sale si sale perché ci sono tutti questi gradini, e il guadagno aumenta, perché all'inizio si prende solo da quello che fai tu. Poi quando diventi bravo, insomma c'è anche chi è bravo, e riesce a vivere così, però sono pochi. Insomma chi ci riesce a vivere poi sale di gradino e diventa leader. Il leader incomincia a sviluppare le persone, ma non ha un guadagno da queste. Non dovrebbe perlomeno, perché ... ancora devono vedere come lui, praticamente è come se fosse ancora in prova, devono vedere come lui riesce a trattare le altre persone, come riesce a motivarle. Perché se io sono bravo nelle vendite ma non riesco a motivare le persone, è inutile che mi fanno capo, lo capisci no? E' controproducente per loro. Dal momento che vedono che io vendo e sono anche bravo a motivare le persone salgo di step, cioè a team leader, ho un team mio e da quel momento guadagnerò soldi. Infatti il mio primo capo era team leader, mi faceva lavorare, mi motivava tantissimo, era una bravissima persona, e il fatto che lui come persona mi dicesse di guadagnare, senza dirmi all'inizio che lui guadagnava su di me, era anche un po' un fatto che non te ne rendi conto, perché quando tu lavori, non sapendo che una parte di quello che hai fatto tu, la prende un altro, credi solo che ti voglia aiutare. Poi vabè è normale che un minimo di guadagno c'è sempre.

Z- Sì diciamo c'è un interessamento dietro... un interesse...

E- Sì certo, però questa parte viene estromessa. Che è un po' brutto perché se me lo avessero detto subito. Guarda quella persona guadagna da quello che fai tu, avrei detto ok, che tanto non è che mi importava veramente dei soldi, però non sapendolo pensi che quella persona ti sta appresso perché veramente vuole il massimo... è una cosa forse un po' infantile da parte mia, ma magari un po' ci credi.

Z- Beh dai, magari così sembra meno forzato.

E- (risate) Esatto.

Z- Dici, boh magari questi sembrano tutti strafatti, quando invece...

E- Beh ma per loro è un business, il guadagno ce l'hanno anche quando guadagni tu, quindi da questo punto di vista gli conviene darti le maggiori agevolazioni possibili. Per farti lavorare al meglio, perché chi lavora bene per loro, poi guadagnano anche loro, quindi va bene anche per loro. Non lo so... però capisci che il team leader magari se la riesce a cavare magari con quelle quattro persone, che stanno sotto di lui, può andare avanti e chi non lo è... tendenzialmente deve essere molto molto bravo.

Z- O magari molto molto convinto, di riuscire in futuro, oppure no? Perché ci dicono che è un investimento per il futuro...

E- Quello sì, però è diverso, non è ... cioè la verità, da quello che mi sono accorto, sfortunatamente perché poi uno ci prova comunque è che è inutile dopo tot mesi, tre quattro mesi, dire che ci credo, che sono convinto, cioè è tutta una questione di numeri, c'è chi ti dice che fai tutto bene, che puoi migliorare magari quella .. una due cosette per andare meglio, e poi magari non riesci a firmare. Non vuol dire che tu per forza non sei bravo, è che è un lavoro che si basa tutto sui numeri, e tu all'inizio non capisci, che vuol dire numeri. I numeri sono solo una cosa, e tu devi magari parlare con quel tot di persone. Perché alla fine non troverai

quello che lo convinci, troverai quello che lo voleva già fare, è questa la verità. Allora se è solo una questione di numeri, capisci che non ha importanza chi c'è dall'altro lato. Certo poi magari c'è chi è bravo, e riesce a convincere magari l'indeciso. Però per quelli che non hanno questo strumento di lavoro, l'unica questione è trovare quello che lo voleva già fare, cioè una questione di numeri. Cioè semplicissima. E di fortuna... no è una questione di numeri, di probabilità. Una persona su 500 ci sarà che vuole aiutare, e loro puntano su questo, trova 500 persone, guadagnati quel pezzettino di pane. Il problema è che essendo una questione di numeri, tu sei una persona e ne hai trovata una non ci vivi tutto il mese. Loro se hanno sotto di loro venti persone e ne hanno trovate altre venti in un mese, un ufficio può andare avanti. Quindi è anche questo il fatto, capito?

Z- Certo, ok quante persone se ne sono andate da quando lavori?

E- (risate) allora il problema... beh questa è un'altra domanda molto difficile per me, perché lavorando part time, molte persone se ne sono andate addirittura che non le ho neanche viste. Perché magari fanno l'introduzione, fanno vedere com'è, come lavorare, ma dopo due/tre gg si staccano perché non è fattibile, come ho già detto, un lavoro... anche perché ci stanno anche molti ragazzi italiani, però ci stanno anche molti extracomunitari, che vogliono un lavoro che non sia in nero anche loro, e quando prendono questo lavoro magari pensano di potersi ... hanno già altri due/tre lavori, quindi per loro è solo un modo di farsi quei due/tre soldini, legali per poi permettersi di vivere, quando si accorgono che non è possibile, magari salutano. Magari vanno a fare altro. Quindi normale insomma.. quanto durano? La media dovrebbe essere quattro mesi, secondo quanto ti dicevo prima.. ma in realtà la media è molto, molto più bassa. La media è circa tre settimane, due settimane e mezzo, perché la gente si stanca molto facilmente di essere insultata, di non essere pagata, di ricevere i no, sfortunatamente è anche un lavoro molto difficile da questo punto di vista perché... veniamo visti, noi dialogatori, come persone insomma che fanno un lavoro scomodo. Noi siamo quelli che ti fermano nel mezzo della giornata, mentre vai a lavoro.

Z- Siamo odiati.

E- Insomma ti vogliono far vedere, che tu sei quello che è un momento di gioia nella giornata. E tu ci provi a portare un momento di gioia nelle persone, provi a sorridere, perché insomma ... non è così, per niente. Perché la gente è scocciata, la gente ha i suoi problemi, e quelli che hanno i problemi più grossi cercano il primo cretino con cui sfogarsi, e quel cretino al momento sei tu, perché sei l'unico che li ha fermati.

Z- Certo, fai il pagliaccio...

E- Certo, cerchi sempre di attirare l'attenzione, per la questione dei numeri, che dicevo prima... che devi cercare di fermare più gente possibile. Il problema è che fermando più gente possibile, c'è anche chi non lo sa fare, non li fermi col giusto tono, col giusto modo di... cioè c'è anche un modo di fare... di quello che dicevo prima. Il good customer service, cioè io non ti voglio rompere le scatole, ti voglio portare una cosa ... una proposta che può essere una cosa buona per un domani, che tu vuoi provare a fare, se non lo sai fare... è solamente quel *ciao 30 secondi, ciao 30 secondi* e la gente si arrabbia, e io sono uno dei primi tra l'altro che non si ferma ai dialogatori, perché non ho quei 30 secondi mentali da dare, cioè se io voglio fare una cosa la faccio di mio, non ho bisogno di rubare 30 secondi... quindi lo capisco che bisogna anche cercare di essere

allegri, e positivi perché sennò le persone, per le persone siamo solamente un peso, siamo il momento della pubblicità nel mezzo del film della vita. Siamo la parte peggiore, siamo quei 30 secondi di pubblicità che nessuno vorrebbe vedere, che vorresti scappare ma non puoi...

Z- E in più chiediamo anche dei soldi... quindi!! Figurati..

E- Sì, beh vabè pure le pubblicità ti chiedono dei soldi, solo che loro ti fanno vedere la macchina che va coi cavalli in mezzo al mare, noi ti facciamo vedere dei ragazzi di Roma, della periferia, o extracomunitari, mezzi distrutti che cercano di fermarti.. (risate). Quindi insomma... parlando poi di problemi, è anche giusto, come dicevo prima, non ci si può sempre girare dai problemi. I problemi ci sono, neanche le altre persone possono chiudersi nei propri problemi, perché se fosse così, ognuno ha i suoi problemi e basta, non ci sarebbe neanche più la società come quella di adesso. Eh ognuno ha i suoi problemi, eh anche io mi sveglio la mattina e ho i miei problemi... quindi almeno da questo punto di vista una sensibilizzazione ci vorrebbe, di questa città almeno. Non lo so poi... di tutta Italia non so perché non l'ho viaggiata. So di questa città, Roma, che una sensibilizzazione ci vorrebbe..

Z- Ok invece sulle tecniche di marketing... perché so che la nostra agenzia chiuderà dei contratti, delle collaborazioni con organizzazioni non umanitarie, ma commerciali.

E- Vabè quello dipende solo dall'agenzia. Da questo punto di vista non mi riguarda non mi interessa.. Arrivi a un certo punto che capisci che non sei la persona, non sei quello con la pettorina che va a salvare dei profughi in mare, tu sei quello che vende un contratto, tu sei la persona che vende il contratto e prima capisci che non sei un supereroe ma stai vendendo, cioè tu sei un venditore, al di là di cosa vendi, magari all'inizio anche io mi sono messo dietro questa finta parvenza che aiutavo queste associazioni, queste Onlus, che è vero, ma vendi, la verità questa, quindi a un certo punto arriva anche una desensibilizzazione dei dialogatori, che non è più che stai aiutando un bambino, ma stai vendendo un pezzo di carta, ti sto facendo firmare, è questa la verità, una delle più brutte verità, cioè noi dal momento in cui perdiamo la voglia di aiutare, di pensare che oddio stiamo aiutando un bambino ma oddio stiamo firmando un contratto, perché è questa la verità, perdiamo il fatto di essere volenterosi, di essere noi parte dell'organizzazione, ma iniziamo a fare parte dell'ufficio multinazionale, e quindi alla fine non ti cambia se vendi un aiuto umanitario, se vendi un pezzo di formaggio, se vendi un'assicurazione per l'automobile, perché la tecnica è sempre la stessa, interrompere la persona, disturbarla in qualche modo, farle cambiare l'atteggiamento, e cercare sempre di farti avere quel pezzo di carta che poi un domani ti fa mangiare, è questa la verità. Quindi alla fine prima capisci che sei un venditore, meglio è. E io ci ho messo quattro mesi, dai facciamo tre (risate).

Z- Vabbè dai già l'avevi capito secondo me, poi... è anche una cosa, insomma ci sta anche convincersi di star facendo una cosa buona.

E - Sì ma come ti ho già detto, è diverso quando puoi magari aiutare una persona, magari non per forza stando lì, tu fisicamente, inviando quei due soldini, magari dando del cibo, è diverso, quando una persona è così... che aiutarla facendoti firmare un contratto. E' proprio una cosa te lo assicuro, sono proprio due cose diverse. Ti desensibilizza al massimo.

Z- Umanamente è proprio una roba diversa.

E - Sì, perché non hai.... non è importante il bambino che vai a salvare domani, è importante che mangi io stasera, perché dopo una settimana che non guadagni nulla, ti importa solamente di mangiare qualcosa, o almeno di non andare in perdita dei soldi che hai già speso per fare questo lavoro, per aiutare i bambini. Quindi tutto gira su questo, scegliere tra me e loro. All'inizio pensi a loro, dici oddio che bello oddio che bello, quando ti accorgi che stai annegando allora preferisci schiacciare i tuoi sogni di eroismo, e tirarti su anche sulla schiena anche di chi... magari è un lavoratore, magari chi guadagna poco, ha un lavoro a mezzi, pur di andare avanti pure tu. E' un po' una guerra, come fanno tutti insomma.

Z- Ok, ti senti di dire qualcos'altro?

E- Ma vediamo... se posso, mo se posso, una cosa seria, perché vorrei solo precisare una cosa sul lavoro in nero. Perché ... ho fatto esperienze di lavori in nero, e c'era anche la possibilità di ritornarci, perché porca miseria, te lo giuro, il guadagno che fai, all'infuori delle tasse, perché uno come me le tasse le potrebbe anche pagare, però... proprio il guadagno è, cioè non è proporzionato a quel che fai in giro. Cioè bisogna trovare dei.. dei lavori fissi retribuiti magari in ufficio, e ci stanno solamente persone raccomandate, è brutto da dire, però è vero. E' vero, però questi lavori che riesci a trovare ti prendono solo se sei raccomandato, perché qui chi prendono? Prendono tutti, non importa chi sei. Prendono tutti, la selezione è inesistente, cioè c'erano persone che parlano tre parole di italiano. Quindi anche sui numeri, quel che ti dicevo, non è importante quello che ti sto dicendo, è importante che trovi la persona propensa. Te lo dicono anche a lavoro tra l'altro, chissene frega di quello che ti sto dicendo... me dicevano all'inizio è inutile che fai sensibilizzazione, e io pensavo tra l'altro, ma come è inutile? E' per quello che sono venuto a lavorare, non è questa la cosa più bella? Invece mi è capitato per esempio alcuni, che se io chiedevo lei conosce... questa associazione umanitaria, e mi dicevano di no, il mio capo mi diceva lascia stare, perché tanto se non l'hai mai sentito... è inutile che glielo vai a spiegare. Mi è successo, nel senso... lo capisci che vuol dire non andarglielo a spiegare. Magari è vero, non ti voleva aiutare, ma magari non l'aveva davvero mai sentito... e quindi se non vai a fare sensibilizzazione tu, se non vai a far capire che cosa facciamo, alla fine, che stamo a fa? Veramente?

Z- Stai semplicemente, tra virgolette, cercando di guadagnarci te.

E - Sto cercando sì... di guadagnare io..

Z- Ok, mi è venuta in mente un'altra cosa, se hai mai avuto conflitti, sul luogo di lavoro, anche la presenza del leader... tutte le volte che lavoriamo, è quasi sempre in presenza di un leader, hai mai avuto conflitti con qualcuno di loro? O con qualche collega?

E - Allora sì, vabbè questo non credo sia dell'agenzia, ma in tutti i lavori non puoi andare d'accordo con tutti, ma in questo lavoro in particolare ci devi andare d'accordo perché ... tu quando vai a lavorare con una persona con cui non vai d'accordo. Come ti senti, ti devi esprimere, e c'è chi lo maschera, c'è chi è bravo, ma anche chi non riesce a farlo, come me, tra l'altro. E quindi se entro a lavoro con una persona che magari mi ha fatto arrabbiare prima.. ho bisogno di un momento di pausa per levarmi l'arrabbiatura e poi magari tornare abbastanza sereno da poter diciamo sorridere alle persone, perché molte volte gli vorresti dare un mozzico in testa alle persone, però non si può fare. Come persona, io vado abbastanza d'accordo con tutti, perché sono

una persona che non ha problemi, ti da i tuoi spazi... sono andato sempre molto d'accordo con tutti. Ho avuto problemi con un mio leader, che all'inizio ci andavo molto d'accordo quando non era leader, poi ha iniziato a montarsi la testa, e non è che mi importasse...

Z- Cioè è cambiato da così a così.

E - Sì beh, ci stanno queste persone, però veramente diceva cose che non si sarebbe potuto permettere di dire...

Z- Sugli altri?

E - Nono su di me, visto che a lavoro nessuno mi aveva fatto fare il servo, invece ti accorgi che ci sono queste persone che insomma ti fanno leccare il pavimento, bellissime persone. Però è un macello, perché davvero ti passa tutta la voglia di lavorare. Avresti solo voglia di dargli un bel destro sul naso, però...

Z- Questa persona lavora ancora?

E- Eh questa... oh ma sono cinquanta minuti di intervista!

Z- Eh ti stai accollando zì... (risate)

E- Il problema di questo lavoro lo sai qual'è? Ti distrugge fisicamente, veramente, non sto giocando, e anche mentalmente. Perché mentalmente devi sempre essere positivo, però immaginati una macchina, una macchina non può andare sempre a cento, e tu non puoi tornare a casa e andare sempre a dieci, perché sarebbe impossibile, c'è perché vuol dire tornare a casa, insultare tutti, sfogarti e poi uscire a lavoro ed essere sempre felice e contento, allora il problema di questo lavoro per moltissimi qual'è? Che vanno a lavorare, tutto lo stress accumulato, tutte le fatiche, tutte le aspettative, le mettono nel lavoro, perché comunque quando torni a casa devi solo riprenderti, perché quando torni a casa verso le nove, le dieci de sera, puoi solo riprenderti, non ti puoi sfogare, quindi butti tutte le tue frustrazioni lì, cercano di dare il massimo e cercano di guadagnarci il più possibile da questo lavoro, però questo ti distrugge anche a livello, proprio fisicamente, perché chi si sveglia presto la mattina per dare il massimo, per essere sempre contento, super eh... vuole anche un guadagno, perché può succedere, perché è una questione anche di numeri, può succedere anche quel giorno che tu sei bravo ma non incontri nessuno, quando questo guadagno non arriva tu non hai avuto sfogo, ti sei solamente distrutto, come se ti fossi chiuso su te stesso, e sei scoppiato, ti sei logorato. Per cui molte persone ci stanno male anche fisicamente, io pure sono stato male fisicamente, quando ho lavorato sei giorni su sette, mi sembra fosse il sesto giorno di lavoro dopo due settimane di fila, e mi sono sentito male, praticamente sono svenuto, e stavo andando a lavoro. Ti distrugge perché alla fine, chi ci mette tutto, e poi non ha neanche quel ritorno minimo, che può succedere, si sente male... perché quando non riesci a guadagnare..."

## Intervista a Paolina

Sedute nei posti davanti della mia macchina parcheggiata nella Piazza di Piramide (Roma) in pausa pranzo tra il suo nuovo lavoro (agente immobiliare) e il mio (babysitter)

Zoe- Allora ti faccio un po' di domandine tanto per inquadrarti dal punto di vista del contesto, di chi sei...

Paolina- Ma senti questa non viene ascoltata? Viene solo letta no?

Zoe- Certo, viene solo letta, anzi io cito ...

Paolina- Non ti serve il mio codice fiscale o il mio numero Iban no?

Zoe- No no, tranquilla..

Paolina- Che incubo...

Zoe- Allora dunque, insomma sì presentati, chi sei, chiaramente anonima...

Paolina- Beh allora sono una ragazza, 28 anni, compiuti a luglio, vengo da... da dove vengo? Dalla borgata romana, dall'Eur, che proprio borgata non è, ma insomma io vengo da quella parte de Roma, la parte povera, Eur/Spinaceto. E niente vengo da un percorso un po' strano, perché io dopo la scuola ho iniziato a studiare, poi ho lavorato, poi ho ristudiato, poi ho rilavorato, quindi viva il precariato...

Zoe- Cosa studi?

Paolina- Studio Scienze Naturali ...

Zoe- Ok qual'è la tua attività preponderante e che ti occupa di più?

Paolina- Al momento è il lavoro, faccio l'agente immobiliare in quel di Ostia, al momento, quindi da quattro giorni.

Zoe- Ok, però prima abbiamo lavorato insieme per quest'agenzia, che si occupava di raccogliere fondi diciamo per Onlus, varie Onlus... e insomma com'è andata quest'esperienza?

Paolina- Allora, l'esperienza.. allora inizialmente è partita diciamo bene, perché io quando ho mandato i Curriculum o i Curricula spè.. per fare questo lavoro mi hanno chiamato ben tre agenzie, quindi ho detto ammazza oh insomma non fa proprio così schifo il mio Curriculum, qualche possibilità ce l'ho, e quindi ho scelto quella che mi sembrava la meno peggio, a livello umano, non economico, ma insomma a livello personale mi sembrava la più insomma... accogliente, simpatica, ragazzi giovani, si stava formando, e all'inizio è andata bene, poi insomma uno prova ad imparare, le persone sono carine, insomma tutto quanto, poi... a livello economico è stata un po' un disastro perché in un mese ho percepito sui 250 euro, e quindi è stato...

Zoe- Quante ore lavoravi al giorno più o meno?

Paolina- Lavoravo.. generalmente lavoravo, facevo il mezzo turno, lavoravo... quante ore erano? Sei, poi ogni tanto ho fatto il full quindi dalle 10 alle 8 (*di sera, ndr*).

Zoe- In tutti i posti di Roma, più disparati...

Paolina- I più disparati, poi all'inizio insomma c'era un minimo di organizzazione settimanale, che si sapeva

più o meno dove avresti dovuto andare, invece poi la sera prima ci avrebbero comunicato dove andare.

Zoe- E avevi un contratto di che tipo?

Paolina- Il contratto, sto pensando dato che poi ho avuto altri contratti, mi sembra fosse di collaborazione occasionale no?

Zoe.- Perché non c'è un nome sul contratto, infatti una delle cose che ho notato e di cui ho anche parlato con gli altri che ho intervistato ... è che le cose che ci sono scritte sul contratto in qualche modo non corrispondono a ciò che accade, nel senso che c'è scritto libertà di orari...

Paolina- Eh no, che poi non è così.. perché poi sul contratto c'è scritto che tu puoi dare la disponibilità due/tre giorni alla settimana, come un libero professionista quasi, e invece non è così perché quando mancavi un giorno ti facevano pure presente – eh ma questa settimana hai lavorato poco, potevi lavorare altri due/tre giorni...

Zoe- Infatti tu una volta mi raccontavi che insomma avevi avuto la febbre e eri stata male.. e come avevano reagito?

Paolina- Eh mi avevano detto, ora non ricordo chi era stato, se Lui o Lei..

Zoe- Dei superiori diciamo..

Paolina- Dei superiori sì.. sì mi avevano detto – guarda sei sicura – e io avevo mandato un messaggio sul tardi, della serie guarda non credo proprio di farcela, di riuscire a venire, che con 39 di febbre alle 11 di sera, è difficile che la mattina vengo a lavoro, con tutta la buona volontà. E insomma mi ha detto – Beh guarda se riesci a rimetterti per domani mattina – Insomma, mah...

Zoe- Bah, sì anche a me una volta, non proprio la superiora, ma diciamo quella a metà che amministrava un po' tutto, io mi ero sentita male e avevo detto guarda non riesco ad arrivare a lavoro, e mi disse – eh ma avvisi adesso, magari ti sieda un attimo e vediamo se dopo hai voglia di lavorare- come se fosse una cosa che decido io, che non è che se stai male decidi di stare bene e stai bene. E ok, diciamo che c'era tutta la parte della formazione e poi tutta la parte di lavoro sul campo no? E come hai trovato per esempio la parte della formazione?

Paolina- Oddio non lo so, perché ufficialmente poteva essere una formazione, inizialmente quando parti da zero, e non sai nemmeno di cosa si sta parlando, poteva essere una cosa utile... però poi andando avanti col passare dei giorni, andare in formazione mi sembrava del tutto inutile, cioè è inutile che vai lì a sentire sempre le stesse cose... ripetute all'infinito, che poi chiunque arrivava di nuovo venivano ripetute un'altra volta. Un po'...

Zoe- Stancante?

Paolina- Stancante sì, superflua.. ecco. Alla fine perché poi le cose sul campo non sono quelle che fai in formazione e viceversa..

Zoe- Certo.

Paolina- Quindi sì bellissimo imparare a memoria il discorsetto ma poi stai sul campo e uno ti fa un'obiezione diversa da quelle tre che loro ritengono essere le uniche loro tre obiezioni...

Zoe- Poi te la devi cavare..

Paolina- Sì te la cavi anche senza essere andata in formazione.

Zoe- Certo, poi inoltre la formazione è gratuita da parte loro ma anche da parte nostra, nel senso che sono ore...

Paolina- Ore che tu spendi e che potevi dedicare ad altro, mm anche perché molto spesso io chiedevo... dato che la formazione mi sembra fosse lunedì martedì e mercoledì, il mercoledì dato che c'erano gli eventi o comunque avevamo l'autorizzazione di sta in strada, potevamo *annare* a lavorare invece di venire in formazione, che già l'avevo fatta, e invece no tentavano sempre di farmi venire in formazione a prescindere a un certo punto.

Zoe- Più vabè le colazioni di lavoro...

Paolina- Ah le colazioni di lavoro erano una roba tremenda, che poi fossero state delle colazioni buone, cioè almeno mi porti in un posto che fa i cornetti.. oh scusa c'avevano sotto l'ufficio due posti con i fornai che facevano i cornetti buoni e dicevo andiamo lì! Perché andavamo nell'unico bar che fa i cornetti surgelati..

Zoe- Beh dai però era offerta! Che poi se ci pensi sono gli unici soldi che io ho davvero percepito, dato che verrò pagata 60 euro... dopo 5 mesi dal licenziamento, dato che se ti licenzi te, poi ti arrivano dopo 150 giorni.

Paolina- Eh infatti io so stata un po' più furba, perché tu me l'hai detto, e io quindi ho aspettato, mi hanno pagato, perché mi dovevano pagare, e poi mi sono data.

Zoe- Brava.

Paolina- Beh erano 200 euro vitali per me.

Zoe- Certo! Cmq insomma 200 euro so soldi.

Paolina- Beh ho pagato l'affitto!

Zoe- Tu abiti in famiglia?

Paolina- Abito con mia madre, quindi le spese sono condivise, cioè non mi manda in mezzo alla strada se non pago, ma insomma le spese sono...

Zoe- Ah ok quindi paghi un affitto in qualche modo.

Paolina- Sìsì, noi siamo in affitto quindi contribuisco, se posso, quando certo sto sotto esami, università.. mia madre dice vabbè.

Zoe- Chiaro. Più o meno se dovessi fare un calcolo delle ore che hai lavorato, quanto hai lavorato per quest'agenzia?

Paolina- Allora, contando anche la formazione?

Zoe- Sìsì, tutto. 3 mesi tipo?

Paolina- Nono, di meno, perché io ho iniziato allora fammi pensare... io ho iniziato che era fine settembre, e ho finito a fine ottobre più o meno... poi vabbè ho passato quella settimana nel limbo che dovevano pagarmi, però comunque avevo detto che quei giorni non potevo venire a lavorare. Quindi forse in tutto saranno stati due mesi, e le ore che ho lavorato allora ... la formazione, ma il lunedì c'era?

Zoe- Allora sìsì il lunedì c'era però sì c'era la formazione, ma poi venivano gli ospiti, venivano quelli da fuori a spiegarci le tecniche...



Paolina- Ah sì, che poi il lunedì si iniziava (a lavorare ndr) anche prima, quindi si faceva dall'una alle otto. Eh ti fregavano pure lì sulle ore, quindi beh facciamo che ho lavorato, beh una media di sei ore per sei giorni la settimana, facciamo che erano una quarantina di ore settimanali. Per quante settimane? Facciamo sei settimane, sono 240 ore.

Zoe- Beh quindi 240 ore pagata 250 euro, beh dai comunque buono! Quasi un euro l'ora!

Paolina- (Risate) Beh sì fantastico, adesso mi danno due euro e mezzo l'ora di fisso, beh dai ho raddoppiato però!

Zoe- Vedi ci sono dei piccoli miglioramenti...

Paolina- Sì forse dovrei riprendere a dare ripetizioni in giro, che forse... era più conveniente.

Zoe- No invece tornando alle dinamiche lavorative, diciamo che c'era una specie di gerarchia interna all'azienda...

Paolina- Sì una gerarchia interna, diciamo molto recente, dato che i gerarchi di rango più basso.... questo non lo mettere... (risate).

Zoe- Certo che lo metto!

Paolina- allora fammelo dire meglio, i gerarchi di grado più basso, si dice no? Inferiore, i gerarchi di rango inferiore erano gerarchi da un paio di settimane quando sono arrivata io, quindi comunque una gerarchia in divenire.

Zoe- In continuo movimento.

Paolina- In movimento, perché poi anche i gerarchi, poverini loro, erano appena entrati, avevano appena iniziato e se dovevano appioppà le nuove reclute....

Zoe- Sì perché si diventava leader se si facevano 5 donazioni a settimana...

Paolina- Sì esatto.

Zoe- Sì diventava subito leader e non si poteva essere retrocessi..

Paolina- Ah è vero, è vero...

Zoe- E tendenzialmente, almeno a quanto mi è stato detto, mmm

Paolina- Beh la media delle donazioni dopo la leadership diminuiva drasticamente, anzi c'è proprio la statistica, che la settimana dopo la leadership è proprio quella in cui si facevano meno donazioni.

Zoe- Certo, adesioni e quindi provvigioni, perché non c'è un fisso...

Paolina- Esatto, niente fisso. Invece a me, quando feci il colloquio in altre due agenzie, una mi offrì 500 euro di fisso al mese, più le provvigioni a partire da non so quante adesioni, dalla decima adesione in poi... avevi una provvigione. E lì non ho accettato perché non mi piaceva il metodo di formazione, a parte che erano anche più formati anche nell'abbigliamento, *tipo scusa devo sta per strada sei ore mica posso venì cor tacco dodici a spillo*, cioè erano delle folli, non ho capito perché non si cambiassero.

Zoe- Ma sempre per le Onlus?

Paolina- Per le Onlus, altre Onlus, erano quelle... che non facevamo noi, e non mi piacque come facevano formazione, perché il primo giorno, conoscitivo io pensavo, vedi un po' come si lavora, ti mandano sul campo a vedere come si lavora, ci fecero beh... ci portarono in questa sala, tipo quella in cui facevamo formazione

noi, tutti in piedi, alle nove del mattino, e .. ti facevano imparare a memoria un testo che tu dovevi imparare a macchinetta.

Zoe- Addirittura?

Paolina- Addirittura, cosa che poi mi è capitata anche per la Onlus per cio ho lavorato dopo, anzi poi la mia leader, che è quella che non sopportavo, mi scrisse che dovevo dire proprio quelle parole, perché poi io non riesco a ripetere le cose a macchinetta...

Zoe- Chiaro.

Paolina- Eh invece no, tu devi dire... io dicevo “sono sicura che possiamo contare anche sul tuo aiuto?” E invece dovevo dire “Ci sei anche tu?” ma che vuol dire ci sei anche tu? Ma che italiano è? Devi ripetere quello che dico io.. a memoria... bah...

Zoe- Sì diciamo metodi... di marketing...

Paolina- Beh però diciamo che l'agenzia in cui abbiamo lavorato noi, quella anonima, i metodi di convincimento, le tecniche più o meno sono tutte le stesse, però da noi erano molto più tranquilli, e ci lasciavano dire quello che volevamo. Invece quest'altra quella dove ho lavorato dopo, erano proprio inquadriati, costretti, convinti che le parole avrebbero convinto... insomma dovevi dire la parola giusta.

Zoe- Anche perché tra l'altro da noi c'era, era tutto basato sulla *legge dei numeri* quindi dovevi parlare in media con 150 persone al giorno...

Paolina- Sì 10 se fermano e una te fa l'adesione.

Zoe- E questa cosa è vera?

Paolina- Bah.. il problema è che non ho mai calcolato se ho salutato davvero 200 persone, perché come faccio a ricordarlo? 15 dialoghi ben fatti sì diciamo che ti entra una donazione... non so, infatti nella Onlus in cui ho lavorato dopo ho mantenuto una buona media, non so perché, forse perché la Onlus è meno conosciuta e quindi la gente è più incuriosita, e ad esempio non puoi dire come per certe Onlus che hai mandato il messaggino sotto Natale, oppure ah li conosciamo sono dei ladri, c'è dietro la famiglia Agnelli ... e quindi magari pure per questo c'è più riscontro, poi non so io sono capitata in un mese in cui, in questa Onlus in cui ho lavorato dopo, e siamo/eravamo diretti, non appaltati a una società esterna a quella in cui stavamo noi e quindi anche forse per questo che tu quando vai a fare formazione, vai proprio alla fondazione, vedi insomma come lavorano, quelli che fanno le chiamate di re-call, poi c'è tutto un, si lavora insieme, si mantengono i contatti tra dialogatore e sostenitore. Forse il fatto che fosse sconosciuta, o che occupava di bambini... insomma attirava di più.

Zoe- quindi te lavoravi direttamente per loro e non per un'azienda che si appoggia...

Paolina- Beh sì questo poi la gente (*i potenziali sostenitori, i passanti ndr*) non lo sanno, sì ben fin dall'inizio era richiesta una media un po' più alta...

Zoe- Quanto era richiesto?

Paolina- Beh allora per i primi giorni di prova, erano 20 giorni lavorativi, 500 euro di fisso, di paga, e tutto quel che facevi in più ti veniva pagato a provvigione, e erano 14 adesioni in 20 giorni, comunque io sono riuscita a farle, ho mantenuto una media abbastanza buona, poi un periodo di calo, e poi una risalita. Però

ddevo dire che usano tecniche di convincimento ancora più pressanti rispetto a quelle usate da noi.

Zoe- Tipo? Qualche frase tipo che ti ricordi?

Paolina- Qualche frase tipo... vediamo che ho rimosso tutto cambiando lavoro, però sì la mano, come ti chiami, e poi però qui c'era più relazione, ci dicevano di parlare, di chiedergli che sta facendo, così poi quello sì...

Zoe- Sì fidelizza...

Paolina- Sì fidelizza fin da subito, poi davamo i braccialettini, arancioni come la fondazione, la foto, il messaggino whatsapp, poi la re call, tutto quanto, quindi sì, eehh... forse per quello era più facile. Io comunque sono capitata in un mese in cui questi avevano avuto il Bum natalizio, cioè molto pre natalizio, che poi sotto natale si sono affievoliti. E anche qui c'è tutta la gerarchia del leader, team leader con risorse...

Zoe- Team leader con risorse? Ma ce l'abbiamo anche noi?

Paolina- Beh allora non ricordo. Da noi c'era il leader che se facevi un tot di adesioni diventavi leader, poi quello con risorse che si prendeva i donatori semplici sotto la sua ala, poi c'è il team leader che ha più leader sotto di sé quindi sì con risorse per forza.

Zoe- Certo, quindi diciamo non il leader ma il leader/con risorse o team leader, poi vabè ci sono Owner/vice Owner e così via.... si prendono una percentuali sugli altri lavoratori.

Paolina- Sì certo, infatti la mia responsabile, senza fare adesioni percepiva un 2000 euro al mese.

Zoe- Grazie a voi.

Paolina- Grazie a noi, per questo infatti era così pressante perché doveva comprare la macchina e pagare l'affitto, ed era insopportabile.

Zoe- (Risate) Certo! E anche da noi diciamo c'erano i team leader che da una parte io ho anche trovato, il nostro team leader, era in realtà simpatico, infatti mi è anche dispiaciuto mollare, perché insomma c'era un rapporto umano, almeno, era attento. Però anche lui diciamo a quanto ho capito, aveva fatto quattro anni di gavetta per strada, come noi, e come ancora faceva, per raggiungere... e lui faceva una media di 9 adesioni a settimana. Una follia....

Paolina- Eh ma lavorando 10 ore, più di noi.

Zoe- Che poi devi stare prima in agenzia, fare..

Paolina- Sì ma penso che anche quando stava sul campo, lavorava molto molto, che poi per fare certi numeri, devi stare lì...

Zoe- Diciamo che è un lavoro che ti prende a tempo pieno..

Paolina- E deve pure piacerti, perché è anche bello ripetitivo, perché diciamo che io dopo venti giorni da questi (*la Onlus nuova ndr*) e poi due mesi scarsi di la, comunque ripetere sempre la stessa frase, a tutte le persone, diventa bello faticoso, insomma devi essere una persona a cui piace il lavoro macchinario.

Zoe- Certo! E poi ecco si parla di Onlus, beneficenza... a scopo benefico, umanitario e non commerciale.

Paolina- Sì.

Zoe- Ecco cosa pensi del fatto che da una parte diciamo c'è un livello più etico, per cui è come se noi fossimo visti come dei volontari della Onlus, almeno quando lavoravamo sul campo, e che quindi

spingevano alcune tematiche, anche magari giuste no? Cioè aiutare i bambini... però ecco a livello lavorativo diciamo che le dinamiche interne o anche a livello contrattuale, io ho sempre visto una discrepanza, tra le due cose.

Paolina- Ah beh, cioè tra il fatto che noi veniamo sfruttati e poi parliamo di Onlus e aiutiamo i bambini, beh sì questo anche io, infatti il secondo posto in cui ho lavorato... che poi il tipo di pagamento era diverso, era comunque poco, ma percepivi 10 euro al giorno anche se non facevi nulla, ti venivano riconosciuti, ti ci sei pagato la merenda, il caffè e il pranzo e un minimo ...

Zoe- da noi nessun rimborso spese, ma proprio su nulla.

Paolina- Cioè io avevo un rimborso spese giusto dei biglietti del treno e non so nemmeno se me li hanno messi, se me li hanno conteggiati.

Zoe- Certo! E in più c'è anche la questione... te hai ricevuto qualche come si chiamava? Riject?

Paolina- Non lo so, non ne ho idea.

Zoe- Perché sul contratto c'era scritto che ogni sostenitore, che te hai recuperato per strada ...

Paolina- Non rimaneva fedele per un tot di tempo, ti venivano detratti i soldi che ti erano stati dati... Sì questo c'era anche in quell'altro.

Zoe- Che poi sul nostro contratto almeno, non era definita una tempistica, per cui è una regola che in teoria vale sempre, cioè se io tra due anni magari non lavoro più per quest'agenzia, e il sostenitore che ha il mio nome sul modulo, decide di interrompere la donazione, a me viene tolta la provvigione. Che però mi sembra un po' assurdo...

Paolina- Beh una volta che te ne sei andato... te ne sei andato. Non ricordo bene come funzionava da noi, ricordo come funzionava la *triction* (*la stessa cosa ndr*) nell'altra Onlus. Praticamente il donatore doveva rimanere fedele per almeno sei mesi, quindi se stava quei sei mesi sei coperto, quindi se stava quei sei mesi sei coperto, sennò no.

Zoe- Togliendolo a te..

Paolina- Sì.

Zoe- Quindi è come, io mi ricordo che feci una domanda al vice direttore della multinazionale cui faceva capo la nostra agenzia, proprio su questo, e chiedendo ma io come faccio a sapere se la persona che ho davanti porterà avanti la donazione, perché insomma è come se io dovessi convincerlo in qualche modo... fargli ricordare di me. E lui mi rispose è ma è come quando vai a un appuntamento, non sai mai se quello che hai davanti è un mascalzone o uno che ti vorrà sposare. E paragoni assurdi.... e quindi non si può sapere, e quindi ho pensato che questo metodo è pensato per farti fare sempre più adesioni, perché alcune potrebbero esserti tolte.

Paolina- sì, non puoi mai scendere dalla tua media, perché come ti abbassi un po', quelle che ti vengono tolte, e la media che si abbassa, non ti prendi più 'na lira come al solito. E infatti io non capisco come facciano a diventare team leader.. cioè non lo so.

Zoe- Beh diciamo che devi avere un capitale di investimento iniziale abbastanza alto.

Paolina- Molto alto, sì. E infatti io mi rendo conto, nella seconda Onlus per cui ho lavorato, che insomma

c'era un'affiliazione di tipo extra lavorativo, nel senso che erano tutti amici, si frequentavano anche fuori, la mia team leader era entrata a lavorare perché era diventata amica dell'altro team leader, quindi poi erano entrati anche... vivevano con altri amici tutti insieme, erano anche conviventi e c'è non stavano insieme, si dividevano le spese, la macchina, ste cose qua. Quindi c'è fanno salire di grado chi decidono loro secondo me. Perché quella ragazza a cui ero affidata non era in grado di gestire un gruppo di persone, ma nemmeno una.

Zoe- E quindi si era creata tipo una specie di comunità?

Paolina- Sì, cioè io il primo giorno sono arrivata e loro stavano andando a cena, a cena un altro giorno... e non era una cosa molto di lavoro, era una cosa extra, insomma devi entrare affiliato alla setta, al gruppo!

Zoe- Certo, e anche da noi lo spirito di gruppo, a quanto ho visto io, si cercava di.. crearlo, di fomentarlo.. anche tutta la questione di darsi il cinque, di essere sempre a mille... e cosa ne pensi? Del fatto che ci dicevano che dovevamo essere sempre sorridenti, positivi...

Paolina- Beh quello da una parte sorridenti, beh se lavori col pubblico è normale. Se non sei sorridente, ti prendono e ti dicono vai a scaricare il magazzino.... e quello vabbè. Però essere sempre a mille, sempre positivi e non lasciarsi negativizzare, come dicevano loro, eh insomma non è possibile. Io sono sorridente perché devo esserlo per lavoro, non è che poi possiamo essere sempre a tremila, però poi da questo punto di vista il nostro leader, era abbastanza tranquillo, non ti rompeva le scatole... aveva anche lui i suoi momenti di calo. Invece i colleghi, avevano il problema opposto.

Zoe- Ecco brava, hai mai avuto conflitti, dissidi con colleghi?

Paolina- Beh personalmente no, perché non sono una che entra in conflitto con le persone...

Zoe- Non espliciti diciamo...

Paolina- No cioè non mi interessa, cioè finché siamo amici divento una rompiscatole, litighiamo... però insomma sul lavoro non mi va di rovinarmi il fegato, il fegato per queste stupidaggini, tanto non sono persone che contano, però comunque gli atteggiamenti di persone, pesanti... che si comportavano male anche gli altri, con gli colleghi ma anche con il pubblico stesso.

Cioè una persona che ti dice no grazie non mi interessa, gli rispondi con un grazie a lei, buona giornata, comunque cordiale perché poi si ricordano la Onlus e tutto quanto.

E invece davano rispostacce, diciamo, anche al pubblico poco garbate.

Zoe- Sì, quasi di colpevolizzazione.

Paolina- Sì quasi di stizza, cioè lo sai che prenderai 150 no, e forse 10 sì se va bene, quindi che...e poi che ti stizzisci a fare? E infatti ne hanno risentito loro stessi in primis... *(cioè gli stessi colleghi che avevano questi comportamenti poi ne hanno risentito sulla propria pelle ndr)*

Zoe- Sì mi ricordo quella mattina che eravamo insieme a lavorare. *(Parlando di Icaro ndr)*

Paolina- Eh sì quella volta che arrivò il nostro beneamato leader, e arrivò sul nostro posto di lavoro, mentre noi ci stavamo divertendo col pubblico di una palestra...

Zoe- Che poi erano anche pochi, quindi in due ce l'avremmo fatta benissimo.

Paolina- Ma tranquillamente, e invece di accomodarsi sui divanetti del bar e attendere il suo turno di lavoro e

riposarsi, entrò in campo quando una delle due si riposava e ti rubò anche una possibile adesione che poi comunque fece l'incompleta.. però insomma.

Zoe- Infatti sì, diciamo livelli di competizione che poi io... non ho mai proprio percepito, almeno da parte mia.

Paolina- Ma no, ma manco da parte mia.

Zoe- Diciamo che se sei leader tendenzialmente, dovresti sì chiaramente raggiungere la tua media (*dunque almeno 5 donazioni a settimana, ndr*) ma poi comunque fare il leader.

Paolina- Ah sì beh mi stai facendo ricordare dei momenti che avevo dimenticato, diciamo che quando ti viene affidato qualcuno non devi primeggiare tu. Io mi ricordo che quando eravamo per strada, comunque in zona Ottaviano, comunque c'era gente per strada, c'era lui che camminava avanti, che cercava di fermare chiunque passasse. Cioè passano tre persone, una tua, una io e una l'altra ragazza, che poi è anche quella che segui tu! (*riferendosi a Icaro ndr*) Cioè falla provare nel senso, la stai seguendo, se non prova come fa a imparare, invece zero proprio, sì sì una competizione allo sfinimento.

Zoe- Poi una competizione quasi sul niente!

Paolina- Sul nulla proprio.

Zoe- Cioè siamo tutti nelle stesse condizioni....

Paolina- Sì invece di fare squadra... questa cosa invece nella seconda Onlus l'ho notata molto di meno. Sarà che le location, come le chiamano loro, erano molto più popolate, c'era molta più gente, molto trafficate, e poi stavamo anche in vari centri commerciali, fissi. Quindi magari andavamo a coprire il turno di gente che non c'era. Insomma c'erano delle zone, dei punti in cui eravamo fissi e quindi... poi beh stavamo a Piazza di Spagna... insomma zone un po' più popolate, più trafficate. Diciamo che con la prima Onlus (*cioè l'agenzia per cui abbiamo lavorato insieme, ndr*) capitava di andare nei supermercati normali, sulla Togliatti magari, e la domenica pomeriggio c'eravamo noi e la commessa, l'unica commessa di turno....

Zoe- Quindi ecco, ci dicevano anche molto spesso ...

Paolina- Che non conta la location ma conta come stai tu, se sei positivo, quante persone riesci a fermare, ma non è così perché se devo salutare 200 persone per fare un'adesione e me ne passano 45 che faccio? Ce metto quattro giorni per fa un'adesione!

Zoe- Oppure ci dicevano di qualificare le persone, andare anche nei quartieri così detti qualificati... e questa cosa per te si è rivelata reale oppure no?

Paolina- Allora ti dirò, per esempio Piazza di Spagna ma vicina alla metro, quindi passa di tutto, dall'avvocato che poi non te la fa mai, che c'ha i sordi ma non te la fa, a quello che sta andando a lavorare, io per esempio ne feci una, con la seconda Onlus, a un cuoco, marocchino e lui dice sì, io lavoro qui, c'ho la compagna, c'ho quattro sorelle, o fratelli del mio paese, so come vivono queste persone (*riferendosi ai progetti umanitari proposti dalla Onlus, ndr*) perché da noi non stanno così male, e quindi... mi fece quest'adesione e c'erano varie possibilità per cui aderire mensilmente e lui mi disse se poteva farla da 15 euro o da 25, perché io all'inizio gli avevo detto che con 25 euro al mese gli avrebbe pagato un pasto al giorno e

lui allora si era fissato con questi 25 euro, e io gli chiesi se era sicuro di poterla sostenere e lui disse sì tranquillamente. Quindi questo per dire che molte volte ti trovi in una zona popolosa, quindi passano... cioè popolosa ma non popolare, quindi un sacco trafficata e passa un sacco di gente e quindi qualcuno se ferma, però magari si ferma quello che è povero quindi sei andato nel quartiere bene quando invece...

Zoe- Certo!

Paolina- Come quella volta in cui stavamo in quella palestra in cui arrivò il nostro amico (riferendosi a Icaro), che era? Prati?

Zoe- Sì, era... Parioli.. Corso Francia!

Paolina- E a me me la fece un ragazzo che faceva il muratore, sì messicano...

Zoe- Sì anche io, allora un'adesione sì io la feci a un ragazzo che stava in Italia da poco, e un'altra a un tizio che aveva l'American Express, per cui ....

Paolina- Sì beh poi anche quando stavamo alla Rustica, al Metro, al supermercato in cui ci vuole la partita Iva per entrare, mi si fermò uno che era consulente di qualcosa e non voleva che gli spiegassi nulla e mi chiese solo dove dovevo firmare, e mi tirò fuori l'American Express e via così.

Zoe- Perché se hai la partita Iva puoi detrarre..

Paolina- Esatto, puoi detrarre, perché gli serve per far quadrare i bilanci, quindi beh vai nei quartieri bene, ma dipende, perché se ti capita quello che vuole detrarre sì ma sennò no.

Zoe- Ecco sì che diciamo... chi se la può permettere è convinto eticamente? Magari alcune volte sì.. ci sono i sostenitori che diciamo già siamo convinti, che poi appunto a noi dicevano che dovevamo lavorare non sugli inconvincibili, perché sono negativi diciamo.

Paolina- Sì sui sì e sui forse no. Certo beh i sì sono i così detti... quelli che arrivano e che so già convinti, come li chiamano?

Zoe- Le persone positive.

Paolina- Hai capito no? Eh tipo... i logic! Comunque sì. Come ci diceva anche l'altra leader, l'hai intervistata?

Zoe- Eh no alla fine no, è scomparsa. Dovevo sentirla, ma non ha più risposto a niente.

Paolina- Ah peccato!

Zoe- Sì che poi chissà se lavora ancora! Io sarei curiosa di vedere quante persone, ecco ad esempio, da quando hai iniziato a lavorare lì quante persone se ne sono andate più o meno? Secondo te?

Paolina- Quanti ne ho visti nascere e morire? Eh... beh non posso fare i nomi, quindi non posso contare! (*contando con la mano, ndr*) Ah beh allora una decina forse. Perché qualcuno non l'ho mai conosciuto.. sì tipo Alex che però io non ho visto, il ballerino! Che però se n'è andato dopo qualche giorno! Carino, caruccio...

Zoe- Scomparso. (risate) Oppure un altro, quello altissimo...

Paolina- Sì levissimo, mammamia io ci ho lavorato, vabbè quello c'aveva un sacco de sordi, proprio de famiglia. Lavorava per sport, aveva un'isola a largo del Brasile. Un'isola c'aveva.

Zoe- Aveva un'isola?

Paolina- Abitava sul lungotevere vicino al Muro Torto, vicino a Villa Borghese. No vabè ma quello aveva

proprio i sordi e te invitava a cena così come niente.

Zoe- Ah ti ha invitata a cena!

Paolina- Sì anche all'altra leader! Sì ma perché non aveva proprio niente da fare, cioè ve porto a cena...

Zoe- E lui era stato preso sotto l'ala del nostro team leader.

Paolina- Sì ma infatti all'inizio li avevo visti molto affiatati e mi dicevo ammazza ma questo che doti c'ha pe' essere così seguito... lo vedevo molto caloroso, invece essendo danaroso avrebbe potuto investire su questo lavoro. Beh lui si era licenziato da un contratto di tre anni come cuoco, in un posto... però si era licenziato perché si annoiava, prendeva 1500 euro al mese, per tre anni e si era licenziato dopo un annetto.

Zoe- Beh, buttali via!

Paolina- Buttali via! 'Ao dacci i soldi a noi!

Zoe- Oh dovevi andarci a cena!

Paolina- Eh sì, dovevo andarci a cena, è evidente... e poi stava facendo un corso di lingue che pagava tipo 1000 euro al mese. E ammazza forse ne guadagni 100 e ne spendi 1000... ma da dove escono! E mi disse anche che era la prima volta che prendeva la metro qui a Roma!

Zoe- Oh tesoro...

Paolina- Ma 'nfatti mi chiese come si comprano i biglietti.

Zoe- Vabbè ce stava a provà.

Paolina- Ma che modo è? (Risate)

Zoe- Ok, tornando a noi, altre cose, ultimissime domande. Quando ti sei resa conto che non volevi più lavorare per quest'agenzia? E' successo qualcosa di particolare?

Paolina- Allora.. bah in realtà non c'è stato un momento preciso perché io ho fatto una buona media, ho fatto tipo 4 adesioni nella prima settimana scarsa, quindi all'inizio sono partita carica, poi in realtà mano mano.. ho visto che la media non riuscivo a mantenerla anzi andava a decrescere e rimaneva su livelli molto bassi, quindi mmm.. c'è stato un calare dell'interesse nel continuare a lavorare lì. Poi in realtà anche gli attriti insomma interni, con i colleghi e con i capi, perché pure lì il fatto che ti dicessero eh ma insomma hai lavorato poco, io dicevo beh insomma io non sono pagato a ore, non c'è scritto sul contratto, non vedo perché devi farmi presente quanto ho lavorato e quanto non ho lavorato. Poi anche il fatto che... sì che insomma c'era stata una discussione tra un collega che stava lavorando che mi stava particolarmente simpatico e quest'altro collega e ho detto vabbè qua non è proprio aria, e poi proprio in quell'occasione mi hanno chiamata per lavorare all'altra Onlus e quindi sono andata a sentire con loro, mi hanno parlato di questo contratto di prova di 500 euro e mi sono detta sai che c'è, al massimo faccio schifo e me prendo 'sti 500 euro e poi quel che sarà sarà e infatti così è stato. Però ecco non c'è stato un momento preciso, ma una serie di fattori, e poi il fatto di provare da un'altra parte, è stato il fattore determinante. E poi avevo ... mi era scaduto il mio tesserino.

Zoe- Benissimo, invece prima di questo lavoro cosa facevi, adesso che fai e cosa vorresti fare?

Paolina- Hai un'altra ora? Allora subito prima di questo lavoro... quest'estate studiavo ancora, era ancora periodo in cui stavo studiando per la sessione di settembre. L'inverno prima ho fatto la commessa in un



negozio di abbigliamento per poco tempo, perché sostituivo una ragazza che era andata in maternità però aveva quasi partorito.. quindi era l'ultimo periodo, poi ancora prima ho fatto l'aiuto cuoco, ho fatto la cameriera, ho pelato patate, poi ho lavorato in uno studio medico diciamo come segretaria però ogni medico gestiva le sue parcelle, quindi ero una segretaria molto generica, non mi occupavo della parte amministrativa/pecunaria.... poi ho fatto un sacco di cose, un sacco di ripetizioni, baby sitter, dog sitter a nero chiaramente. Gatti che te camminano in testa, dormi col mio gatto e così via... delle cose fantastiche.

Zoe- Beh però guadagni un po' a fare la dog sitter no?

Paolina- Sì tutto a nero, orari del cavolo... vabè sì una serie di lavori senza sbocchi. E adesso sto facendo da poco prima di Natale, dal 20 di dicembre, l'agente immobiliare, per un'agenzia immobiliare che ha sulle 15/20 sedi a Roma, quindi non è di quelle grandissime.... e qui non è conosciutissima se non nella zona centro/est che sono le zone più diffuse... sono stata un po' nella filiale di Marconi, e eravamo insomma in 5/6 col supervisore, e adesso mi sono spostata a Ostia da quattro giorni. Quindi insomma serve manovalanza, qualcuno che stia in ufficio, e ci sono un sacco di scrivanie quindi ora ho la mia scrivania. Ho il mio armadietto, la mia cassetiera, poi c'è la segretaria, ieri ad esempio dovevo andare a un appuntamento e sono tornata da un mio giro in zona, e non avevo fatto la cartellina, ma mi hanno detto di stare tranquilla che tanto c'era la segretaria che me la faceva lei.

Zoe- Quindi ti sei alzata di livello insomma. Sei diventata leader!

Paolina- Sì (risate), sono quasi responsabile.

Zoe- Però qui ti pagano a provvigione o a fisso?

Paolina- Allora qui mi pagano, entrambi... mi danno un fisso che è un rimborso spese di 400 euro al mese, che mi devono ancora dare... in ritenuta di acconto, e poi danno una provvigione, in base a quello che vendi, o che acquisisci.. Cioè acquisisco nel senso che compro per vendere.

Zoe- Ok bene, allora due cose, nell'agenzia in cui abbiamo lavorato insieme quanto avresti voluto essere pagata?

Paolina- Mm quanto avrei voluto essere pagata...

Zoe- Sì diciamo per permetterti di...

Paolina- di mantenere il lavoro per un altro po', per vedere se andava...

Zoe- Bah sì, se ti permetteva di pagarti qualcosa di più di un affitto... insomma dimmi tu.

Paolina- Beh all'inizio il contratto che avevo fatto con gli altri (*cioè la seconda Onlus per cui ha lavorato, ndr*) erano 500 euro per lavorare 4 ore al giorno, quindi 25 euro 4 ore, poi erano 4 ore piene, poi c'era la pausa, più lunga, magari si iniziava più tardi perché c'era la formazione all'inizio senza perdere tre giornate a fa formazione... sui 500 euro all'inizio mi sarei anche accontentata, poi ovvio che non mi puoi dare 1000 euro subito, e sì sui 500 euro.

Zoe- Ok, anche perché coi 250 euro che più o meno hai guadagnato... hai pagato le bollette, hai fatto la spesa... E invece cosa vorresti fare?

Paolina- Eh bella domanda, domandona del secolo, ovviamente io vorrei lavorare nel campo in cui sto studiando, però mi rendo conto che comunque .. non è un campo in cui diventi milionario, quindi devo dire

che questo dell'agente immobiliare non mi dispiace, perché comunque è un lavoro non troppo di scrivania, cioè non stai lì sempre seduto, devi interagire col cliente, devi essere sveglio, poi c'è tutta la parte delle pratiche, che per quanto può essere noiosa è sempre interessante. C'è sempre un problema da risolvere, quindi non è ripetitivo, quindi non sei la segretaria, sei comunque attivo, devi capire dove sta l'inghippo, e cavartelo. Quindi se comincio a ingranare qua e ci faccio i soldi...

Zoe- Potrebbe essere una cosa carina.

Paolina- Sì potrebbe essere il lavoro giusto.

Zoe- Quindi per adesso non pensi di emigrare all'estero, borse di studio...

Paolina- Allora borse di studio, beh in realtà io ho bisogno di soldi per pagare le tasse, dell'università. E quindi pure lì so in stand by, perché per dare gli esami devo pagà..

Zoe- Quindi hai congelato?

Paolina- Ho congelato per il momento e quindi scongelerò quando avrò i soldi...

Zoe- Dai, 47 minuti di intervista, sei stata bravissima, vuoi dire qualche cos'altro?

Paolina- Nono, poi mi comprometto.

Zoe- Grazie mille allora.

Paolina- Grazie a te!

## Intervista a Icaro

### L'intervista è stata fatta seduti sui divanetti di un bar del Centro Commerciale Porta di Roma, eravamo io, lui e la sua ragazza

Zoe- Ok, allora vabè intanto delle domande diciamo più... socioetnografiche, quindi chi sei, cosa fai durante il giorno, quale attività è preponderante per te, di dove sei, se vivi ancora in famiglia....

Icaro- Vivo ancora in famiglia, studio Economia alla magistrale, ho già preso la triennale e nel frattempo lavoro, e mmm niente la mia giornata si svolge che lavoro, mangio e dormo (risatine) poi nel week end chiaramente studio perché bisogna dedicarci pure un po' di tempo, sennò non si va avanti.

Zoe- Ok, quindi la tua attività preponderante diciamo è il lavoro, e la ricerca di lavoro..

Icaro- Certo.

Zoe- Lavori adesso?

Icaro- Sì sì sì sì.

Zoe- Che lavoro fai?

Icaro- Faccio il ... sails per un'azienda, quindi sto nel commerciale.

Zoe- Ok, quindi più nell'ambito umanitario, ma commerciale.

Icaro- Lì facevi il commerciale per l'ambito umanitario, qui invece fai il commerciale per l'ambito commerciale.

Zoe- Quindi magari è un pochino più inerente a quello che studi?

Icaro- Sì, sì.

Zoe- Ok, allora vabbè io e te ci siamo conosciuti appunto lavorando insieme per quest'agenzia che diciamo si occupava di recuperare fondi per attività di beneficenza per determinate Onlus. Come è andata quest'esperienza?

Icaro- L'esperienza in sé, mi ha fatto comunque conoscere persone interessanti. A livello di rapporti umani so rimasto soddisfatto, più che altro non mi è piaciuto il fatto che... insomma l'ho vista un po' come quei posti in cui ti devono gasare, con pure per esempio, quella musica alta, lì... so quei posti in cui puntano molto sul fatto che tu abbia una mentalità che vada verso il loro obiettivo.

Zoe- Che è il loro alla fine.

Icaro- Che è il loro, vabè chiaramente ....

Zoe- Cioè magari è anche il nostro, tra virgolette.

Icaro- Vabbè sì c'è attività di fundraising, però al tempo stesso comunque c'è un guadagno dietro...

Zoe- Quindi diciamo che rispetto alle aspettative che avevi all'inizio del lavoro, e poi quelle che ci sono state alla fine...

Icaro- Me lo immaginavo diciamo più semplice, non tanto per il fatto insomma di fare il venditore, perché insomma per fare il venditore, l'indole del venditore devi avercela, ma puntavo molto sul fatto che essendo

dei contratti di beneficenza attirassero più l'interesse delle persone.

Zoe- Ok, tra l'altro noi usavamo anche determinati oggetti no? Tipo il cibo ipercalorico, l'acqua sporca... le hai mai usate queste cose? Davvero?

Icaro- No, devo dire di no.

Zoe- Ok quindi sempre la *pitch*

(*la cartellina con dentro i progetti umanitari delle varie Onlus, ndr*)...

Icaro- Sì sì sì sì, sì diciamo che io cercavo sempre di creare un rapporto con l'altra persona perché... già l'attività di beneficenza io non la vedo come una vendita, la vedo come una cosa che se fai il contratto, lo fai non perché ti ha convinto chi te lo sta vendendo, ma chi già vuole farlo.

Zoe- Certo, sei già convinto.

Icaro- Sì sì sì sì...

Zoe- Infatti ci dicevano...

Icaro- Magari hai il dubbio, arriveranno veramente questi fondi di beneficenza, ma obiettivamente te con questi soldi che cosa ci fanno. L'obiettivo del dialogatore in quel caso è di istruire chi ha di fronte, quindi non la vedo come una vendita, la vedo solamente come una cosa a scopo illustrativo.

Zoe- Ok, e noi non avevamo nessun fisso, nessun rimborso spese..

Icaro- No beh diciamo che si è parlato di fisso garanzia ma in realtà non era un fisso, perché a parte i casi speciali quel fisso garanzia lo raggiungevi comunque facendo i tuoi contratti al minimo.

Zoe- Magari lo superavi anche...

Icaro- Magari lo superavi anche, certo che se andavi a fare tutti i contratti tutti al minimo sindacale ... allora quel fisso garanzia ti andava ad aiutare, ma è pressoché impossibile perché ci sarà sempre qualcuno che non fa il minimo sindacale, ma fa un po' di più. Quindi l'ho vista un po' per... della serie "ti sto dando qualcosa in più ma alla fine non ti sto dando niente".

Zoe- Sì in realtà non avveniva, sì era un qualcosa che ad esempio a me hanno detto... in occasione del colloquio, ci spingevano molto, quando in realtà non lo era. Tanto che io chiesi se c'era un fisso, mi risposero sì certo, ma devi fare qualcosa per averlo, quindi non è un fisso!

Icaro- Esatto, la stessa cosa che gli ho detto io, cioè parliamoci chiaro! Ma io infatti non ci contavo molto su questo fisso, ho detto vabè è una cosa che si verificherà in base ai miei meriti o demeriti.

Zoe- Certo, beh allora tanto che diciamo inizialmente te sei andato anche parecchio bene, cioè sei stato promosso...

Icaro- Sì è vero. C'è c'era pure anche quel velo di entusiasmo che ti spinge a fare meglio, poi quando vedi che incontri sempre le solite obiezioni, che... obiettivamente tu quando ti fanno un'obiezione, più che gestirla e magari illustrargli meglio il progetto, sempre per il discorso che ti facevo prima, secondo me ci deve essere un'etica dietro e quindi comunque non è che stai vendendo ma stai proponendo un qualcosa, se ti fanno più di tot obiezioni e tu non sfoci, non vai più a spiegare, ma sfoci, cerchi di convincere.... non è la cosa che mi piace in quel frangente.

Zoe- Certo, anche perché poi diventi aggressivo...

Icaro- Sì, e non diventa più beneficenza, diventa un contratto con una compagnia telefonica...

Zoe- Perde sì il suo lato...

Icaro- Perde valore! (risatine)

Zoe- Certo, e allora hai mai avuto conflitti, dissidi, tensioni con i tuoi colleghi o superiori....?

Icaro- Superiori sì.... la prima settimana, no la seconda settimana... mi era stato detto che secondo voci che gli arrivavano io negativizzavo il gruppo... perché magari dicevo che “o le persone non possono farlo perché magari non hanno un conto, o perché magari non si fidano..”e io dicevo beh che ci stanno sempre le stesse obiezioni... e non puoi gestirle...

Zoe- Beh se non hai un conto ...

Icaro- Se non hai un conto, la persona di per sé non si fida, cade comunque il discorso..

Zoe- Certo.

Icaro- Nel momento stesso che io ho fatto presente questa cosa, siccome io non dico le cose a una singola persona ma ne parlo anche con gli altri per confrontarmi sulla cosa allora mi era stato detto che negativizzavo il gruppo e quindi sono stato chiamato dal responsabile.

Zoe- Sì.

Icaro- E io obiettivamente gli ho detto non è che sto negativizzando il gruppo, semplicemente volevo confrontarmi su quello che era la realtà dei fatti. Insomma mi era stato detto che c'era un evento molto qualificato nei giorni successivi e avevano dei dubbi se mandarmi o meno lì, proprio perché magari io ero negativo e all'evento magari non avrei reso al meglio, fatto sta che io insomma sono andato a quest'evento e proprio a quest'evento ho fatto il criterio per... (*diventare leader, ndr*).

Zoe- Era diciamo un evento qualificato.

Icaro- Molto qualificato.

Zoe- Ecco su questa cosa, ci dicevano sempre di trovare sostenitori qualificati...

Icaro- Sì beh il fatto è che, io non ho mai mandato giù una cosa, il fatto che mi dicono che non esistono zone qualificate o meno, ma poi mi parli di un luogo qualificato, è una presa in giro.

Zoe- Sì beh ci sono molte contraddizioni..

Icaro- Se tu mi dici che io il contratto lo posso fare anche nella zona più malfamata della città, perché non esistono zone qualificate o meno, e poi mi parli tu di una zona qualificata ti stai contraddicendo da solo.

Zoe- Certo, sìsìsìsì, però poi stranamente ci mandavano nei quartieri così detti ricchi, tra cui tipo Garbatella, che non è un quartiere ricco...

Icaro- No no anzi, è piuttosto popolare.

Zoe- Alla metro...

Icaro- Dipende pure... cioè alcuni di noi venivano mandati nei quartieri più qualificati, altri meno e poi si faceva il giro. Anche per testare la persona dove si trovava meglio a lavorare...

Zoe- Cioè chi si trova più in street e più in evento...

Icaro- Sì perché magari c'è la persona che crea più rapporto con personaggio popolare, e chi lo crea col classico tipo in giacca e cravatta...

Zoe- Certo. Bene se dovessi fare una media più o meno di quanto hai speso e quanto hai guadagnato nel tempo in cui hai lavorato?

Icaro- Non ti dico che ci siamo andati pari, ma ... (risate), beh tra abbonamento dei mezzi, che io venivo con la macchina fino a Roma, poi da Roma mi spostavo coi mezzi. Quindi è stata una bella spesa.. beh io avevo fatto l'annuale apposta, che poi ho sfruttato per tre mesi, quindi dei 250 euro dell'annuale, poi quant'è il mensile?

Zoe- 35 euro.

Icaro- Beh 35, 70... sono 105 euro, poi venire con la macchina, una cosa e l'altra, i pranzi. Beh facciamo un 220 che ho speso e ho guadagnato poco di più.

Zoe- Insomma pari e patta. Più o meno.

Icaro- sì..

Zoe-Ti va di raccontare cosa è successo alla fine di quest'esperienza con quest'agenzia?

Icaro- Sì beh, non mi è piaciuto il fatto che mi è stato fatto pesare il fatto che stavo mollando, cioè era quasi una mia colpa il fatto che stessi mollando. Cioè era quasi una mia colpa il fatto che stessi mollando, secondo loro. Da una persona e basta... però devo dire che gli altri del gruppo, gli altri ragazzi, mi chiedessero insomma che cosa fosse successo. Invece hanno visto che insomma sono stato fatto fuori dal gruppo di whatsapp e nessuno mi ha chiesto insomma che è successo, perché questa cosa...

Zoe- Anche perché sembravi uno di quelli più convinti, tra l'altro..

Icaro- Non tanto per quello, non per niente ma comunque io ero una persona che faceva abbastanza gruppo, un punto di riferimento.

Zoe- Certo, certo.

Icaro- Quando insomma c'erano dei dubbi, mi venivano a chiedere perché comunque avevo più esperienza di loro lì, ero entrato prima, avevo raggiunto determinati criteri..vedevano in me una persona su cui magari riporre un po' di speranze. A un certo punto si tratta di speranze, dopo che vai in giro magari per dodici ore, e non concludi niente.

Zoe- Sempre sorridente, sempre positivo.

Icaro- Esatto.

Zoe- Ok, insomma quindi ti è stato fatto pesare un qualcosa che poi in realtà era frutto anche di un malessere diciamo psico-fisico, chiaramente non voglio andare nei particolari... Però ecco credo sia importante anche parlare anche un po' di quello che potrebbe essere il prodotto di tutto questo. Forse non è soltanto un prodotto del lavoro in sé, chiaramente non voglio entrare nelle tue faccende personali. Però ecco se sei stato male, è anche giusto riflettere anche su quanto stress crea ...

Icaro- Sìsì, esatto.. beh comunque ogni giorno dal primo minuto che entravi lì si parlava di obiettivi, si parlava del fatto che comunque c'erano determinati criteri da raggiungere, a inizio settimana ognuno doveva avere il suo obiettivo fisso.

Zoe- E se non li raggiungevi che succedeva?

Icaro- Non succedeva niente però... soprattutto per quelli che comunque avevano iniziato ad andare un po'

più avanti, tipo me che insomma avevo raggiunto la promozione ti dicevano no non è possibile che tu non fai minimo tot contratti, di qua e di là, non puoi chiudere a zero la settimana. Devi essere d'esempio per gli altri, e via dicendo...

Zoe- Anche se poi non potevi essere retrocesso.

Icaro- Non potevi essere retrocesso però insomma ti facevano pesare la cosa.

Zoe- Certo, magari questa cosa avrebbe pesato su una possibile crescita in qualche modo...

Icaro- Nono, non penso assolutamente. Potevi fare anche la prima settimana zero e quella dopo ripetevi il criterio e avevi un altro avanzamento.

Zoe- ok, ultimissime domande e poi vi lascio andare. Allora più o meno quante persone hai visto entrare e uscire?

Icaro- Tante, tante. Gente che è durata tre giorni, gente è durata un giorno, qualcuno che è durato un mese... quindi insomma parliamo almeno di una ventina di persone che se ne sono andate, con continue assunzioni comunque.

Zoe- Ok, quanto avresti voluto essere pagato.

Icaro- Beh per lo meno che ci fosse stato un fisso, ma un fisso reale, non un fisso garanzia, e comunque sulla provvigione sul singolo contratto, beh se si tratta di beneficenza, beneficenza deve essere quindi non si può chiedere più di tanto di provvigioni. Magari che dal singolo ufficio si riuscisse a ricavare un budget che comunque per dare una gratificazione economica ai propri dipendenti... lì penso che ci sarebbe da lavorare insomma.

Zoe- Ok, anche magari per fomentarli, spingerli di più....

Icaro- Bah ti ripeto, non devi fomentare le persone perché l'interlocutore deve essere sempre convinto di suo, però tu al ragazzo che dalla mattina alla sera sta in giro, ha delle spese inevitabilmente, e che comunque ti da 12 ore della sua vita al giorno, comunque.

Zoe- E a volte senza guadagnare niente.

Icaro- Non ci sta insomma.

Zoe- Anche no...

Icaro- E' un po' uno sfruttamento dai.

Zoe- Ecco, diciamolo. Ok, hai mai pensato ad esempio che il lavoro nero, fosse più conveniente?

Icaro- No, perché non lo condivido a prescindere.

Zoe- Prima di questo lavoro qui avevi fatto altri lavori?

Icaro- Avevo fatto il bidello nelle scuole facendo le supplenze, sì avevo fatto domanda quando avevo 18 anni e ero entrato. Sì contratti di un giorno, ne ho fatte due in tutto.

Zoe- E invece questo lavoro che hai adesso? Va meglio?

Icaro- Molto meglio.

Zoe- E stai... mi ricordo che quando si lavorava insieme mi ricordo che eri abbastanza positivo..

Icaro- Beh lo scetticismo c'è sempre stato.

Zoe- Certo, lo so, giustamente...

Icaro- Anche perché lì entravano persone di 18/19 anni, e questa persona insomma la puoi gasare, l puoi farla credere. La persona di 25, laureata, che magari qualche cosa l'ha già passata...

Zoe- Più di tanto...

Icaro- .... non la puoi illudere.

Zoe- Certo, beh comunque credo sia stata anche una sofferenza la delusione che c'è stata poi...

Icaro- Beh mi aspettavo di meglio, anche come trattamento diciamo...

Zoe- finale.

Icaro- Sìsì.

Zoe- Beh io quando sono andata a licenziarmi, era tutto molto pacifico, dato che in un mese ho fatto due cose... una all'inizio, una alla fine...

Icaro- Magari era già nell'aria che ti avrebbero mandato via loro.. (risatine).

Zoe- Dici? Beh magari sì..

Icaro- Beh visto come stavano andando le cose, che le persone che entravano o entro tot concludevano qualcosa oppure venivano mandate via...

Zoe- Eh perché io avevo anche pensato di farmi licenziare.... perché il problema è che se ti licenziavi tu poi ricevevi lo stipendio dovuto dopo cinque mesi.

Icaro- Beh ma anche il fatto che comunque quello che ho guadagnato non è detto che effettivamente l'ho guadagnato..

Zoe- Ah, cioè?

Icaro- Beh sì perché comunque devono passare i 6 mesi, cioè se il contratto va in rjet (*cioè i sostenitori decidono di interrompere la donazione, ndr*) poi te li scalano. Quindi obiettivamente quello che ho guadagnato non so se l'ho guadagnato. Infatti io l'ho lasciato lì fermo, perché io non lo so se effettivamente sono miei o meno, tra 6 mesi sono miei.

Zoe- E che ne pensi del fatto che se un sostenitore che ti ha firmato la pitch da cui te hai avuto la provvigione, decide appunto di interrompere... diciamo il costo di tutto l'ambaradan ricade sul dialogatore..? Cioè su chi ha fatto la...

Icaro- E' sempre una questione, si vede che non era abbastanza convinto.

Zoe- Quindi diciamo che il dialogatore non è stato in grado di convincerlo...

Icaro- Nono, non era essere in grado di convincerla, si vede che non era abbastanza convinta. Perché devo fare una donazione se non sono abbastanza convinto? O è una cosa che insomma io era nell'aria che volessi fare, altrimenti no.

Zoe- Per questo la legge dei numeri, in qualche modo.

Icaro- Certo.

Zoe- No vabè niente, con questo lavoro che hai fatto invece pensi di mettere da parte soldi, andartene via di casa..

Icaro- Beh sì, è uno dei miei obiettivi, appunto crearmi una mia indipendenza economica.

Zoe- E diciamo sembra più fattibile con questo lavoro?



Icaro- Sì perché comunque sto vendendo cose che materialmente il cliente utilizza..

Zoe- Ok..

Icaro- Non sto vendendo qualcosa che in realtà non c'è.

Zoe- Delle idee, delle speranze..

Icaro- Sì delle idee.

Zoe- Va bene... allora non so se vuoi aggiungere qualcosa su cui magari hai riflettuto..

Icaro- Sì stavo dicendo prima una cosa abbastanza importante... Sì proprio quando si parlava di licenziamento, all'inizio è stato specificato, in sede di firma del contratto, quando vuoi andartene tu, sei liberissimo di farlo, quando vogliamo mandarti via noi, siamo liberissimi di farlo. Il contratto si può cestinare quando tu vai, poi nel momento stesso in cui io ti dico, ho un problema, me ne voglio andare, me la fai pesare? E' mancanza di serietà...

Zoe- E ti hanno detto abbiamo investito su di te..

Icaro- Non hanno investito su di me, sono io che ho investito su di loro. Perché io ho investito 12 ore di tempo ogni giorno, io ho lavorato il primo di novembre, io ho lavorato anche le domeniche, a volte, a volte siccome con la scusa che ero diventato leader, e quindi avevo raggiunto una promozione, per non lasciare soli i ragazzi che erano entrati la prima settimana, io dei giorni mi sono trattenuto quando invece sarei dovuto stare a casa.

Zoe- Cioè dei giorni liberi...

Icaro- Allora io avevo dato disponibilità magari la mattina, non arrivava il mio sostituto fino a sera e io mi trattenevo perché non me la sentivo di lasciare il ragazzo nuovo da solo.

Zoe- Certo..

Icaro- E non è che il giorno dopo mi dicevano vabbè stattenne a casa perché ieri hai fatto tutta la giornata, mai.

Zoe- Certo.

Icaro- Anzi se provavi a chiederlo ti dicevano "eh ma è interesse tuo lavorare di più".

Zoe- "Tu non lavori per me, lavori per te stesso.." poi però ti facevano pesare se prendevi un'iniziativa tua.

Icaro- Chiaro.

Zoe- Anche perché poi da contratto... sembra quasi un contratto autonomo...

Icaro- E' un contratto particolare, è una via di mezzo tra la dipendenza e...

Zoe- E l'autonomia.

Icaro- E l'autonomia. Il discorso è che se nel momento stesso in cui tu mi dici che è un lavoro che te lo puoi gestire come vuoi, puoi fare in parallelo quello che vuoi, paradossalmente anche un altro lavoro. Ma poi mi dici che la tua settimana deve essere strutturata in modo tale che comunque tu 5 giorni lavorativi li fai, è una presa in giro no?

Zoe- E hai magari qualcuno che fissa i turni, ti chiama se sei in ritardo... insomma nel contratto c'è scritto che hai libertà di orari, libertà di spostamento...

Icaro- Non puoi fissarmi i turni, e allo stesso tempo dirmi di gestirli come voglio.

Zoe- Poi mi sgridi se non arrivo...

Icaro- No a me non è mai capitato che il giovedì... io per esempio il giovedì pomeriggio non potevo... non mi è mai stato fatto pesare. Ma alle altre persone, soprattutto le nuove entrate va detto magari a quest'evento c'è posto il giovedì pomeriggio, e ti ci metto.

Zoe- Certo, proprio così.

Icaro-magari potevi dire liberamente di no, ma poi dovevi comunque andarci la mattina. Quindi obiettivamente ritornavi al discorso che tu quel giorno non lavoravi e quindi andavi contro i tuoi interessi. Una libertà non libertà.

Zoe- Ok, sei riuscito a studiare... beh quanto hai lavorato? Due, tre mesi?

Icaro- Quasi tre.

Zoe- Tra l'altro se guardi il tesserino, nota di colore, vedi una data di scadenza. Dura quattro mesi in media, e questa cosa fa riflettere.

Icaro- Sì penso che in pochi raggiungano i quattro mesi, diciamo è il ciclo di vita del dialogatore. Ma infatti che duri quattro mesi, anche a me all'inizio ha fatto pensare un pochino. I badge sul posto di lavoro non hanno scadenza.

Zoe- Tendenzialmente no, anche perché non era un contratto di lavoro a tempo determinato che dici quanto meno ho un senso.. vabè, in quei tre mesi sei riuscito a vivere? Come stavi?

Icaro- Beh diciamo tempo libero zero, perché se poi ci devi coniugare lo studio, arrivi a zero. Magari la sera, ma magari la sera sei stanco morto da dodici ore che sei stato in giro.

Zoe- Certo, in più ci aggiungi anche Roma, il traffico... quindi insomma livelli di stress abbastanza importanti. Sì sì io mi ricordo che arrivavo a casa e non mangiavo, non avevo tempo per fare la spesa, poi i turni del giorno dopo molto spesso venivano dati alle 10 di sera del giorno prima...

Icaro- Chiaramente, sì ma è un discorso che non sta in piedi perché nel momento stesso che ho staccato non mi puoi costringere a vedermi i turni. Io se arrivo a casa alle 9 e alle 9 e 05 voglio stare sdraiato a dormire, non puoi costringermi a stare sveglio sennò non vedo i turni di domani.

Zoe- E non so a che ora mettere la sveglia il giorno dopo o dove devo andare.

Icaro- Anche perché insomma la disponibilità la dai a inizio settimana quindi tu più o meno sapevi cosa avresti fatto il giorno dopo, ma se non sapevi dove andare, sappiamo bene che a Roma non è che ti sposti in dieci minuti da una parte all'altra. Eventi ad Ostia ci ho messo dall'ufficio un'ora e mezza di mezzi. Quindi dipende pure quando devi svegliarti la mattina...

Zoe- Certo, ti è mai capitato di arrivare in ritardo.

Icaro- Mai, arrivavo sempre in anticipo, perché odio arrivare in ritardo e quindi io se è arrivo con mezz'ora di anticipo. Beh pure a Labaro, io so arrivato alle 7, l'evento iniziava alle 8 ma io dalle 7, perché comunque ho pensato che in una Palestra le persone arrivano anche presto, quindi sono andato prima e niente. Però insomma sono partito alle 5 e mezzo da casa.

Zoe- E in tutto questo la fanno anche pesare quando te ne vai?

Icaro- Sì, dovrebbero farti una strada fuori dall'ufficio, quando te ne vai, invece te lo fanno pesare.

Zoe- E secondo te è ancora in piedi quel posto? Com'era la situazione quando te ne sei andato? Perché un altro intervistato mi ha detto che erano un po'...

Icaro- Ma il fatto che comunque tanti entrano e tanti escono, stamo sempre lì, gli standard dell'ufficio non si alzeranno mai finché non trovi uno zoccolo duro, e quindi avrai sempre nuovi entrati che in affiancamento... la prima settimana gli fanno vedere che quei due/tre contratti si fanno, perché comunque tu al nuovo entrato devi mostrare il fatto che si può fare. E quindi penso che siano rimasti sempre sugli stessi livelli, perché come si stava in quel momento si sta tutt'ora perché noi eravamo relativamente tutti nuovi, perché era un ufficio che era stato quasi ricreato da zero e quindi penso che tutt'ora stiano così.

Zoe- E c'è stato magari anche un cambio di responsabili in corsa.

Icaro- Sì, sìsìsì.

Zoe- Ah ecco, domandina, cosa ne pensi del fatto... cioè credi che ci sia una contraddizione tra diciamo la questione umanitaria, quindi le Onlus, e il fatto che determinate Onlus si appoggino anche su agenzie private?

Icaro- Ma io ho trovato contraddittoria una cosa, ho parlato con un dialogatore direttamente di una Onlus, e comunque stipendiato, sempre a provvigione, non volontario. Probabilmente era a fisso. Ma la cosa che mi sono chiesto io è se possono creare dei dialogatori in house, perché si devono rivolgere ad agenzie private? Quanto magari puoi tra virgolette ricavare di più dal singolo contratto.

Zoe- In che senso?

Icaro- Perché se da un contratto fatto devo pagare la provvigione al dialogatore, prende la percentuale l'educatore del dialogatore, un'altra percentuale va all'ufficio, e via dicendo... perché non farli tutti in house e quindi tutte quelle percentuali che tu vai a dare...

Zoe- Evitare i costi in più.

Icaro- Li vai ad ottimizzare, è una cosa che mi sono chiesto, è una cosa che mi ha fatto dubitare anche, diciamo del progetto in sé. Io comunque, Onlus, la cosa che devo fare è ottimizzare i costi.

Zoe- Per l'obiettivo umanitario.

Icaro- Se posso sviluppare in house i miei dialogatori senza andare comunque a coinvolgere enti privati, che quindi obiettivamente devono avere la loro provvigione, la loro percentuale sulla provvigione... io penso ci sia comunque un risparmio.

Zoe- Sìsì, è che si dovrebbero avere delle informazioni in più.

Icaro- Il fatto che l'ente privato mandi i propri ragazzi comunque a fare formazione da persone della Onlus, mi fa pensare comunque che dei formatori già ci siano, quindi è un cane che si morde la coda. Perché se i formatori già ci stanno, hai la possibilità di svilupparli in house...

Zoe- Magari perché i contratti sono diversi?

Icaro- No, sono esattamente gli stessi, li ho visti e la cosa che ho pensato io è che forse non riescono a gestire un volume così ampio di dialogatori? Boh.

Zoe- Perché magari sono più impegnati magari nei progetti sul campo, o nella ricerca...

Icaro- Può essere, è una cosa che mi sono chiesto. Comunque quando uno sta lì si fa anche mille domande e

anche mille dubbi..

Zoe- E appunto, anche il fatto che come dialogatori siamo stati abbastanza sfruttati, ha un qualche... incoerenza con poi l'azione umanitaria che si va a fare, oppure no? Che idea ti sei fatto?

Icaro- Visto che comunque è previsto anche il volontario per una determinata cosa, ma il volontario sta due ore e se ne va, non sta 12 ore. Beh è una cosa che potrebbe essere retribuita di più, con un fisso, dato comunque dall'ufficio e obiettivamente sei tu che però ci stai. Sei liberissimo di andartene, ma alla fine però sei costretto perché o faccio quello o niente.

Zoe- Esatto, cioè l'idea è che tu puoi pure andartene, tanto ce ne stanno altri dieci dietro di te che possono entrare e comunque non hai un'alternativa, cioè l'alternativa qual'è? Trovarsi un altro lavoro?

Icaro- Ma è il mercato stesso che permette di dare comunque provvigioni, che possono essere anche giuste, ma di permettere alle agenzie di non dare un fisso ai ragazzi. E' il mercato stesso perché comunque tu sei vincolato dal fatto che o fai quello o stai a casa sul divano, se non ci stai tu, verrà un altro che tanto farà il suo tot di contratti, che più o meno, a parte il venditore nato, e torniamo sul fatto che non ci dovrebbe essere un venditore in questo caso, a parte il venditore nato il ragazzo ti fa gli stessi contratti di quello che verrà dopo. Io ho visto anche ragazzi a cui ho fatto formazione, e i numeri erano esattamente gli stessi. Vabbè ci sta quello che glielo fa allo zio, al cugino, al fratello, ma quelli sono comunque... una volta che ti sono finiti i parenti, ti so finiti i contratti.

Zoe- Chiaro, poi magari i parenti dopo un po' si stufano pure...

Icaro- Sì, non è che gli puoi chiedere... cioè o ritorniamo sul fatto che o sono convinti loro oppure non ha senso.

Zoe- Chiaro, va bene io sono molto felice, grazie mille!

Icaro- E di che!

## **Intervista a Tommaso Gianni, Avvocato delle Camere del Lavoro Autonomo e Precario (C.L.A.P. Roma)**

Zoe - Cos'è Clap? Di cosa si occupa? In che senso difende i diritti degli indifendibili?

Tommaso - Clap è un acronimo che sta per Camere del Lavoro Autonomo e Precario. Queste Camere nascono se non ricordo male nel novembre del 2013 da una rete di centri sociali che vanno a creare un'associazione sindacale vera e propria. Chiaramente qual'è l'esigenza basilare da cui muove Clap e che ha dato vita a questo progetto? Quello di andare a tutelare e difendere tutte quelle forme di lavoro precario e sfruttato, in tutte le sue forme, subordinato, parasubordinato, migrante che normalmente sono state, nel corso degli ultimi, sono state di fatto abbandonate a se stesse dall'operato classico dei sindacati confederali. Questo perché? Perché da una parte non corrispondevano al classico lavoro in fabbrica dove era più facile costruire una coscienza collettiva, qui invece si tratta di una nuova classe precaria che ha caratteristiche diverse e prerogative diverse, come la frammentazione e l'isolamento. Ok? Quindi andando per gradi dobbiamo innanzitutto dire come ha operato Clap per mettere a tema tali caratteristiche e organizzare e soggetti che attraversano questa nuova classe precaria. Da una parte mettendo insieme, creando proprio degli spazi fisici, in cui far incontrare questi soggetti e farli conoscere tra di loro. Perché spesso parliamo di gente che nemmeno si conosce, quindi insomma lavoratori autonomi, freelance che non si conoscono e non sanno di avere delle condizioni lavorative e esistenziali comuni e quindi non sanno neanche che queste loro caratteristiche individuali se collettivizzate, condivise, possono diventare anche un punto di forza di tutti quanti. Come dicevo muovere da spazi fisici, e questa è una delle sfide, cioè far sì che gli spazi autogestiti diventino i nuovi dispositivi sindacali per riportare appunto il sindacato alla sua originaria forma di Camera del Lavoro. A livello metropolitano con connessioni anche a livello nazionale, sappiamo infatti che Clap ora esiste a Padova e Napoli.

Zoe- Ok, allora com'è fatta la composizione sia di chi si avvicina a Clap, sia invece di chi ne fa parte?

Tommaso- Beh la composizione è brutta, perché i poveri sono brutti (risate), e le lotte sono vecchie. No vabè allora tra le caratteristiche di questa classe precaria c'è la giovinezza, cioè parliamo di lavoratori che da 10/15 anni si sono affacciati nel mondo del lavoro. E quindi da quando sono iniziate le grandi Riforme, parliamo ad esempio della Legge Biagi e quindi è anche, diciamo che la composizione di chi si rivolge a Clap rispecchia quello che è il problema generazionale, oggi giorno. E siccome è un'organizzazione spontanea, è ovvio che chi fa parte di Clap rispecchia le stesse caratteristiche di chi ci si rivolge, dato che siamo i primi a vivere uno stato di precarietà e abbiamo sentito la necessità di attivarci per sensibilizzare su questi temi. E naturalmente il dato rilevante è naturalmente collegato... tra le vertenze che maggiormente seguiamo c'è ad esempio il comparto della Sanità, e per la maggior parte parliamo di donne, di terapisti, fisioterapisti, logopedisti, e quindi c'è una composizione molto femminile.

Zoe- Ok, che vuol dire lavoro gratuito per te?

Tommaso- Per me lavoro gratuito è tutto ciò che non si avvicina a quella retribuzione, che non garantisce

quella retribuzione equa e sufficiente così come è prevista dall'art.36 della Costituzione. Quindi non lavoro gratuito in sé ma anche lavoro sottopagato, e sfruttato e manchevole di tutele, come spesso accade nel lavoro subordinato. Tra le caratteristiche fondamentali di questo lavoro, se ne vogliamo parlare, c'è ... l'obbligo che grava sul datore di lavoro di corrispondere una retribuzione, retribuzione che deve essere equa e sufficiente in base all'art 36 della Costituzione. Quindi qualora non c'è questo sinallagma, cioè la relazione che intercorre tra la prestazione lavorativa e l'obbligo di retribuire allora per me già siamo nel lavoro gratuito in senso lato. E poi volevo dire anche, c'è un altro discorso, perché il lavoratore non ha solo l'obbligo di retribuzione, ma anche di pagare i contributi, ecc. e in assenza di tutele, quindi di norme che vanno a garantire il lavoratore nella continuità di retribuzione, quando non lavora per malattia, maternità ecc. è chiaro che questo va a creare un regime di instabilità, di insicurezza economica e quindi di precarietà. Ora tutte queste forme di lavoro flessibile, che poi sono state fatte in nome delle politiche europee adottate con la flexsecurity, e non solo, è chiaro, anzi le statistiche lo dimostrano, non hanno fatto altro che portare ad esasperare ai massimi livelli questa condizione di precarietà. Poi il lavoro gratuito va fatto anche rientrare nelle forme di lavoro invisibili, come ad esempio il lavoro domestico, non riconosciuto come tale, dunque non retribuito. Noi invece vorremmo che fosse riconosciuto il contributo, che si dà anche all'interno della propria famiglia, sottoforma di sussidi erogati dallo Stato e dagli enti pubblici.

Zoe- Invece per quanto riguarda il sistema dei Voucher?

Tommaso – Allora i voucher in Italia hanno avuto negli ultimi tre anni uno sviluppo enorme, tanto che nel 2016 mi sembra che siano stati venduti una cosa come centotrentacinque milioni di voucher, e però i voucher sono uno strumento che esiste dal 2003, con la Legge Biagi, governo Berlusconi e vi erano dei vincoli molto stretti, in realtà nemmeno troppo stretti, insomma il vincolo era che fossero utilizzati per attività esclusivamente occasionali. Sono rimasti latenti per cinque anni, finché non è arrivato il governo Prodi che li ha resi operativi, e ha messo il limite economico di 5000 euro per lavoratore nei confronti di ogni singolo committente. E per di più il lavoratore doveva essere o uno studente o un pensionato, infine potevano essere utilizzati soltanto nei settori in cui l'utilizzo era magari stagionale, come le vendemmie di breve durata. E poi invece col tempo sono state estese.... poi cosa succede? Quanto hanno questo boom che vediamo anche oggi? Con la Fornero nel 2012, che lo estende a tutti i settori lavorativi e a tutti i lavoratori, ok?

Zoe- Benissimo, invece per quanto riguarda il Jobs Act?

Tommaso- Dunque, allora il Jobs Act si inserisce all'interno un percorso che interessa il mercato del lavoro che se vogliamo possiamo far partire nel 2003 (Biagi), altrimenti dal Collegato Lavoro (2010), altrimenti dalla Fornero (2012) e cosa fa il Jobs Act? Che comunque interessa anche i voucher, eliminando la soglia dei 5000 euro, portandolo a 7000 euro. Ma non è tanto quello il discorso, dato che un lavoratore a voucher mediamente percepisce un reddito di 300 euro, quindi prima di arrivare a 5000 ce ne passa. Il discorso è un altro, e cioè che vi è un tetto per gli imprenditori che per ogni singolo lavoratore c'è un tetto di 2000 euro,

dunque questo fa sì che io imprenditore prendo un lavoratore e non posso dargli più di 2000 euro a voucher, ma che succederà? Che una volta che supero il limite di 2000 euro, lo mando via e ne piglio un altro. E così ci sono infiniti lavoratori a voucher continuamente.

Zoe- Il lavoro nero è legato al lavoro a voucher?

Tommaso- No, cioè il lavoro a voucher doveva far emergere il lavoro nero, quando in realtà l'effetto è esattamente l'opposto, perché funziona che io imprenditore ho un lavoratore a nero, che lavora tutti i giorni. Magari per due ore invece di dargli i soldi cash lo pago a voucher, vengo a fa' un controllo e io gli do i voucher. E quindi questo fa sì che il voucher sia una copertura del lavoro nero. E infatti Poletti è intervenuto a ottobre sulla tracciabilità dei voucher, che prevedeva che qualora il padrone, l'imprenditore volesse pagare a voucher il lavoratore, doveva prima comunicarlo telematicamente con un messaggio, comunque i dati del lavoratore ecc... ma in realtà basta che ti arriva l'Ispettorato e te un'ora prima gli hai mandato un messaggio, comunque ancora non ci possiamo esprimere perché non ci sono dati su questo. Poi, ok parliamo del Jobs Act?

Zoe- Sì vai.

Tommaso- Allora, il Jobs Act rafforza la flessibilità in uscita, perché parliamo soprattutto della Fornero e del Jobs Act. La Fornero va sostanzialmente a modificare il regime sanzionatorio dei licenziamenti alle imprese con più di 15 dipendenti, quindi le imprese dove in caso di licenziamento illegittimo era prevista la reintegra e reintroduce un rito specifico, che credo ti interessi di meno. E quindi?

Zoe- La reintegra, il licenziamento illegittimo...

Tommaso- Vabbè allora sul regime sanzionatorio già molto affievolito, va a impattare il Jobs Act, che va a creare un ennesimo regime sanzionatorio che si accosta a quello già novellato dalla Fornero. Quindi abbiamo due regimi sanzionatori perché il Jobs Act prevede che si applichi il contratto a tutele crescenti per quei rapporti datati dopo il 7 marzo 2015. Ok? Per i contratti a tempo indeterminato si applicherà ancora il vecchio regime così come regolato dalla Legge Fornero, che come tu saprai prevede che per le aziende sotto i quindici c'è soltanto l'indennizzo economico e sopra invece ci può essere la tutela reale... Quindi insomma il Jobs Act regola i contratti nuovi insomma tramite il sistema a tutele crescenti. Che prevede un periodo di prova che ha la durata di 36 mesi, quindi 3 anni, all'interno dei quali il datore di lavoro può recedere da contratto, quindi licenziare il lavoratore senza dovergli niente, cioè liquidandolo. Invece dopo tre anni si stabilizza il rapporto, e in caso di licenziamento illegittimo è previsto invece un indennizzo basato sull'anzianità.

E rimane la tutela reale, quindi la reintegra, rimane per la fattispecie della discriminazione.

Ma è chiaro che non avverrà mai, perché un datore di lavoro non ti dirà mai "ti licenzio perché sei così e così". Quindi che vuol dire licenziamento illegittimo? Quando non è motivato da giustificato motivo, oggettivo o soggettivo né da giusta causa. Comunque ricostruiamo tutto il quadro del mercato e del mondo del lavoro oggi. Un contratto che dovrebbe essere tipico, quindi che maggiormente tutela i rapporti di tipo subordinato in realtà non prevedendo più la reintegra nel posto di lavoro, se non per i casi di discriminazione, è un contratto che ha perso il suo valore e la sua connotazione. Il contratto a tempo determinato è stato

liberalizzato e quindi un lavoratore che ha lavorato tutta la vita a tempo determinato, e quindi aumenta la subalternità economica e psicologica nei confronti del datore di lavoro e quindi è facilmente ricattabile. Cioè se non stai zitto non ti rinnovo il contratto, da qui la difficoltà per le associazioni sindacali di cercare di portare avanti delle vertenze, difficoltà che si riscontra con le altre forme di lavoro atipico, come ad esempio l'apprendistato, gli stages, i voucher, che formalmente non sono inquadrabili come lavoro subordinato o autonomo ma non hanno nessun tipo di tutela. Poi?

Zoe- Ok torniamo un attimo sulla questione della ricattabilità.

Tommaso- Beh allora viviamo in un mondo in cui il posto di lavoro non è più una certezza, ma anzi per le ragioni che ti ho spiegato. Questo fa sì che il lavoratore non ha nessuna sicurezza all'interno del suo ciclo lavorativo, cioè può essere licenziato facilmente, dato che le sanzioni non sono più quelle di prime e poi perché deve sempre stare a rincorrere il rinnovo contrattuale e questo chiaramente lo sottopone a una debolezza nei confronti del datore di lavoro. Ne è succube totalmente.

Zoe- E quindi è disposto a qualunque condizione.

Tommaso- Esatto. Dato che sta passando l'idea, in Italia ma non solo, che il lavoratore non deve essere più tutelato perché le tutele del lavoro limiterebbe la crescita economica. Dunque si pensa di risolvere il problema attraverso la tutela del lavoratore nel mercato del lavoro, quindi tramite l'investire nelle politiche attive, quindi la Naspi, la Discol e così via... che però sono tutte misure workferiste e non weklferiste, che sono dovute quando il lavoratore si pone in una posizione attiva, cioè di ricerca di lavoro, e sono condizionate per esempio all'essere disoccupato del lavoratore e al fatto che sia disposto ad essere inserito all'interno di programmi occupazionali e che sia disposto ad accettare qualsiasi proposta lavorativa gli venga fatta. Qualora si rifiuti allora benissimo ti togliamo la Naspi perché non sei più soggetto utile al mercato del lavoro. E quindi anche in realtà il ricatto, non è solo all'interno del posto del lavoro, ma anche all'interno del mercato del lavoro e del sistema previdenziale. E insomma stiamo parlando di uno sfruttamento totalizzante.

Zoe - Ok, tra le rivendicazioni maggiori di Clap c'è il reddito, me ne parli un po'? Cosa si intende per reddito? Cosa ne pensi?

Tommaso - Sì beh è chiaro che per uscire da questo ricatto, generalizzato, e anche per riconoscere valore a quelle forme di lavoro che non sono riconosciute, appunto come il lavoro di cura, è chiaro che il reddito farebbe sì che il lavoratore aumenti il suo potere contrattuale nei confronti del padrone e quindi possa sottrarsi in parte al ricatto economico.

Zoe – Ma quindi tu intendi un reddito sganciato dalla prestazione lavorativa oppure un'altra forma?

Tommaso – Chiaramente è un reddito che rientra in uno Stato Sociale puro e non in uno stato, in un sistema ormai di wofkfare, invece che di welfare. Quindi sì immagino un reddito sganciato da qualsiasi preconditione lavorativa. Un reddito che non dipenda dal fatto che tu lavori o no, o che sei in cerca di lavoro o no, ma insomma si pone la questione della vita, della dignità umana non so come dire, di esigenze primarie che lo Stato dovrebbe garantire,, che so ci si potrebbe collegare anche il tema della casa. E però nel mondo del lavoro nello specifico avrebbe il risultati di permettere di confrontarsi davvero con la propria situazione, perché se tu per esempio prendi un reddito di 400 euro al mese è chiaro che non accetti un lavoro gratuito,



sottopagato se hai già un reddito di base di 400 euro, e comunque farebbe sì aumenti la domanda aggregata, quindi anche magari in ottica di rilanciare l'economia del Paese perché va ad aumentare la spesa interna ecc...

Zoe- E da dove si prendono i soldi?

Tommaso – Vabbè dalle banche. No, vabbè che vuol dire da dove si prendono?

Zoe- Vabbè questa è la domanda che fanno sempre tutti quelli che sono contrari al reddito.

Tommaso- Beh, si prendono dalla fiscalità generale, per cui metti in moto un meccanismo di redistribuzione, e poi si va a vedere, discutere, se deve essere universale, si va a discutere se deve essere tarato a determinate soglie reddituali di ogni soggetto, però ecco un reddito minimo per tutti ci deve pure essere.

Zoe – Quindi si immagina un reddito di esistenza?

Tommaso – Per come la vedo io, anche se comunque al nostro interno ci sono delle divergenze, io posso dirti come la vedo io; io penso che sì debba essere un reddito d'esistenza, e l'unico punto su cui sono disposto è se si vuole andare a tarare sulle singole fasce soggettive, per cui il riccone deve percepire meno o nulla rispetto agli altri. Al tempo stesso, e su questo sono disponibile a discutere, ma comunque per ragioni etiche e costituzionali deve comunque essere garantito a tutti, almeno minimo. Poi sull'impatto in termini di condizioni lavorative e per condizioni di macroeconomia ... te l'ho già detto e l'importante è che comunque non sia una misura di tipo workferista appunto. Cioè che non sia una misura condizionata al fatto che il soggetto sia già inserito nel mercato del lavoro o che stia cercando lavoro. Che comunque sia garantito comunque anche a chi è fuori dal mercato del lavoro. Questa è la certezza. Non come adesso per cui la Naspi è subordinata al fatto che tu stia dentro un progetto di riqualificazione occupazionale oppure al fatto che tu accetti qualsiasi proposta che ti viene avanzata, o che non corrisponde assolutamente al tuo profilo professionale o ai tuoi desideri lavorativi. Deve essere svincolata da tutte queste cose. E perché solo in questo modo si può riuscire in questo ricatto sociale.

Zoe – Ok, dai ti lascio libero.

Tommaso – Daje, ciao.

## Ringraziamenti

E' difficile se non impossibile riuscire a racchiudere in poche righe tutte le persone che in qualche modo mi hanno aiutata sia nel lavoro di tesi e più in generale nel mio percorso universitario, tra i miei continui cambi di città, facoltà e interessi; dunque cercherò di essere breve ma intensa, sperando di non lasciare nessuno indietro.

Innanzitutto per questi sette anni di università ringrazio la mia s/famiglia moderna sparsa in due città, in particolare mia Mamma, mio Babbo, mia Nonna Piera che non c'è più, e mia sorella Margherita. Siete sempre stati dalla mia parte, sostenendomi sia dal punto di vista economico, sia si potrebbe dire emotivo, sia nello studio che nelle tante scelte e non/scelte di vita che ho fatto in questi anni. Senza il vostro continuo appoggio niente di tutto questo sarebbe stato possibile.

Ringrazio poi, conscia che questo verbo sia riduttivo, le mie s/famiglie scelte di Esc Atelier (Roma) e del Laboratorio Bios (Padova), due spazi sociali ma soprattutto due comunità politiche che ho attraversato e vissuto in questi anni. Le lotte, le discussioni, le assemblee, i cortei, le occupazioni delle facoltà e delle case, le polemiche, le corse e rincorse forsennate, gli amori e le miriadi di altre esperienze, emozioni e progetti che ho provato e portato avanti sempre in modo collettivo in questi anni, rappresentano il nervo centrale sia della mia tesi, sia di ciò che sono adesso. In una battuta, *continuiamo a catalizzare l'energia partendo dalla realtà.*

Non posso non citare allora anche le mie migliori amiche e compagne romane, ormai pezzettini di cuore, Francesca, Barbara e Grazia. Ognuna a suo modo e a velocità diversa si è intrufolata nella mia vita senza uscirne più; grazie per avermi aspettata e sopportata nelle mie peripezie continue. Non vi libererete facilmente di me, questa è una minaccia.

Ringrazio poi le mie amiche storiche fiorentine Susanna, Isabella, Shila e Carlotta per esserci sempre state, facendomi capire anche a distanza cosa voglia dire la parola *sorellanza* sempre e comunque.

Ringrazio di cuore anche Jennifer, Enea, Paolina e Icaro per avermi permesso di intervistarli e di entrare in relazione con loro.

Ringrazio infine la mia relatrice, la Professoressa Francesca Coin per avermi seguita e stimolata continuamente nel mio lavoro di tesi, una persona con cui c'è sempre stata una relazione alla pari fondata sul continuo scambio di idee, saperi e intuizioni che via via prendevano corpo sia nel mio lavoro sul campo, sia nella scrittura vera e propria dell'elaborato.

Passo adesso alla parte più ironica dei miei ringraziamenti ufficiali.

Ringrazio la fu Ministra Gelmini e in generale gli ultimi ministri dell'Università Pubblica e del Lavoro che grazie alle loro continue riforme mi hanno fornito tanto e diverso materiale su cui scrivere e spaccarmi la testa. Grazie, senza di voi questa tesi così arrabbiata con i dispositivi del merito, del debito e della valutazione non sarebbe mai stata scritta.

Un grazie sentito va anche alla Trenitalia e ai suoi treni costosissimi e molto spesso semi vuoti. Senza queste fantastiche Ferrovie dello Stato non avrei sperimentato sulla mia pelle cosa vuol dire il concetto di attesa e soprattutto i sentimenti di odio e rancore.

Ringrazio infine Ansia, la mia fedele compagna di avventure, che ogni tanto fa capolino dentro e fuori di me costringendomi a fermarmi e a capire ciò che davvero desidero, senza di lei sarei costretta a una vita di solo lavoro, esami e formazione continua. Grazie Ansia per ricordarmi di guardare il cielo e respirare, ogni qualvolta che faccio e produco troppo.

## Bibliografia

- Agamben Giorgio et al., *Sentimenti dell'aldiqua, opportunismo paura cinismo nell'età del disincanto*, Roma, Theoria, 1990.
- Bauman Zygmunt, *Vita liquida*, Bari, Laterza, 2008.
- Bascetta Marco et al. *Le passioni della crisi*, Roma, Manifesto Libri, 2010.
- Bascetta Marco, *Al mercato delle illusioni*, Roma, Manifesto Libri, 2016.
- Bascetta Marco, *Economia politica della promessa*, Roma, Manifesto Libri, 2015.
- Beck Ulrich, *Il lavoro nell'epoca della fine del lavoro*, Einaudi, 2000.
- Franco Berardi (Bifo), *Dopo il futuro. Dal futurismo al cyberpunk. L'esaurimento della modernità*, Roma, Derive Approdi, 2013.
- Byung-Chul Han, *Eros in agonia*, Roma, Nottetempo, 2013.
- Castel Robert, *La montée des incertitudes: Travail, protections, statut de l'individu*, Paris, Ed. du Seuil, 2009.
- Cavalleri Salvatori, Calogero Lo Piccolo e Giuseppe Ruvolo, *L'inutile Fatica soggettività e disagio psichico nell'ethos capitalistico contemporaneo*, Milano, Mimesis, 2016.
- Ehrenreich Barbara, *Una paga da fame, come (non) si arriva a fine mese nel paese più ricco del mondo*, Milano, Feltrinelli, 2004.
- Federici Silvia, *Caliban and the Witch: Women, the Body and Primitive Accumulation* Autonomedia, 2004.
- Federici Silvia, *Wages againts housework, Collective and Falling Wall Press, NY, 1975.*
- Fumagalli Andrea, *La vita messa al lavoro, verso una teoria del valore-vita*, "Sociologia del lavoro", Milano, F. Angeli, n. 115, 2009.
- Furlanetto Valentina *L'industria della carità*, Milano, Chiarelettere, 2013.
- Gallino Luciano, *Vite rinviate, lo scandalo del lavoro precario*, Roma, Robinson, 2014.
- Gallino Luciano, *Il lavoro non è una merce*, Roma, Laterza, 2008.
- Giuliani Gaia, Manuela Galetto, Chiara Martucci, *Amore ai tempi dello tsunami*, Roma, OmbreCorte, 2014.
- Hochschild Arlie, *The Managed Heart, commercialization of human feeling*, University of California Press Berkeley and Los Angeles, California, 1983.
- Ingold Tim, *Ecologia della cultura*, Roma, Meltemi, 2001.
- Libera Università Metropolitana (LUM), *Lessico Marxiano*, Roma, Derive Approdi, 2006.

- Lordon Frédéric, *Capitalismo, desiderio, servitù, antropologia delle passioni nel lavoro contemporaneo*, Roma, Derive Approdi, 2015.
- Marx Karl, *Cooperazione, Capitolo 11, La produzione del plusvalore relativo, Sezione IV, Il Capitale*, Roma, Editori riuniti, 2006.
- Revel Judith, *Michel Foucault un'ontologia dell'attualità*, Roma, Rubettino, 2003.
- Spinoza Baruch, *Etica*, Milano, CDE, 1993.
- Standing Guy, *Precari la nuova classe esplosiva*, Bologna, Il Mulino, 2011.