

# **Pietro Maltese, *Generazioni precarie. Formazione e lavoro nella realtà dei call center*, ETS, Pisa, 2011**

## **Recensione a cura di:**

**Antonio Raimondo Di Grigoli**

Università di Firenze

Nel suo volume *Generazioni Precarie*, Pietro Maltese, docente di Pedagogia presso l'Università di Palermo, inquadra una nuova realtà lavorativa italiana, mediante uno studio condotto sugli operatori telefonici dei *call center* in *outsourcing* di Palermo. Il filo rosso di questo studio lega l'analisi del rapporto tra formazione e lavoro, richiamando l'impegno sia della pedagogia sociale che della sociologia del lavoro. La pubblicazione vuole essere un utile strumento teorico volto a individuare le possibili prospettive offerte da un sistema economico ormai post-capitalista, flessibile, precario e improntato sulla *cognitive economy* e sull'acquisizione delle abilità trasversali, attraverso una formazione *on the job* che dovrebbe essere proposta agli operatori, ma che spesso non risulta pienamente adeguata.

Lo studio consta di due parti: la prima più teorica, che interpreta la realtà lavorativa nei *call center* alla luce delle più attuali teorie in ambito economico; la seconda, invece, si basa su una ricerca di tipo empirico, condotta dallo stesso Maltese che

Antonio Raimondo Di Grigoli – Recensione di: *Pietro Maltese, Generazioni precarie. Formazione e lavoro nella realtà dei call center, ETS, Pisa, 2011*

DOI: <https://doi.org/10.6092/issn.1970-2221/9585>



conosce bene la realtà dei *call center*. Nella prima parte l'autore inquadra la realtà lavorativa palermitana dei *call center* in *outsourcing*, come espressione e riflesso di una realtà socio-economica sempre più rivolta alla *knowledge economy*, altrimenti definita dallo stesso Maltese come paradigma del capitalismo cognitivo. Qui viene messo in risalto il sistema economico odierno, incentrato sul ruolo fondamentale svolto dalla conoscenza come valore “immateriale”, considerando ormai lontani i tempi del fordismo, concetto teorizzato, tra gli altri, da Antonio Gramsci, che indicava una visione dell'economia capitalista incentrata sul “valore materiale” alla base della catena di montaggio.

L'analisi di Maltese si fonda essenzialmente sia su alcune teorie provenienti dal capitalismo cognitivo, come l'*attention economy*, dato che anche l'universo dei *call center* – come attività sia *inbound* che *outbound*, - si caratterizza per essere un importante ingranaggio nel capitalismo cognitivo. Secondo tale teoria economica occorre far leva sul “valore attentivo” del prodotto che deve essere presentato e venduto al cliente e, in tale contesto, gli addetti ai *call center* svolgono un ruolo fondamentale di “operatori della conoscenza”. Così, i *call center* non vengono più definiti come dei semplici centralini telefonici, bensì “rappresentano il punto di contatto tra produzione e consumo orientati a ottimizzare tale produzione e a catturare l'attenzione della clientela” (p. 27). Il valore attentivo diviene allora il bene attraverso cui oggi l'economia progredisce.

Da tale scenario, ne consegue un nuovo modello interpretativo dell'economia che, secondo studiosi del settore come Christian Marazzi, viene definito biopolitico e antropogenetico (p. 52). Ciò vale a dire che oggi si va incontro a un processo di “soggettivizzazione dell'economia”, a causa della tendenza di un'arbitraria suddivisione tra tempo di lavoro e tempo libero, come era, al contrario, almeno previsto nel sistema fordista.

Maltese analizza anche il concetto di *employability*, al centro della letteratura pedagogica, intesa come l'acquisizione di meta-competenze e di *soft skills* richieste dal nuovo mercato del lavoro che va oltre al concetto di “professionalità”. Le qualificazioni professionali chiamano in causa il rapporto che deve sussistere tra formazione e lavoro e al riguardo la Pedagogia deve porsi l'obiettivo di favorire un

Antonio Raimondo Di Grigoli – Recensione di: *Pietro Maltese, Generazioni precarie. Formazione e lavoro nella realtà dei call center, ETS, Pisa, 2011*

DOI: <https://doi.org/10.6092/issn.1970-2221/9585>



cambiamento di paradigma nell'orizzonte formativo incentrato non tanto sull'insegnamento, bensì sull'apprendimento. La dimensione dell' *employability* costituisce il “concetto-ponte tra il mondo della formazione e quello economico-produttivo”, mediante il processo del *lifelong learning* a cui oggi la Pedagogia deve porre attenzione per migliorare *l'expertise* tanto conclamata dalla *new economy*.

L'autore sottolinea alcune criticità che potrebbero riguardare la dimensione della formazione in un'ottica di stretta connessione con il mondo del lavoro. Va ricordato che fino agli anni Sessanta del secolo scorso è esistita una profonda divergenza tra la pedagogia e la realtà lavorativa e, se da una parte, il rimando a tale legame sia importante per rimanere connessi con le nuove esigenze provenienti dal mercato del lavoro, dall'altra ciò potrebbe implicare la comparsa del fenomeno biopolitico, in cui anche la conoscenza trasmessa nel processo d'istruzione sarebbe finalizzata alla produttività del capitale. In tal senso, Maltese sostiene che la pedagogia deve assurgere al ruolo di dispositivo in grado di far fronte sia alle direzioni che le imprese intraprendono e svolgere la funzione di formare i soggetti sociali. Tutto ciò con la consapevolezza dell'incertezza di fondo riguardo le previsioni del mercato economico.

La seconda parte del volume si concentra su una ricerca sul campo di tipo qualitativa condotta da Maltese, in cui si evince un'attenta consultazione di fonti scientifiche riguardo l'argomento e l'impiego di alcune interviste tratte da un campionario di un *call center* di Palermo

In questa seconda parte l'autore, attraverso la voce degli intervistati, ha la possibilità di tratteggiare un quadro della situazione lavorativa attuale nei *call center*, caratterizzata da precarietà, dalla consapevolezza dell'indeterminatezza lavorativa, dalla flessibilità lavorativa.

Qui viene analizzata la tipologia di lavoratori che svolgono questo genere di attività *outbound*, che hanno un'età compresa tra i 18 e i 34 anni. Non si tratta esclusivamente di studenti universitari o di neolaureati che intraprendono questo tipo di lavoro, bensì anche di individui, laureati e non, che hanno già avuto altri impieghi. Gli intervistati sono sia diplomati, studenti lavoratori che laureati i quali, pur avendo accettato di entrare a lavorare in questa tipologia di attività in cuffia secondo ragioni diverse, vivono la stessa situazione di incertezza. Ad esempio nelle

Antonio Raimondo Di Grigoli – Recensione di: *Pietro Maltese, Generazioni precarie. Formazione e lavoro nella realtà dei call center, ETS, Pisa, 2011*

DOI: <https://doi.org/10.6092/issn.1970-2221/9585>



interviste condotte agli studenti–lavoratori sono emerse delle criticità dovute a un’asimmetria tra la possibilità di poter lavorare e il percorso di studio scelto. Se la massificazione dell’istruzione superiore ha favorito a tutti la possibilità di poter intraprendere una carriera universitaria, allo stesso tempo ha posto la questione delle opportunità economiche che molti studenti non posseggono, e ciò li conduce a dover trovare un lavoro per contribuire alle spese previste dal costo della vita. Tale asimmetria emerge poiché non tutti i corsi di studio permettono la possibilità di poter anche lavorare, difatti la maggior parte degli operatori intervistati erano studenti dei cosiddetti “corsi di laurea semplici”, vale a dire scienze politiche e di lettere e non di altri corsi di studio, come ad esempio medicina o ingegneria. Tale dato è fondamentale, perché rimanda all’auspicabile conciliazione tra studio e lavoro che, quanto meno a partire dalla Dichiarazione di Bologna del 1999, ha comportato ciò che lo studioso Fumagalli definisce una «taylorizzazione dello studio per via dei percorsi di formazione superiori lunghi, così come l’organizzazione delle fabbriche per telelavoratori tende a taylorizzare l’attività intellettuale» (pp. 75-76).

Riguardo i laureati che invece sono stati intervistati, non erano solamente coloro che provenivano dalle cosiddette “facoltà deboli”, ovvero quelle facoltà che non assicurano un futuro lavorativo stabile, bensì anche architetti e ingegneri che, nel nuovo contesto di crisi lavorativa, sono costretti a ripiegare con il lavoro in contesti che potrebbero essere definiti estranei alle loro aspettative, come i *call center*.

L’idea di fondo che anima la certezza dell’impossibilità di svolgere a lungo tempo un lavoro come questo non dipende solo dal senso di precariato e dalla coerenza con il proprio percorso di studi, bensì dal tipo di lavoro che in questo caso l’*outbound* richiede, vale a dire lo stress causato dal disagio nel “disturbare il cliente” e, quindi, il lavoro in cuffia viene considerato un’attività di passaggio. Ci sono anche i lavoratori diplomati che hanno deciso di non proseguire gli studi universitari per svariate ragioni e che non considerano tale attività come un qualcosa da svolgere a lungo termine. Probabilmente influisce la flessibilità lavorativa proposta che può recare instabilità, anche se per alcuni può rappresentare un vantaggio, ovvero per quei giovani che la vivono come se fosse un’opportunità per poter sperimentare diverse

Antonio Raimondo Di Grigoli – Recensione di: *Pietro Maltese, Generazioni precarie. Formazione e lavoro nella realtà dei call center, ETS, Pisa, 2011*

DOI: <https://doi.org/10.6092/issn.1970-2221/9585>



realtà professionali. Il problema che occorre porsi oggi, che Maltese rende ben chiaro nella sua ricerca, oltre all'insoddisfazione causata dalla bassa remunerazione, è l'insufficiente formazione *on the job* in queste tipologie di attività in cuffia, con il conseguente disinteresse di attivazione di forme di *people retention*, ovvero di un vero e proprio processo di professionalizzazione. Tale questione chiama in causa il ruolo nevralgico che ha la pedagogia che, come disciplina che si occupa di accompagnare il soggetto verso una sua crescita formativa ed educativa, non può esimersi da un processo di problematizzazione della nuova situazione sociale lavorativa. È necessario individuare strategie formative *on the job* adeguate per soggetti che provengono dalle più disparate realtà formative che non possono impiegare in settori lavorativi come quelli dei *call center*. Quindi la pedagogia deve oggi aprirsi e dialogare con le nuove esigenze lavorative di flessibilità e liquidità, per poter assicurare al suo ruolo di agenzia di formazione in un contesto che si appresta a vivere un tale cambiamento epocale.

Antonio Raimondo Di Grigoli – Recensione di: *Pietro Maltese, Generazioni precarie. Formazione e lavoro nella realtà dei call center, ETS, Pisa, 2011*

DOI: <https://doi.org/10.6092/issn.1970-2221/9585>

