

LA TERZA DIMENSIONE DELLA CRONACA

www.3dnews.it

3D



Telefono e frustino

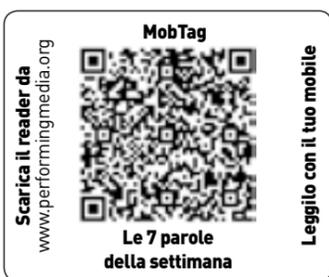
Quando il Mercato diventa un lager

LE VOCI SENZA VOCE

di Giulio Gargia

«I film sui call center ci hanno aiutato a ottenere un netto miglioramento delle condizioni di lavoro. Non da soli, ovviamente, ma sono stati un segno importante di un'attenzione che oggi invece non c'è più». Alessandro Genovesi, della SLC, il sindacato della CGIL che tutela i lavoratori della comunicazione, coglie un segnale significativo. Tra il 2007 e il 2009 sono usciti 3 lungometraggi sull'argomento: "Parole sante" di Ascanio Celestini, "Tutta la vita davanti" di Paolo Virzì, "Fuga dal call center" di Federico Rizzo. Il call center stava entrando a pieno titolo nella rappresentazione, registi ed autori lo coglievano come uno dei fenomeni che meglio ci potevano parlare di cosa avviene nella società. E in quel periodo circa 25mila persone sono riuscite a trasformare il loro precariato in un posto fisso. Oggi, al contrario, la crisi picchia duro innanzitutto su questi settori, i più deboli e indifesi. I telefonisti sono stati gli ultimi a stabilizzarsi e i primi a essere licenziati. La cosa interessante è che - come dice Alessandro Tota in una graphic novel sulla sua esperienza in un call center - «se domandate a

un impiegato di un call center che lavoro fa, è probabile che non vi dica la verità». Perché, più di altri lavori precari, questo è visto come un passaggio, un transito, soprattutto dai più giovani, come avviene all'estero. Ma in un'economia malata come la nostra, soprattutto ora, perfino l'Italcarone, con annessi capi con frustini e sevizie psicologiche, può diventare una specie di rifugio, dove quei 600 euro scarsi diventano un'integrazione necessaria, quando non l'unica fonte di reddito. E poi, quando - come è successo a Incisa Valdarno - la realtà copia un film (quello di Virzì) a sua volta basato sulla realtà, il corto circuito comunicativo diventa affascinante e spinge a entrare nei meandri del racconto. Anche questa volta, i fumetti ci aiuteranno.



Il caso dell'Italcarone, di Incisa Valdarno, fa riemergere una realtà dove tutto è possibile: capi col frustino, sevizie psicologiche, obiettivi di vendita impossibili

CALL CENTER, TORNANO I "CANTINARI"

La SLC denuncia : "Il governo ha fermato le ispezioni "

La storia del call center di Incisa Valdarno, con i dipendenti frustati (fisicamente) dai capi se non raggiungevano gli obiettivi prestabiliti dai superiori, è solo un sintomo della crisi di un settore che fa da cartina di tornasole dell'economia tutta. Le cifre parlano da sole. «Abbiamo 4mila lavoratori già cassintegrati, sulla via del licenziamento - dice Alessandro Genovesi, della SLC CGIL - e altri 15mila posti a rischio su un totale di 80mila impiegati con contratto di lavoro subordinato. A questi vanno aggiunti gli altri 30mila contrattualizzati con altre tipologie, che lavorano quasi tutti nel marketing. E che subiranno un ulteriore peggioramento delle condizioni di lavoro» Insomma, i segnali sono allarmanti. «Nuove delocalizzazioni dei servizi in Albania, Romania, Tunisia, Argentina sono una possibilità immediata, e creano un clima

di tensione, che scoraggia ogni rivendicazione». In più, pare che aziende come la H3G stiano studiando un doppio binario a seconda del pregio del cliente: le chiamate di quelli più interessanti sarebbero smistate a call center italiani, mentre quelli di serie B andrebbero a operatori stranieri che evidentemente hanno meno confidenza con la nostra lingua. «In questo quadro, quando non delocalizzano, i grandi committenti - Telecom, ENEL, Vodaphone, etc. - hanno ripreso le gare al ribasso, tanto che ormai sono tornati i "cantinari" (quelle società improvvisate che mettono su in fretta linee e computer in luoghi spesso malsani per soddisfare una commessa - Ndr) e i prezzi minimi orari conquistati di 16 euro sono di nuovo disattesi - continua Genovesi - Questo però avviene non solo per la crisi, ma anche perché il governo ci mette il suo. Con i decreti Damiano

l'occupazione del settore era salita di 25mila unità, e si era dato anche un segnale simbolico importante con l'intervento nella vertenza Atesia. Ma i piani d'intervento erano diversi : c'era la mobilitazione sindacale, c'erano film e trasmissioni sull'argomento, c'erano gli incentivi e c'erano le ispezioni, che in questo settore sono basilari. Con Damiano, erano oltre 2mila all'anno, con Sacconi sono scese a 120. E questo è un chiaro un segnale di disattenzione». L'unica nota positiva Genovese la trova nella situazione Atesia, appena discussa dal Parlamento che sta varando un decreto che penalizzerebbe i 900 lavoratori che non hanno voluto firmare l'accordo di integrazione di 2 anni fa. «Se non fosse modificato, sollevaremo subito la questione alla Corte Costituzionale. E vinceremo, perché è chiaro che una legge non può mai essere retroattiva».

di Daniele Malavolta*

“Pronto? - Buongiorno, sono Antonio Gori della Fuffa&C, istituto di ricerche di mercato, stiamo facendo un sondaggio per conto dell'Intort sul problema della mobilità urbana nella sua città. Avrebbe qualche minuto da dedicarci?”. Un italiano su dieci ha già riagganciato ad “Antonio Gori” se non a “buongiorno”. Due italiani su dieci hanno imprecauto alla parola “sondaggio” e poi riagganciato. Tre italiani su dieci alla parola “urbana” hanno riagganciato bestemmiando perché non li riguarda. Quattro italiani su dieci non hanno capito nulla della presentazione, si fanno ripetere tutto e tre di loro riagganceranno impietosamente. Uno solo di loro acconsentirà al sondaggio e l'operatore (dopo aver recitato a memoria la legge sulla privacy 196 del 2003) potrà cominciare con la breve intervista della durata di 76 minuti. Forse a causa di qualche film, della propaganda nazista o del diffondersi di alcune leggende metropolitane, chi non ha mai lavorato in un call center pensa che gli operatori subiscano punizioni corporali, siano costretti a cantare l'inno nazionale o marcette motivazionali e debbano inchinarsi di fronte alla statua votiva del cav. uff. lup. mann. presidentissimo supremo dell'azienda. Niente di tutto questo. Ho lavorato sia part time che full time per alcune aziende che si occupano sia di ricerche di mercato che di vendita di servizi non richiesti (il cosiddetto telemarketing). Posso affermare senza pericolo di smentita che la realtà è molto peggio. Chi lavora in un call center solitamente



SCHIAVI DELLA CORNETTA

«La realtà? Molto peggio di un film»

te ha un contratto a progetto, può essere pagato a ore, a cottimo, per il numero di interviste fatte, per il numero di contratti venduti, per il numero di turboaspirapolveri con brevetto Nasa appioppati a malcapitate casalinghe. Non ci sono ferie pagate, non c'è mutua e mancare anche un solo giorno è fortemente penalizzante per il raggiungimento degli obiettivi e quindi di uno stipendio che consenta di sopravvivere. L'unico vantaggio è che non ti possono licenziare. Non sei stato mai assunto e quindi semplicemente alla fine del contratto che può durare dalla mezza giornata ai tre mesi possono non chiamarti più. Ma tu puoi andare a lavorare in un altro call center. Cambieranno i termini, il colore delle pareti e la disposizio-

ne delle postazioni, lo pseudonimo che dovrai utilizzare per fare interviste, ma la sostanza cambierà poco. Le paghe saranno più o meno basse e non avrai mai una pensione. Possibilità di carriera? Hai una bella laurea in lettere ap-

pesa alla parete, ti svegli la mattina, affronti l'autobus affollato che ti porta nello stanzone rumoroso dove combatti con un computer che non funziona, una cuffia che fischia e devi leggere domande stupide a persone ti mandano

a quel paese. Ti senti precario, sfruttato, frustrato e vorresti fare la rivoluzione ma la coscienza sindacale nei call center è generalmente scarsa. Ci sono molti studenti che vivono in casa e si accontentano di quel poco che riescono a racimolare e in più c'è un ricambio di mano d'opera elevatissimo. Alcune aziende sono state costrette ad assumere dopo lunghe battaglie, ma alla prima contrazione del mercato hanno chiuso, licenziato, tagliato. Flessibilità per il lavoratore significa che ti devi piegare ad accettare condizioni da fame ed essere sempre pronto a trovare un nuovo lavoro. Il problema è che non sempre il padrone di casa è così flessibile sulle scadenze dell'affitto e così la banca che vuole le rate del frigorifero. Ci si stupisce che gli italiani non facciano figli e che continuino a vivere in casa? Quando il telefono squilla e vi chiama un certo Antonio Gori per un sondaggio, dite di sì. Per andare in pensione con la minima dovrà fare interviste fino a 125 anni. Per fortuna che gode di ottima salute. Non può permettersi di ammalarsi.

*precaro di un call center



TUTTI I NUMERI DEI CALL CENTER

di Arianna L'Abbate

Una cuffia, un pc e (a volte) un telefono: la cassetta degli attrezzi del “cybertariato”, la nuova forza lavoro globale dei call center è tutta qui. Questa “classe operaia digitale”, inedita forma di proletariato di marca “New Economy”, è figlia della globalizzazione della società dell'informazione, cresce a ritmi esponenziali ed è dislocata in tutto il mondo, in particolare nei paesi emergenti (India, Malesia, Cina) grazie alle pratiche di outsourcing delle grandi multinazionali. Sebbene difficile da censire, a causa della molteplicità delle tipologie contrattuali, un dato comune è certo: la realtà dei call center è caratterizzata da una forte instabilità e precarietà. Tuttavia assume connotati differenti a seconda dei Paesi: in quelli sviluppati rappresenta per i giovani uno dei canali di ingresso nel mondo del lavoro e non comporta generalmente requisiti di elevata specializzazione. Nei paesi in via di sviluppo, al contrario, richiede un elevato livello di specializzazione a fronte di stipendi più alti della media. È l'Inghilterra lo stato dell'Unione Europea con il maggior numero di call center: la crescita dal 1985 al 2006, ad esempio, è stata del 250% e per il 2007 si era fatta una previsione di oltre un milione di occupati.

In Italia invece questi sono circa 100mila, di cui 80mila con contratto subordinato. 70mila lavorano in call center esternalizzati, che forniscono cioè servizi ad aziende da cui hanno ricevuto le commesse. Per

quanto attiene la tipologia dei committenti, la parte del leone è svolta dalle aziende di TLC, che rappresentano circa il 65/70% dei clienti. Subito dopo vengono il settore delle Utilities (settore energetico), le pubbliche amministrazioni e il bancario assicurativo. Il 2009 ha visto un incremento dell'occupazione di questo settore di circa 2500 unità, mentre il 2010 si contraddistingue come un anno piuttosto difficile (Fonte Slc Cgil). La paga va dai 16 ai 20 euro lordi l'ora, a seconda della specializzazione richiesta. Ad ogni modo il lavoratore spesso ne intasca la metà, a causa del sistema delle commesse e dei subappalti.

Un abbozzo di normativa e una prima forma di tutela sociale è arrivata nel 2006 dalla Circolare del Ministero del Lavoro Damiano, che all'interno delle modalità di lavoro degli operatori telefonici ha distinto le attività di “inbound” (il cliente chiama il call center, il lavoratore si limita a rispondere alle domande o a fornire l'assistenza richiesta) da quelle di “outbound” (è il call center, attraverso l'operatore, a contattare i clienti per proporre offerte, prodotti o fare sondaggi e inchieste di mercato). Le prime sono state inquadrate in un contratto di tipo subordinato, le seconde in contratti a progetto. Infine, dal 2007 al 2009, 25 mila lavoratori precari sono stati assunti a tempo indeterminato. Per alcuni di loro, questo il costo della stabilizzazione: orari di lavoro e salari spuntati (600 euro per 20 ore settimanali) e la rinuncia a far causa per i salari progressi.

Il telefono, la mia cella

Le dinamiche psicologiche in questi luoghi ricalcano un esperimento sulla “cattività” umana

di Luigina Sgarro*

Quello che è successo recentemente nel call center dell'Italcarone di Incisa fa venire in mente uno storico esperimento sociologico degli anni '70. Nel 1971, Philip Zimbardo, ricercatore dell'università di Stanford condusse uno studio su un gruppo di studenti di un college americano. Nel seminterrato dell'ateneo fu riprodotto l'ambiente di una prigione e 24 studenti selezionati, tra 74 volontari che avevano risposto ad un'inserzione, sulla base della maturità e della minore attrazione verso il comportamento deviante, furono divisi, in modo casuale, in due gruppi, guardie e detenuti. Ai detenuti fu richiesto di indossare divise sulle quali era applicato un numero, sia davanti che dietro, un berretto di plastica, e una catena a una caviglia; dovevano inoltre attenersi a una rigida serie di regole. Le guardie indossavano uniformi color kaki, occhiali da sole a specchio e furono dati loro manganelli, fischietto e manette oltre ad un'ampia libertà sui metodi da adottare per mantenere l'ordine.

I risultati furono drammatici. Dopo soli 2 giorni si verificarono veri e propri episodi di violenza. I detenuti tentarono di ribellarsi e persino di evadere, mentre le guardie costringevano i detenuti a comportamenti sempre più degradanti e umilianti. Dopo appena 5 giorni, i detenuti mostravano un comportamento docile, incapaci ormai di ribellarsi e con un rapporto con la realtà ormai ampiamente compromesso mentre le guardie non frenavano il proprio sadismo.

Gli sperimentatori dovettero interrompere l'esperimento con sollievo dei carcerati e delusione da parte delle guardie.

Che cosa era successo? Tra le altre cose, l'identificazione con un gruppo di potere da una parte, con il ruolo di vittima dall'altro. Per chi rappresentava il potere, le regole dell'istituzione erano diventate norma assoluta e personale, per gli altri, l'essere parte di un gruppo che per lo più subiva passivamente tali regole rendeva accettabile l'inaccettabile, reale l'assurdo. I boia, i torturatori, i criminali, sono spesso persone della porta accanto, quelli di cui nei servizi di cronaca si sente dire dai

vicini “è sempre stato una persona per bene”, “un bravo ragazzo”.

Potrebbe esserci questo dietro a ciò che avveniva all'interno del call center dell'Italcarone di Incisa Valdarno: fino a 14 ore di lavoro, praticamente senza pause per i bisogni fisiologici, dipendenti picchiati se non raggiungevano gli obiettivi, costretti a lavorare oltre i limiti della legalità, della decenza, dell'umanità e di se stessi, per pochi soldi.

Da una parte cosiddetti manager, pronti a tutto in nome delle “regole del gioco”, dall'altra dipendenti, prigionieri del bisogno, della paura, ma anche delle proprie credenze sull'ineluttabilità di uno schema contro il quale non si crede valga la pena di lottare.

Nessun evento eccezionale, nessuna condizione estrema: in Italia, in una delle nostre regioni più belle, lontani, almeno sembra, dal grande crimine organizzato.

Chiunque di noi potrebbe essere costretto a piegare la testa, accettare l'umiliazione, ma anche essere il tutore delle regole, il sequestratore, il torturatore, il cattivo. In fondo siamo tutte brave persone.

*psicologa clinica



Treddi

Il mondo dei media visto con gli occhi di un precario, poco meno che trentenne, sempre in cerca di lavoro come cameraman e/o fotografo

Pronto? A tutto! i prigionieri del telefono

A un intervistatore telefonico vengono ripetute fino alla nausea alcune regole fondamentali. Sorridete! Il sorriso si sente a telefono



DUE MESI FA...

AREZZO ORE 8.00



ORE 22.00



Altra regola del perfetto operatore: dimenticate il nome dell'intervistato, anzi: ripetetelo spesso! Nessun suono è dolce come quello del proprio nome.



I fatti e i personaggi illustrati da questo racconto sono basati su notizie di cronaca. Le fonti sono consultabili su www.3dnews.it

Il buon intervistatore rassicura in continuazione l'intervistato con le frasi standard (es. "Me ne occuperò personalmente")



Raccomandazione finale: scavalcate mogli e segretarie telefonando senza sosta, anche 3 o 4 volte al giorno. Accettate il rifiuto solo se viene dalla persona che state cercando perché... chi la dura, la vince!

