

Uno spaccato di vita dentro i call center, che sfata molti luoghi comuni

Voci senza volto

Problemi, frustrazioni e speranze di chi lavora infilandosi cuffia e microfono. Spesso bersaglio di lamentele e maleducazione, i ragazzi delle cornette hanno per la maggior parte una laurea e parlano più lingue. In tre minuti devono soddisfare il cliente. Più che il precariato, che sta scomparendo, sono stress e monotonia i veri rischi.



Nella foto

Karen Zanier, laureata in lettere moderne, parla 3 lingue e lavora al call center Help Phone, dove è segretaria RSA FABI.

Sono l'operatrice 218. No! Non Beatrice, ma solo 'operatrice'. Questo è forse il destino di chi lavora in un call center: avere un numero al posto del nome, finire per essere un numero...

Ma l'esistenza di un operatore telefonico, per fortuna, non si esaurisce in quel numero, che viene incollato addosso al momento dell'ingresso in azienda.

A dispetto delle facili similitudini con i call center, diventati teatro e soggetto di recenti sceneggiature, questo tipo di lavoro può anche presentare degli aspetti di positività, che non vanno sottovalutati.

Certo, molto dipende dal tipo di contratto applicato ai dipendenti e, in parte, anche dall'ambiente. Sul tipo di lavoro, invece, tutti i call center presentano probabilmente lo stesso inconveniente: avere a che fare con interlocutori per i quali, spesso, il contatto telefonico diventa un'occasione di sfogo.

Fin dall'inizio, chi tiene i corsi di addestramento in azienda invita i neofiti a non scoraggiarsi perché, essendo un customer service che per lo più riceve le telefonate dei clienti, è naturale che la ragione del contatto sia un presunto problema da ri-

solvere o una lamentela. Quindi, altrettanto frequentemente la capacità espositiva e le conoscenze di un operatore vengono messe alla prova, ma il dipendente del call center ha mediamente solo tre minuti per sfoderarle, quindi, per farsi capire e convincere l'interlocutore della propria risposta, prima di chiudere con un saluto e un ringraziamento. Ma non è il cliente che dovrebbe ringraziare?

Spesso le buone maniere si dimenticano, soprattutto se per parlare con un operatore si attendono parecchi minuti in compagnia di una musica che si ripete e si ripete e si ripete... dando l'esatta dimensione temporale dell'attesa.

I più moderni contact center, così rinominati per le diverse tecnologie di contatto utilizzate, prevedono anche la digitazione di tutta una serie di dati personali per accedere al servizio, che potrebbe scoraggiare i più; proprio per questo, quelli che resistono e riescono finalmente a ottenere un contatto umano, sono così infastiditi, che spesso i primi minuti di telefonata, trascorrono nelle reciproche accuse e scuse. Ma, se per svolgere questo tipo di lavoro ti viene corrisposto uno stipendio da dipendente bancario, terza area secondo livello, allora l'equazione "call center uguale pre-

cariato" viene meno e all'operatore non rimane neanche la possibilità di sentirsi parte di quello spaccato generazionale destinato all'usa e getta, appeso al filo della precarietà, filo che ha finito per strozzare i suoi sogni. La maggior parte dei dipendenti del contact center bancario ha, da qualche parte a casa, un bel diploma di laurea ed è vero che la maggior parte non sa più neanche dove lo ha messo... tanto non serve. Ma non è un'eccezione: quello della preparazione e dell'alto titolo di studio sono un'anomalia frequente in questo tipo di aziende. Ecco perché, alla fine, il lavoro nei call center ha finito per assorbire la disoccupazione intellettuale.

E proprio perché fino a qualche anno fa, il tempo indeterminato non era solo un'astratta tipologia contrattuale, capita anche il call center in cui l'anzianità media di servizio è 10 anni. Il luogo di transito, nell'attesa di un posto migliore, si è trasformato, quindi, in un'occupazione stabile per molti, soprattutto ragazze, diventate donne, spesso mamme, che con i turni o il part time riescono a gestire bene il ménage familiare.

E allora questo tipo di lavoro non è solo l'ultimo anello della catena produttiva, è anche, a volte, un posto ben retribuito,

con una certa stabilità, in cui centinaia di operatori sono solo "passati", ma dove sarebbero rimasti volentieri. Soprattutto perché, prima e oltre il call center, se il mercato non cambia, non si trovano molte altre possibilità. E nella permanenza di un paio di contratti a tempo determinato si guadagnano: esperienza lavorativa poco spendibile altrove, qualche capello bianco, molti nuovi amici, ma - difficilmente! - nuove opportunità di lavoro, che si riducono ancora con il passare degli anni.

Una delle tante facce di questa realtà un po' mistificata, oltre alla sua connotazione simbolica, è il rapporto di solidarietà, complicità, collaborazione che si instaura tra i fili del telefono, tra i ragazzi del popolo delle cornette: è facile stringere dei rapporti di vera amicizia, essere un fronte compatto contro le difficoltà e le continue minacce di essere ceduti, venduti, trasferiti, e tessere una rete di sicurezza, utile nei momenti di difficoltà. Mentre le telefonate passano, s'impara a farsi scivolare addosso le cose, a non usare troppo la testa, che in questo lavoro non è molto utile, anzi, può essere controproducente: timbri l'ingresso e spegni il cervello. Almeno un po', solo per sopravvivere allo stress e alla monotonia. Eppure molti non cambierebbero, perché desiderano solo una certa stabilità economica per progettare il proprio futuro e qui l'hanno trovata. Ad altri pesa, invece, la mancanza di prospettive di miglioramento, seppur vaghe. Qualcuno, forse, rimpiange una carriera diversa, mancato compimento di un brillante percorso di studi, ma, pragmaticamente, ciascuno pensa soprattutto a sbarcare il lunario.

I dipendenti del call center, quindi, sono anche dipendenti bancari, che al posto di giacca e cravatta s'infilano cuffietta e microfono, che svolgono un lavoro intenso, anche se diverso, approdati magari per caso in un call center, ma senza essere degli sprovveduti...

Anzi, spesso troviamo laureati, qualificati, multi lingue e, soprattutto, soggetti molto pazienti.

