



### PREMESSA

Un argomento di grande attualità e portata sociale è quello a cui si rivolge la nostra attenzione. L'incremento oltremodo del numero di lavoratori dei call-center è un fenomeno che coinvolge direttamente diverse problematiche sociali e culturali del nostro Paese, con particolare attenzione per il Sud Italia.

Attorno al "magico mondo della comunicazione" ruotano termini come flessibilità, precarietà, alienazione, insoddisfazione dei singoli lavoratori che si combinano con temi politici di portata nazionale (quali agevolazioni finanziarie, sindacati e circolari ministeriali).

Un fenomeno più che mai in espansione che, se inizialmente interessava le fasce di età più giovani, oggi, riguarda la generalità di lavoratori che vive la realtà della flessibilità-precarietà. Infatti, l'immagine del precario è una figura prismatica, cioè con tanti volti, tanti aspetti e stili di vita differenti, un'immagine difficilmente riconducibile ad un tipo del quale poter delineare gli aspetti salienti.

Il meridione è una delle zone maggiormente interessate dalla diffusione del fenomeno anche perché forte è stata la spinta delle politiche locali e nazionali per l'insediamento di strutture che avrebbero dovuto migliorare la difficile situazione occupazionale del Sud.

La politica dei contratti di localizzazione ha, infatti, favorito l'espansione di organismi produttivi nuovi, promuovendo gli investimenti di capitali al Sud da parte di imprenditori del Nord ed esteri, il che oltre a permettere di sfruttare i fondi messi a disposizione a livello regionale, ha favorito l'approvvigionamento di risorse umane qualificate a basso costo.

Il call-center rappresenta uno dei più potenti strumenti di marketing nelle mani degli imprenditori, che, oltre a sfruttare le potenzialità di un'attività che mette le imprese in relazione diretta con i consumatori, hanno il vantaggio di poter attingere ad un ampio bacino di giovani menti che, viste le difficoltà nel trovare un impiego adatto alle reali capacità tecnico-culturali acquisite, accettano di svolgere attività sottoqualificanti e mal retribuite come l'operatore call-center.

Tali lavoratori vivono lo spettro del lavoro routinario, del lavoro che deve allenare la mente a ragionare nell'ottica dei clienti, che deve istruire ad adoperare certi termini piuttosto che altri e che deve temprare al facile e falso sorriso. La situazione occupazionale odierna non consente di scegliere perché tutto è accettabile purché contribuisca ad incrementare il reddito, anche se si tratta di un salario minimo, di un contratto poco tutelato a livello sindacale, se non sono rispettate le norme igienico - sanitarie all'interno delle strutture lavorative. Queste condizioni contribuiscono ad aumentare l'instabilità, il malcontento e lo stress di tutti quelli che vivono tale realtà.

Proprio per questi svariati motivi il call-center rappresenta la sintesi perfetta per descrivere i

disagi socio-lavorativi che l'odierno operaio è costretto ad affrontare per far capo alle proprie esigenze di vita.

Se durante l'evoluzione fordista l'immagine che meglio poteva rappresentare il disagio del lavoratore era quella della fabbrica, nella fase post-fordista, in cui sempre maggiore importanza ha assunto la fidelizzazione del cliente con una pronta risposta alle sue eterogenee esigenze, è il call-center la fabbrica del nuovo millennio in cui sorrisi, gentilezze e cortesie sono solo i tasselli di una singolare catena di montaggio.

[Leggi tutto l'articolo in PDF.](#)

**(Nella e Francesca autori)**