

martedì 26 febbraio 2002

Italia

rUnità | 7

“ Età media 28 anni: vengono quasi tutti dal Sud, e sono studenti

Carlotta Angeloni

ROMA Da ogni stanza un suono di voci continuo. Sono quasi tutti giovani, molte ragazze, illuminati dal sole benevolo della capitale che entra dalle grandi finestre. Le postazioni sono circa un centinaio, computer e telefono di fronte, più o meno dieci in ogni sala. Si va veloci: i turni sono di tre ore e mezzo al giorno, decisi secondo la disponibilità di ciascuno e necessità dell'azienda. Non sono richieste competenze specifiche, solo un colloquio iniziale. Ogni intervista viene pagata dalle tre alle sei mila lire e i responsabili di sala, sei in tutto e giovani, le cui ragioni di avanzamento da operatore sono oscure, guadagnano 13 mila lire lorde l'ora fissa, un miraggio.

«Almeno ti toglie dallo stress dell'essere pagato a cottimo». Dice Andrea, 24 anni, diplomato al liceo scientifico, un anno di psicologia, quasi tre al Call Center. «La voglia di mantenermi ha preso il sopravvento. Ora guadagno anche un milione e mezzo al mese, ma lavoro moltissimo, anche 15 ore al giorno». 15 ore di ripetitive interviste per sondaggi, risposte a numeri verdi, o indagini sui più svariati prodotti. A secondo del progetto. Ma anche Andrea ne ha uno, andare a vivere con la sua ragazza, conosciuta a Psicologia e ritrovata qui. Lei continua a studiare, anzi sta finendo. Ha provato anche con Mac Donald, con un contratto regolare, ma i turni pesanti non le permettevano di andare in Facoltà e così è tornata, alle cinquecentomila al mese necessarie almeno per pagare i libri. Come lei molti studenti, pochissimi romani, quasi esclusivamente provenienti dal sud, che studiano qui e a volte dividono anche l'appartamento. C'è anche un avvocato, un ragazzo di 28 anni che viene da Caserta, il cui studio legale per il praticantato lo retribuisce solo con un rimborso spese. La sera qui fino alle 21.30 la mattina in tribunale. Un altro arriva persino dal quasi nord, l'Emilia, per amore ammette: ma si sta guardando intorno, assicura.

L'età media è 28 anni. Chi è più adulto, pochissimi in verità, non parla volentieri, concentrato sulla sua postazione. Di solito hanno famiglia e fanno anche altri lavori, o continuano da molti anni se proprio non hanno trovato altro. «Perché - continua Andrea - prospettive, nessuna, carriera, nessuna, incentivi, nessuno». «Ma almeno - puntualizza - rispetto a qualche tempo fa, dopo qualche battaglia sindacale, siamo pagati a sessanta giorni e non a novanta, non apriamo partita Iva e abbiamo un contratto di collaborazione coordinata e continuativa che da tre è stato portato a sei mesi». Le ferie non esistono, scadono semplicemente i contratti, e la malattia non è pagata, perché niente interviste niente retribuzione: e la maternità, manco a dirlo, è una parola senza significato. E se per qualsiasi motivo non ti rinnovano il contratto, chissà anche se parli con un giornalista, allora semplicemente non lavori. «Senza contare l'anzianità di servizio, con grande spreco di competenze che non vengono riutilizzate» aggiunge Andrea.

E allora? Forse ci si abitua a non avere alternative, e poi non c'è più tempo di parlare, un'ora per mangiare, e si scherza anche su quella lucetta che si accende a caso su qualche postazione per avvertire che stanno controllando come svolgi il lavoro. La studentessa di sociologia che lavora qui, per non dipendere dai suoi con cui ancora vive, avrà materiale per le sue ricerche future. Per il resto, come gli altri ragazzi: grandi speranze, amicizia, escono insieme anche la sera, e amore, come Carla e Andrea. «Ma io, ho altre prospettive». Promette mentre torna veloce con gli occhi sul computer, la voce di nuovo all'apparecchio.

Arrenella è un quartiere di Napoli vicino al Vomero. «Ma da qui niente mare, solo palazzi si vedono». Antonia scherza, la bambina di pochi mesi attaccata al seno ogni tanto le impedisce di parlare. Piangeva, non le bastava il padre. Ha trentaquattro anni compiuti da poco, un'età normale oggi per avere il primo bambino, ma troppo in là per permetterle di continuare a lavorare. «Se ci fosse stato un moti-



“ Come si vive facendo sondaggi, o nei call center della Tim

in altre situazioni. E l'agenzia le consiglia velatamente di evitare, se non vuole compromettere il rinnovo del contratto. «Mi sono sposata, e il lunedì ero di nuovo a lavoro. Ma per 15 giorni ho pensato che mi stavo retribuendo da sola». Stessa diffidenza quando annuncia all'agenzia di aver deciso di iscriversi al sindacato. «Mi chiesero se ero figlia di sindacalisti. Ma mio padre è un geometra: la verità è che con la mia esperienza conoscevo i miei diritti più degli altri. Per fortuna sul lavoro non avevo niente da temere». Per la gravidanza, «capitata» precisa, altre tre ragazze entrate con lei hanno avuto bambini, non ha invece avuto problemi. «Ho lavorato fino all'ottavo mese, ho preferito prendermi i cinque di permesso dopo. Sono rientrata a gennaio, ma l'accordo era stato fatto a settembre, e io sono rimasta fuori». Ora spera in una soluzione, il 12 marzo rimarrà a casa come gli altri colleghi 'anziani' in un momento in cui guadagnare le serviva particolarmente: avrà diritto complessivamente ad un milione e mezzo di disoccupazione. Ma non si dispera, ricordando anche con ironia il percorso accidentato di un pezzo del nostro capitalismo nazionale. «In due anni abbiamo avuto prima il rinnovo del contratto delle telecomunicazioni. Poi un passaggio di proprietà dibattutissimo, con conseguente e fibrillante avvicendamento dirigenziale. Infine cambiamento di strategia aziendale, dalla quantità delle chiamate alla qualità, per la competizione che avanza. E il Call Center che ora risponde all'intero territorio nazionale». E fra poco la nuovissima Telecontact si preparerà ad offrire gli stessi servizi anche ad altre società.

La casa è grande, 110 mq, luminosa e con un bel parco vicino. Perché Cerese di Virgilio, nel Mantovano è un bel paesino con tutte le strutture funzionali, scuola e sport compresi. «Non come a Secondigliano, rione 167, periferia di Napoli, un km dalla malfamata zona delle Vele». Precisa Romualdo, 34 anni, lavoratore interinale all'Iveco di Suzzara, in provincia di Mantova. Prima i suoi bambini, di sei e dodici anni, non potevano nemmeno uscire di casa. Per la droga, i furti, e anche qualche omicidio. Ora lui e la sua famiglia, la moglie è casalinga, sono venuti a vivere qui da un anno. «Prima sono salito io, per vedere la situazione». Perché in quella dove vive non si vedeva luce. Romualdo, terzo di otto figli, lavora regolarmente in nero da quando aveva sette anni; part time, si dice così, fino alle medie. Vetreria, falegnameria, perito elettronico, ottenuto con un apprendistato, poi autista in un'azienda di trasporti, dopo aver preso la patente D. Dopo un incidente stradale viene messo in regola, in tempo per fargli ottenere l'invalidità al 23%; con relativa pensione al minimo di 250 mila lire al mese. E perde anche il lavoro. Così decide per il Nord, spinto da un amico che lo ospita nei primi tempi. In un anno con la famiglia si sono visti una volta al mese: perché il contratto glielo rinnovano ogni tre, cinque o sei mesi, a secondo, con un fermo di quindici giorni non retribuito, e non si sentiva abbastanza sicuro. Gli davano due milioni, ma per risparmiare dormiva in un appartamento con altre otto persone: un napoletano, siciliani e due albanesi. «Brave persone - ricorda - Perché con il nostro arrivo, negli affitti, qui un po' se ne sono approfittati». E la sera andava al bar: ma con la smania di poter restare solo almeno qualche minuto. Disagi antichi, che non si chiamano più emigrazione, ma mobilità. Quasi subito la scelta, per sfiorare i tre milioni, del turno notturno, dalle 21.30 alle 5.30. «Senza poterlo variare però, perché ero così a far salire i figli e la moglie e per il più piccolo, che ha un deficit cognitivo, la ASL si è attivata e in tempi brevi e ha avuto l'accompagnamento e la fisioterapia. E i figli li vedi il pomeriggio, quando ti svegli per uscire. Con il grande, che ogni tanto si intromette, ma è particolarmente timido e attaccatissimo al padre. «Ma finirà». Dopo qualche battaglia sindacale ora gli interinali dopo due anni li assumono a tempo determinato, almeno per un anno».

# La giungla del lavoro interinale

Un milione al mese, niente ferie, niente malattia...tre storie di chi così sbarca il lunario

vo vero, professionale, avrei capito. Ma essere esclusa perché per due anni non rientro nel contratto di formazione lavoro insieme agli altri, non lo accetto». Gli altri sono i quattrocentosediici operatori del Call Center della Tim, assunti con un contratto interinale della durata massima di trenta mesi e rinnovato ogni sei, sei sono serviti per la prova, riassorbiti dalla nuova società Telecontact con un contratto di formazione lavoro. Antonia fa parte di quei trentuno che non verranno riutilizzati, perché ha superato il limite dei trentadue anni. «E pensare che quando ho iniziato, nel settembre 99, dopo un periodo di formazione

di 12 giorni, mi sentivo di essere la più preparata, anche perché l'età media oscillava fra i 22 e i trent'anni». È il suo curriculum è consistente: ragioniera, ha iniziato ad occuparsi dell'amministrazione di un grande store di abbigliamento. Poi cinque anni in cui la gestione di un'azienda di costruzioni dipendeva interamente da lei, e infine il trasloco. «A Milano per due anni, seguendo un fidanzato, ma dove ho lavorato in un'azienda multinazionale: l'esperienza più gratificante della mia vita, le capacità di ciascuno valorizzate al massimo». Con uno stipendio che superava di molto i due milioni netti. Poi però in

una vacanza incontra l'amore della sua vita, coetaneo calabrese, che lavora nel campo dei tour/operator. Decidono per un compromesso a metà strada, un trasferimento a Napoli, dove Antonia si rivolge ad un'agenzia interinale alla ricerca di un part time, dopo quasi 15 anni di orari massacranti. «Dopo un primo colloquio in agenzia mi mandarono alla Tim, dove durante il corso di formazione di 12 giorni si svolgeva un'ulteriore selezione: prove al computer, prove sui sistemi dell'azienda, prove simulate di risposta, per verificare il contatto con il pubblico. Facili, ma con un ritmo stressante». Nel suo corso, molti gio-

vani al primo lavoro, baby-sitter, soprattutto studenti, anche legge e ingegneria, qualche laureato, una in lettere con ambizioni di scrivere sui giornali, fra i pochi uomini due rappresentanti. Perché, a Napoli, è stata un'opportunità certo non disprezzabile. Un milione netto, Antonia ha scelto l'orario dalle 7 alle 10.50, con un trattamento che di fatto doveva essere equiparato ai colleghi con le stesse mansioni. «Ma io ho lavorato per due anni tutte le feste comandate, capodanno e Natale compreso, perché la possibilità di astenersi ce la comunicavano il giorno prima. Le vacanze per noi erano a settembre e ottobre o a febbraio

aprile, perché dovevano sopprimere a deficienze o ad un intenso traffico. E i permessi studio, per esempio, erano di un giorno, non di tre. O i congedi parentali di un mese l'anno, cui avevano diritto le mamme con bimbi minori di tre anni, spesso venivano negati. Per non parlare della difficoltà ad essere informate sulle direttive dell'azienda, insomma molte volte ci sentivamo lavoratori di serie B».

Ma l'irritazione le viene quando, dopo qualche mese, la Tim per darle il permesso matrimoniale, la rimanda all'agenzia, con un rimpallo di scomode responsabilità verificatosi anche



Giovani impegnati in un call center (foto di Andrea Sabbadini) e in alto lavoro a Milano (foto di Antonio Totaro)

## Il part-time è aumentato del 26% Quasi la metà ha meno di 25 anni

Ecco alcuni dati:

Tra il 1997 e il 2000, il lavoro temporaneo e part time è aumentato del 26%. Nel 2001 invece, l'86% della crescita è dovuta all'occupazione standard. Dal 1999 alla metà del 2001, i collaboratori coordinati e continuativi dal 1999, hanno avuto un incremento del 29,6%.

Di questi, il 64% guadagna al massimo 20 milioni l'anno. Le imprese che la utilizzano, la usano in maniera sistematica, e non occasionale.

Il lavoro interinale è stato introdotto dalla legge 196/197.

Alla fine del primo semestre del 2001 i lavoratori interinali sono 291.072. Il 25% più dello scorso anno. Il 37% è al di sotto dei 25 anni, il 26% ha un'età compresa fra i 25 e i 29 anni. Il 78,4% ha la qualifica di operaio.

l'intervista

Parla l'esperto, professore di sociologia industriale all'Università La Sapienza di Roma

Aris Accornero

## «Flessibilità? Primo garantire i diritti»

ROMA Il professor Aris Accornero, professore di sociologia industriale all'Università La Sapienza di Roma, autore del «Il lavoro flessibile, cosa pensano davvero imprenditori e manager».

**Professore Accornero, cosa si intende davvero per flessibilità?**  
«Tutto quello che può facilitare un'azienda a rispondere ad una domanda diversa: perché non c'è più l'esigenza di una produzione di massa, ma differenziata».

I dati dicono che con l'aumento dei contratti flessibili, è aumentata l'occupazione stabile

**Anche a lei la stessa domanda, il lavoro fisso è destinato a scomparire?**

«Assolutamente no. Il nord/est, che è stato fra le prime regioni ad applicare contratti diversificati, ora esprime un'esigenza di stabilizzare i rapporti di lavoro. Anche per non disperdere i costi di formazione di una manodopera già selezionata. Spesso le imprese fanno dei patti fra loro, per non rubarsi il personale».

**Quindi la flessibilità non è una tendenza inarrestabile.**

«Ancora una volta no. Prima di tutto questa tendenza alla diversificazione produttiva potrebbe finire: ad esempio quando inizierà la produzione dell'auto ad idrogeno, all'inizio ce ne sarà solo un tipo. E poi la flessibilità, che tutto il mondo ci invidia, in Italia è strutturale: è la flessibilità delle piccole imprese, che per esempio negli Stati Uniti sono quasi inesistenti...Non è un caso che ora sono soprattutto le grandi imprese a

chiederla in Italia, e le aziende del Sud, dove sono nate 150.000 nuove imprese in tre anni, per abbassare il costo del lavoro. Ma nel Sud la redditività e la produttività è legata al contesto difficile. I trasporti per esempio, la sicurezza, o il costo dell'energia».

**E il lavoro fisso quindi non diventerà un ricordo?**

«Come ho detto, la flessibilità non può essere un processo indefinito in un'azienda, perché porterebbe all'impresa virtuale, con marchio, prodotto, sede, virtuale. Invece i dati dicono che dopo un aumento dei contratti flessibili, c'è stato un arresto ed è aumentata l'occupazione stabile».

**C'è il pericolo di interpretare la flessibilità come mancanza di diritti?**

«C'è bisogno di una rete protettiva, leggera e universalistica, che attraverso la discontinuità lavorativa. E garantisca diritti primari come la malattia, la disoccupazione, l'anzianità».

**Cosa emerge da parte degli imprenditori?**

«Che attraversano questo periodo con naturalezza e senza eccessivi allarmismi. Il 30% non usa la flessibilità, il 60% delle piccole imprese non ne hanno bisogno. Una quota desiderabile viene attestata al 20%, una cifra meno drammatica di quanto rilevato dal sindacato e dalla Confindustria».

**E sull'articolo 18?**

«I vincoli al licenziamento sono l'ultimo dei motivi segnalati come causa di introduzione del lavoro flessibile».

Giovanna Altieri è direttore dell'IRES, istituto per gli studi economici e sociali della CGL, ha pubblicato in gennaio un rapporto su «Lavoro Atipico in Italia: le tendenze del 2001». Da cui sono stati tratti i dati e consultabile anche su Internet.

**Allora dottoressa Altieri, il lavoro standard è morto?**  
«No, e i dati del 2001 lo dimostrano. Ma non ci sarà per tutti e

sempre».

**E allora?**

«E allora il dibattito è troppo acceso sulla questione contrattuale. Il problema della flessibilità è nei modelli organizzativi delle imprese, nella loro capacità di fronteggiare la competizione attraverso la qualità. E funzionale, nei lavoratori, ottenuta soprattutto attraverso la formazione. La partita non si gioca sulla mera riduzione del costo del lavoro».

C'è però bisogno di una rete che garantisca i lavoratori: malattia disoccupazione anzianità