

## ESPERIENZE PRECARIE

### obiettivo lavoro: sacrificarsi per guadagnare un obbligo

*Franca Maltese*

*Ecco cosa vi chiedo. Se una sera o una domenica, improvvisamente, vi fa male dover sempre chiudere in voi stessi quel che vi pesa sull'anima, prendete carta e penna. Non cercate frasi difficili. Scrivete le prime parole che vi verranno in mente. E dite che cos'è per voi il vostro lavoro. Dite se il lavoro vi fa soffrire, raccontate quelle sofferenze, e siano tanto quelle morali quanto quelle fisiche. Dite se ci sono momenti che non ne potete più; se talvolta la monotonia del lavoro vi disgusta; se soffrite di essere sempre preoccupati dalla necessità d'andar presto; se soffrite di essere sempre agli ordini di un capo.*

Simone Weil

La mia credo sia la storia di tanti altri. Precari, disoccupati, inoccupati e studenti, una moltitudine di soggetti accomunati da un obiettivo: trovare lavoro, trovarlo in un momento particolarmente difficile e facendo i conti con le proprie attitudini e perché no con i propri desideri. Anche se c'è chi da alte cariche continua a ripetere che noi giovani dovremmo accontentarci ed essere più propensi al sacrificio, penso che l'arte di arrangiarsi in ogni circostanza sia una cosa e altra cosa sia piegare la propria esistenza al volere altrui. Quella è una sorta di prigionia.

Non ho mai creduto alla favola del lavoro che nobilita l'uomo, quest'affermazione me ne ricorda purtroppo un'altra altrettanto nefa-

sta che recita “il lavoro rende liberi”. In realtà il lavoro in molti casi rende schiavi, ci costringe in spazi e tempi che non avremmo mai voluto ci appartenessero, ci priva di momenti di vita che non ci verranno mai più resi e, cosa peggiore, divora le nostre passioni trasformandole in hobby che solo i più fortunati riescono in qualche misura a coltivare tra un dopo cena e una domenica.

Calabrese per nascita e per scelta ho sempre pensato a me come a una privilegiata, non riesco a immaginare ciò che sono oggi distanziandolo dai luoghi e dalle persone che mi hanno contaminata. Mario Alcaro diceva: “Non ci è indifferente – e non potrà mai esserlo – la contrada dove siamo stati gettati”.<sup>1</sup> Durante il mio percorso universitario, di formazione prima, di precariato dopo, di “iniziazione” alla ricerca ancora più tardi, credo di aver avuto un dono molto prezioso, ossia la capacità di essere oggetto-soggetto tra i soggetti-oggetti d’indagine. È un modo complicato per dire una cosa molto semplice ossia che, un po’ per indole e tanto per “dono formativo”, non cerco di guardare il mondo dalla finestra, ma cerco di stare insieme agli altri, nel cortile.

Mi si potrà obiettare che la ricerca è distacco, neutralità rispetto all’oggetto, ma la neutralità per me è riuscire quanto più possibile a percepire direttamente contesti, azioni e vissuti senza cercare conferme a ipotesi immobili. Così è successo che proprio grazie a questa impostazione mentale e passionale sia riuscita a fare di un momento particolarmente difficile una straordinaria esperienza di ricerca partecipata e vissuta.

### Cosenza-Roma: dall’Unical alla pescheria

Capita, a un certo punto, di non avere più un lavoro, di sentirsi dire “non c’è possibilità di rinnovo”, ma quando questo lavoro, anche se precario e mancante di tanti diritti, corrisponde a una passione, a un qualcosa che ti rende vivo ogni giorno, allora il colpo lo prendi in

pieno. È un po' quello che è accaduto a me, e questo colpo l'ho preso talmente in pieno che ho deciso di andare via, non tanto per cercare un lavoro sostitutivo piuttosto per non lasciare che la mia passione morisse sotto i colpi di una permanenza da esclusa, vittima d'ingiustizia. Da collaboratrice di ricerca presso un dipartimento universitario della Calabria mi ritrovo a lavorare in una pescheria della capitale. È accaduto tutto talmente in fretta che solo dopo un paio di mesi sono riuscita a elaborare quello che stavo vivendo.

Arrivai a Roma a metà novembre e dopo cinque giorni ero già stata presa in prova in una pescheria all'interno di un ipermercato. Avevo pochi soldi con me e l'obiettivo era di trovare un lavoro qualsiasi che mi permettesse di mantenermi e nel frattempo fare altro. Non ho mai cercato un full-time perché mi avrebbe costretta a rinunciare ai miei studi, alle mie ricerche – in poche parole alla mia vita. Così, quando mi chiamarono per il posto in pescheria feci solo due domande: che disponibilità in termini di giorni e ore era richiesta e la paga. Si lavorava sei giorni su sette per sette ore al giorno su turni, dalle 7 alle 14 il mattino e dalle 14 alle 21 il pomeriggio, per 800 euro al mese. Il primo mese era di prova, quindi senza contratto, dal secondo in poi mi avrebbero “regolarizzata”, ma non fu proprio così. Il contratto arrivò dopo tre mesi e in seguito a uno scontro verbale con il responsabile. Il primo mese fu davvero duro poiché coincise con il periodo natalizio, quindi significò affrontare turni di 14 ore continuative per circa due settimane, senza pausa pranzo, alle prese con un responsabile tirannico con una concezione del dipendente schiavo.

Il trascorrere del tempo era il tormentone delle mie giornate, troppo veloce quando ero al di fuori dell'ipermercato e davvero troppo lento quando ne ero prigioniera; guardare l'orologio era quasi un rituale obbligato che non risparmiava nessun dipendente, per assurdo ci auguravamo tra di noi di “lavorare di più”, ossia di avere un

grande afflusso di clienti in modo da non renderci conto dell'andare delle lancette e ritrovarci più rapidamente all'ora di uscita.

Non avevo mai pensato al tempo in questi termini, durante il mio "lavoro" <sup>2</sup> all'università mi rammaricavo di averne sempre meno di quello che avrei voluto, e comunque non c'era mai stato un fuori e un dentro, lavoro e vita quotidiana non erano separati ma s'intrecciavano e si contaminavano.

La differenza, a onor del vero, non risiede nel fatto che in una pescheria si stia per forza male e che al contrario in università si stia sempre bene, piuttosto nella possibilità di scegliere un lavoro che non ci sia odioso e frustrante, solo perché *ci si deve guadagnare la vita*. Mio padre scelse, a suo tempo, di fare il carpentiere e non ricordo un solo giorno della sua esistenza da lavoratore in cui si è lamentato del mestiere, l'ha sempre fatto portandosi molte volte i progetti a casa per studiare le soluzioni migliori a problemi che erano emersi in corso d'opera; ha sempre parlato dei fabbricati che costruiva come sue creature, frutto anche del suo pensiero; credo che molto stia in questo, ossia nel sentirsi padroni sul proprio lavoro traendone gratificazione. Altra storia è alzarsi ogni giorno con la consapevolezza di dover sacrificare se stessi e i propri desideri a una logica lavorista che impone di non poter governare e decidere del nostro tempo se non di domenica (se si è fortunati).

Piegati su lavori sottopagati, con le bocche cucite davanti alle ingiustizie pena il licenziamento, mi domandavo e mi domando come si possa vivere una vita così, mi domandavo e mi domando come si possa non ribellarsi a un sistema che è di fatto una perdita di potere su se stessi. La verità è che, come cantava De André, "il Sistema ti piglia per fame" <sup>3</sup> e subdolamente ti convince che non c'è possibilità di vivere meglio perché questa è la vita e come tale va accettata. Invece tutto ciò è aberrante e come tale va combattuto.

## Il responsabile

Il responsabile del settore pescheria ha reso molti giorni di noi dipendenti un inferno, consapevole di farlo esercitava il suo potere in modo tale da mantenere un clima di sottomissione e sudditanza. Al mio arrivo ebbi poco a che fare con lui poiché i nostri turni non coincidevano mai, però con l'avanzare del periodo natalizio e la necessità di sottostare a turni di 14 ore (un rifiuto equivaleva a un licenziamento immediato) mi ritrovai a stretto contatto con lui e non fu per niente piacevole. Un uomo che aveva poco controllo dei suoi nervi e che era solito trattare i propri dipendenti come esseri privi di pensiero e di libertà d'azione. Io lavoravo tanto e piacevo ai clienti per cui inizialmente fui risparmiata dalle sue "attenzioni", però al di là della stanchezza fisica, ciò che mi logorava maggiormente era l'assistere alle sue sfuriate e alle umiliazioni a cui sottoponeva gli altri. A volte, nel maltrattarci non si controllava neppure davanti ai clienti e in più di un caso questi andavano via rifiutandosi di acquistare proprio in virtù del suo atteggiamento.

"Tu sei uno schiavo, non devi pensare!", "Io vi do da vivere e faccio del bene", "Io vi tengo qui perché sono buono perché voi siete incapaci", queste alcune delle sue frasi abituali a cui ovviamente quasi nessuno osava rispondere per il gran timore di perdere il lavoro. Ogni sera mi ritrovavo a raccontare della pescheria e a sentire dentro di me una grande rabbia, quel micro mondo di certo non era l'unico e chissà quante altre persone si trovavano e si trovano in quella situazione, possibile che questa sorte di tortura quotidiana sia lavoro? E poi che cos'è questo lavoro se non una condanna a vivere la propria vita in funzione del giorno di riposo o della settimana di ferie? Chi ci restituirà mai il tempo perso? Dal mio canto guardavo a tutto ciò come a un qualcosa di assurdo ma provvisorio: a un certo punto sarei andata via e avrei fatto altro,

ma chi invece è costretto a vivere un'intera esistenza così come può reggerne il peso?

Così avevo spaccato la mia vita in due, una parte di me lavorava in pescheria e l'altra continuava a rincorrere le proprie passioni. A un certo punto le due parti si rincontrarono e da lì in poi fu diverso. Non ricordo bene il momento preciso, però ricordo che le mie giornate, anche se pesanti, iniziarono a trascorrere in modo differente, sul lavoro mi percepivo come una testimone diretta di una situazione esistenziale da denunciare e anche il rapporto con le mie compagne cambiò, si era creato un fronte comune e una complicità che ci rendeva più forti. Iniziammo a rivendicare diritti che fino a poco tempo prima erano quasi un tabù, piccoli passi verso una presa di coscienza che qualcuna di noi possedeva già, ma che qualche altra ignorava potesse esistere. Un pomeriggio andai a un incontro in un centro sociale, il primo di tanti in previsione della manifestazione del 9 aprile 2011, c'erano studenti, sindacalisti, rappresentanti di alcuni circoli politici tutti proiettati a organizzare la piazza. "Il nostro tempo è adesso" era la frase che concludeva ogni intervento, forse per loro sarà stato anche così ma non era certo il tempo di tutte quelle persone che non avevano una piazza da preparare. Per la prima volta avvertii forte il distacco tra la vita vissuta e la vita raccontata da altri, un abisso esistenziale difficile da colmare con uno *slogan* o con un giorno in corteo. Non voglio dire che le manifestazioni siano inutili o escludenti, dico solo che spesso servono più a chi le organizza, una sorta di sistema che hanno i partiti e i sindacati "per contarsi", per riacquistare credibilità e rafforzare un potere rappresentativo che è di fatto autoreferenziale. La manifestazione dovrebbe essere solo parte di un programma informale e partecipato che ha come obiettivo un cambiamento altrimenti, a mio avviso, non ha senso. Non ha senso per tutti gli operai che ogni mattina si recano al cantiere senza diritti e senza le giuste misure di

sicurezza, non ha senso per tutte le persone che lavorano in condizioni di sfruttamento e sotto ricatto, non ha senso per chi non ripone nessuna fiducia in sindacalisti fantasma e politici da palco.

In pescheria ho imparato che chi non ha diritti e garanzie difficilmente partecipa a manifestazioni convocate. Lo fa chi ha un suo percorso di attivismo alle spalle, lo fa chi ha un retaggio personale, lo fa chi riesce a organizzarsi in modo corporativo ma tutti gli altri continuano a essere vittime di un lavoro che è una sorta di prigionia e convinti che “la vita è questa”.

Un lavoro che non piace, sottopagato e senza nessun diritto è una condanna, un carcere per chi è costretto a farlo, una garanzia di benessere per chi finge di rappresentarci.

Non c’era giorno che non mi sentissi derubata del mio tempo, è terribile non poter disporre di se stessi, non poter decidere delle proprie giornate perché ingabbiati in un sistema lavorista per cui l’uomo è nato per faticare e confidare in una giustizia ultraterrena. Non avevo mai provato sulla mia pelle questa sensazione di prigionia e certo non avrò potuto comprenderla fino in fondo perché in quel contesto mi sono sentita sempre di passaggio, non ho mai creduto di condurre la mia esistenza in quel modo e probabilmente il mio atteggiamento rivendicativo attingeva forza da questa convinzione. Ma tutte le altre persone, quelle che non hanno i mezzi e la consapevolezza?

Ho imparato a riconoscere, pulire e cucinare il pesce e tra una cosa e l’altra ho imparato cosa vuol dire davvero lavorare, cosa si prova a svegliarsi ogni giorno con l’angoscia del recarsi in un luogo che ci è ostile, svegliarsi col bruciore di stomaco e addormentarsi con il peso di ciò che avverrà domani, tutto per guadagnarsi un minimo per poter coprire le spese di sussistenza, “questa non è vita ma sopravvivenza” mi disse un giorno un migrante e non si sbagliava.

Ritornando al cambiamento di rotta. A un certo punto, nonostante

i continui tentativi di contenimento da parte del responsabile, riuscimmo a fare gruppo. S'instaurò tra tre di noi un forte legame collaborativo che acquistò sempre più forza e complicità. Nelle ore di lavoro riuscivamo a “coprirci” a vicenda e fuori ci ritrovavamo per fare il punto della situazione e organizzarci per l'indomani. Le discussioni sul posto di lavoro aumentarono, come aumentarono le strategie di difesa e di autorganizzazione. Anche il rapporto con i clienti divenne più complice e familiare e più cresceva la consapevolezza di poter reagire tanto più il contesto di negatività si ridimensionava.

Certo, restava lo spettro della disoccupazione e non era poco, ma il regime di sudditanza era spezzato, finalmente l'angoscia fu anche del responsabile e non solo la nostra. Gli bastava osservare i nostri occhi complici e i nostri gesti silenziosi per andare su tutte le furie, si sentiva estromesso e soprattutto si sentiva giudicato, avvertiva che qualcosa stava cambiando e infatti da lì a poco arrivò la prima vertenza sindacale. In tutto ciò però, dei quattro dipendenti fissi non ne rimase neppure uno. Iniziammo con il primo licenziamento, poi la mia partenza per il nord per una supplenza e immediatamente dopo l'abbandono degli altri due.

Alla luce dei fatti non so capire se si trattò di una vittoria o di una sconfitta, probabilmente il non essere più lì, sotto quel giogo, fu per tutti un guadagno, ma altri continuarono ad alternarsi dietro quel banco. E questa cosa non può renderci sereni.

### Colloquio di selezione: da prescelti privilegiati a schiavi della cornetta

Ho ancora bene impresso in mente il mio primo giorno da operatrice di *call center*, avevo esaurito da un paio di mesi la mia purtroppo breve esperienza di supplente di Italiano e ancora una volta mi ritrovavo senza lavoro e con le ben note spese di una fuori sede



in una metropoli tanto ricca di stimoli e passioni multiculturali quanto costosa. Reduce dalle pregresse esperienze negative, decisi di ritoccare il mio curriculum al ribasso, ossia eliminai la laurea e tutto quanto potesse far pensare a un livello di qualifica tale da creare problemi all'ingranaggio lavorativo: funzionò, infatti il cellulare iniziò a squillare più volte al giorno. Gli annunci in grande maggioranza riguardavano la vendita, dal porta a porta al *call center*, e in quest'ultimo mi ritrovai un po' per curiosità e molto per necessità.

Così ci si ritrova in trenta intorno a un tavolo in attesa di essere sottoposti a rito selettivo, tutti dopo aver risposto all'ennesimo annuncio, tutti con la stessa speranza di iniziare un lavoro che però, da quello che emerge, non piace a nessuno ma, si sa, bisogna accontentarsi. La maggior parte laureati pentiti di aver perso tempo dietro un pezzo di carta che alla fine non li ha portati a nulla: "potevamo cercare lavoro prima, ora forse eravamo sistemati", "non farò mai quello per cui ho studiato, ho perso solo tempo e soldi", "il mondo funziona a raccomandazioni speriamo che almeno qua ci prendano", "non mi è mai piaciuto il *call center* però dicono che qui assumono sempre", "in giro non c'è niente se ti prendono conviene tenertelo stretto", queste e altre simili le frasi di routine che ci si scambia nell'attesa che arrivi il selezionatore.

All'arrivo dell'addetto vige il silenzio e immediatamente anche i volti appaiono differenti, quello con cui avevi interloquito un minuto prima riscoprendo con piacere una vicinanza ti appare ora distante e freddo, è iniziata ufficialmente la battaglia tra poveri, non c'è più solidarietà che regga.

Veniamo informati del fatto che il colloquio si terrà in gruppo, ognuno esporrà davanti agli altri le proprie esperienze e poi a un secondo giro di tavolo si simuleranno delle conversazioni telefoniche. Il primo incontro è dunque conoscitivo, una trentina di anime intorno a un tavolo che raccontano le loro esperienze lavorative e ven-

gono analizzate come possibili unità da addestrare a un lavoro che viene presentato come estremamente creativo, autonomo e con grandi possibilità di carriera e guadagno, ma che in realtà si rivelerà ben presto una gabbia mentale e fisica.

Ciò che notai immediatamente fu la sottomissione diffusa, evidente anche e soprattutto nel timore di chiedere quali fossero le condizioni economiche e contrattuali, come se l'esporsi in questo senso creasse il movente per non essere scelti. Tanto è grande il bisogno che anche un lavoro per tanti aspetti avvilente, retribuito con 2,50 euro all'ora, appare un qualcosa da rincorrere prostrandosi dinanzi agli occhi dei selezionatori, fortunati ex-operatori (modelli da seguire) che hanno fatto carriera e che ora possono infliggere ad altri il trattamento a cui loro stessi furono sottoposti.

Prima di iniziare il nostro giro di tavolo ci viene descritto in modo generale il lavoro da svolgere, si parla di come farlo, degli orari, degli impegni da rispettare ma nessun accenno né al contratto né tanto meno alla retribuzione; mi guardo in giro per cercare uno sguardo complice ma la ricerca è vana. Eppure siamo lì tutti per lo stesso motivo, nessuno ha piacere a esserci se non per la possibilità di portare a casa un minimo di stipendio, ma nessuno osa chiedere, forse per timore di suscitare una qualche riserva nei confronti del team leader o chissà per una semplice paura di esporsi per primo. Faccio un altro giro di occhi e domando ciò che m'interessa, davanti alla mia richiesta si smuove qualcosa, gli altri occhi iniziano a cercare i miei, soprattutto quando le risposte fornite non hanno nulla di rassicurante: "delle condizioni contrattuali e della retribuzione si discuterà a fine colloquio". Iniziamo così questo primo giro di tavolo, le esperienze di vita sono tante, tante le parti che si recitano e in tutte una medesima tristezza dettata dalla totale assenza di passione. Non avrei mai creduto, pensando alla mia condizione esistenziale, di dovermi sentire un giorno una privilegiata ma è acca-

duto più di una volta ed è accaduto in contesti assolutamente estranei al mio mondo e con questo mi riferisco a tutto l'apparato di sogni, desideri, aspettative e interessi che hanno da sempre riempito le mie giornate.

Nel grigiore di uno scarno appartamento adibito a call center mi sono sentita una privilegiata ma non perché avevo passato una selezione, che ancora in realtà non sapevo di aver superato, piuttosto perché avevo fino a quel momento condotto la mia esistenza cavalcando delle passioni e queste anche nei momenti di sconforto avevano continuato a dare un senso alle mie giornate proiettandomi in una ricerca continua di altri mondi paralleli alla dimensione lavorativa, né subordinati né di contorno ma sempre paralleli.

Secondo giro di tavolo, ci vengono distribuiti dei fogli con una serie di informazioni inerenti il prodotto da vendere e delle simulazioni di conversazione, una sorta di scaletta da seguire nell'approccio con il cliente. Ovviamente prima di procedere assistiamo a una simulazione da parte di operatori senior e ci vengono date varie indicazioni. Alla fine di questo giro di rappresentazioni teatrali della vendita ci viene consegnato un modulo da compilare: chi è interessato può compilarlo e restare per la seconda parte informativa chi no può andar via, tutto questo in un'economia temporale, tra pause caffè e altro, di quattro ore. Nessuno va via, si passa all'illustrazione delle condizioni contrattuali. Fisso mensile 300 euro, ore lavorative giornaliere sei, da lunedì a sabato, prima retribuzione allo scadere del sessantesimo giorno lavorato, firma del contratto dopo il periodo di prova della durata di una settimana non retribuita. Mi guardo intorno e percepisco avvilitamento e delusione, occhi spenti che malgrado tutto continuano a sentirsi dei privilegiati perché in fondo stanno per diventare degli occupati, certo in potenza ma come si dice meglio questo che niente.

Ad addolcire la pillola tutta una serie di *bonus*, possibilità di car-

riera e lauti guadagni, il fisso pare sia così basso proprio perché sono talmente tanti gli incentivi che si arriva a somme impensabili. Qualcuno va via, altri dicono che ci penseranno ma la maggior parte resta, in fondo lo dice anche il ministro Fornero: “Il lavoro non è un diritto ma va guadagnato con sacrificio”.

È questo il sacrificio a cui si riferisce la ministra Fornero? Cancellare in pochi attimi le passioni e gli studi di anni di vita, dimenticare di avere il diritto di vivere il proprio tempo in modo utile e costruttivo in primo luogo per sé e poi sottoporsi a una serie di pressioni psicologiche solo per poter guadagnare pochi euro al giorno che permettono a stento di coprire una serie di spese di mantenimento. Questo genere di obbligo lavorativo che la nostra società c’impone è una vera e propria forma di repressione delle idee e della libertà, non ci sono tutele effettive come non ci sono reali interessi da parte di un’intera classe politica omologata da destra a sinistra complice e fautrice di un tale sistema di sfruttamento.

Così, sotto quelle cuffie, covavo dentro di me un profondo sentimento di rabbia mentre cercavo di capire, dalle conversazioni con i colleghi, cosa spingesse tanta gente a non reagire e a non percepire il tutto come una grande ingiustizia. Eppure nonostante le condizioni nessuno esprimeva il desiderio di cercare un fronte di rivendicazione comune. Anche durante le pause c’era la tendenza a socializzare pochissimo, quasi come se l’altro fosse sempre e comunque il rivale da superare. In questo gli “affiancatori” (figure guida nei primi giorni) furono molto bravi trasformando delle persone in operatori outbound: venditori a tutti i costi. La mia formazione fu travagliata, non tanto per la quantità d’informazioni da implementare piuttosto per l’approccio con il cliente, poco aggressivo e poco insistente secondo quella che era la loro modalità. Più volte pensai che erano sul punto di mandarmi via ma in realtà non lo fecero, decisero piuttosto di abbandonarmi e farmi provare da sola, anche

perché la settimana di prova non era retribuita quindi non avevano nulla da perdere, per me fu una boccata d'aria liberarmi da quell'ombra angosciante che controllava ogni respiro, pronta a ricordarmi ogni momento che eravamo lì per vendere un prodotto e quel prodotto andava venduto.

Ho visto a fine giornata persone avviliti e impaurite per non aver venduto nulla, ho ascoltato conversazioni telefoniche davvero distruttive verso se stessi e verso i clienti in termini di dignità e onestà ma ciò che mi ha fatto più male è stato constatare l'assenza di voglia di reagire. Il messaggio diffuso è che chi viene selezionato per questo lavoro è in questo momento un privilegiato, certo è un lavoro precario, senza diritti, senza tutele però dà accesso a un guadagno, povero se vogliamo ma pur sempre meglio di niente. La mia esperienza si è svolta all'interno di un'azienda collegata, non so con quale forma contrattuale, a Wind Infostrada ma da successivi colloqui ho potuto constatare che le pratiche di addestramento e le modalità retributive variavano di poco da un'azienda all'altra.

### Il velo disvelato: esodo da una fregatura

I primi giorni di lavoro li ricordo come esplorativi, oltre a cercare di imparare più in fretta possibile il meccanismo cercavo di capire sempre più in fretta possibile quali fossero le garanzie remunerative che quel contesto offriva. Aspettavo con ansia le pause per poter interagire con le mie colleghe e soprattutto facevo da spola tra vecchie e nuove. Non era semplice instaurare un rapporto di fiducia, per cui era difficile che si andasse oltre la banale conversazione. Era come se si creasse automaticamente un muro tra nuove leve e operatrici confermate, quasi come se le seconde temessero il subentrare delle prime. Più si andava avanti e più i volti diventavano cupi, si entrava sempre più dentro l'ingranaggio e il velo di dubbio sulla reale possibilità di trovarsi in un buon posto si disvelava davanti al

trascorrere del tempo all'interno di quello squallido appartamento. Il lavoro era abbastanza ripetitivo, con un rapporto quasi maniacale con la cornetta, vedevo dita frenetiche digitare continuamente numeri, occhi fissare continuamente l'orologio con l'angoscia di non aver chiuso nessun contatto. Il tempo in certi casi diventava davvero un'ossessione, soprattutto se dopo aver impegnato venti minuti in una conversazione non si riusciva a portare a casa il contatto. Parlo di contatto perché il nostro obiettivo era quello di fissare un appuntamento con il cliente, poi un addetto lo avrebbe ricontattato per la stipula del contratto e in caso di esito positivo il nostro lavoro veniva incrementato di *bonus*, al contrario non avevamo diritto a nulla.

Ognuno di noi aveva la sua lista e su questa bisognava annotare data, contatto (primo, secondo ecc.) ed esito della chiamata, ben presto però ci si rendeva conto che anche quelle che apparivano come liste vergini in realtà erano contatti ripresi dopo un *tot* di tempo. Credo che una delle cose più frustranti fosse proprio la costrizione ai secondi e terzi contatti anche in caso di chiara richiesta dell'utente di non voler più essere richiamato. La gestione di quel *call center* imponeva di richiamare il potenziale cliente anche se questo con modi non troppo cordiali avesse manifestato fastidio. Una pratica, diffusa tra colleghi, di auto-difesa da insulti era quella di segnalare con una crocetta i numeri da evitare così da simulare la chiamata e poi riagganciare.

La sorveglianza del *team leader* era sempre molto vigile, veniva controllato ogni movimento e sguardo tra di noi e in caso di scambio di battute si era subito avvicinati.

Ogni giorno arrivava nuova gente e spariva qualche operatrice, i colloqui continuavano a ritmi incalzanti e man mano che si prendeva confidenza con il luogo ci si apriva a commenti e domande. Una mattina finalmente riuscii a parlare con Federica, un'operatrice al

suo secondo mese di lavoro, le chiesi del contratto e delle condizioni lavorative, ma in realtà lei il contratto non lo aveva mai visto, le avevano chiesto la carta d'identità e il codice fiscale ma non aveva mai firmato nulla né avuto nessun compenso.

Le chiesi come mai continuasse a restare lì in quelle condizioni e la risposta mi gelò: “Meglio stare qui con la speranza di qualcosa che a casa con la certezza di niente”. Ma, per fortuna, non tutti la pensavano come Federica e infatti in poco tempo l'esodo fu massiccio. Del mio gruppo ne restarono soltanto tre.

### Esodo consapevole o fuga-spostamento?

L'esodo che ci si aspetterebbe in questi casi, o forse è meglio dire che si desidererebbe, è quello figlio della consapevolezza e della volontà di non piegarsi più a tali condizioni lavorative ed esistenziali. Purtroppo la realtà è ben diversa poiché è vero che in gran numero si abbandona, ma è altrettanto vero che non lo si fa per il contesto generale di sfruttamento o per il desiderio di ribellarsi a un sistema; ciò che spinge alla fuga, nella maggior parte dei casi, è l'incertezza di poter percepire quel minimo pattuito. Ciò implica che l'indomani le stesse persone risponderanno ad annunci lavorativi simili a quelli da cui il giorno prima sono fuggiti e si sposteranno in luoghi e contesti non differenti da quelli di immediata provenienza, con la sola speranza di poter concretamente percepire quelle 300 euro. Per alcune delle ragazze con cui sono rimasta in contatto, anche dopo la mia uscita, è stato esattamente così, sono approdate in altri *call center* che davano garanzie certamente maggiori per quanto riguarda la retribuzione ma che non si differenziavano per tutto il resto. Non trascurando il fatto che, in condizioni di assoluta non chiarezza, su dieci che vanno via un paio restano e con il turnover continuo di operatori queste “società” finiscono con il garantirsi presenze lavorative a costi irrisori.

Dunque l'esodo è in realtà solo uno spostamento continuo, una ricerca frenetica e stancante di un "meglio" che è in realtà il "meno peggio"; e a questo punto viene da chiedersi se all'oggi potrà verificarsi la situazione per cui, da una presa di coscienza generale, possa venir fuori un movimento di ribellione capace di scardinare questi meccanismi perversi di reclutamento di personale a basso costo. Purtroppo nell'assistere ai colloqui selettivi ci si rende conto che il bisogno materiale insieme a una spinta interiore, che probabilmente si attinge dal *modus operandi* generale inculcato dalla società imperante, ad avere una collocazione lavorativa rendono le persone estremamente fragili e merci tra le merci. In questi termini la ribellione è assolutamente improbabile com'è improbabile che spontaneamente si giunga a un miglioramento dall'alto delle condizioni di un oceano di precari tenuti sotto scacco da datori di lavoro che assurgono, quasi, al ruolo di benefattori in questo particolare e tremendo momento di crisi. Dico ciò non per tirare i remi in barca ma per ritrovare un punto di partenza e azione che possa realmente cambiare le cose, un modo operativo per rivedere il "sistema" lavoro, per sradicare dalle menti la convinzione che siamo nati per condurre vite asservite a queste tipologie di lavoro.

Le mie continue esperienze precarie mi hanno insegnato che il nemico peggiore è nelle teste di chi è convinto che questo è l'unico mondo possibile, l'unico reale, il resto sono utopie.

La mia è una vita di utopie.

#### NOTE

1. M. Alcaro, *Sull'identità meridionale. Forme di una cultura mediterranea*, (Torino: Bollati Boringhieri, 1999): 3.
2. Mi riesce difficile chiamare lavoro ciò che in realtà è per me fonte di grande passione e contentezza.
3. Fabrizio De Andrè, strofa della canzone "Un medico", dall'album *Non al denaro non all'amore né al cielo* (1971).