



## **ilsuperstite.it intervista** **Karen Zanier del Coordinamento FABİ Giovani**

**di Andrea Palmieri**

Karen Zanier, operatrice 218 di un call center ‘bancario’ e attivista sindacale della Fabi. Attualmente, Segretario Provinciale della FABİ di Udine, Friuli Venezia Giulia, membro del Dipartimento Comunicazione e Immagine e del Coordinamento FABİ Giovani.

### **1) Come giovane, come vedi il mondo del lavoro di oggi? Cosa si dovrebbe fare per rendere il mondo del lavoro accessibile a più giovani, cosa che non avviene?**

Per essere una “Repubblica fondata sul lavoro”, l’Italia che conta milioni di disoccupati, soprattutto tra i giovani, mostra la debolezza di queste parole, a cui è stato tolto poco a poco il significato che avevano. Rendere il mondo del lavoro più accessibile ed equo è un progetto possibile, ma di portata enorme, perché, secondo me, dovrebbe partire dalla cultura: il lavoro dovrebbe tornare ad essere considerato come elemento utile allo sviluppo della persona umana e all’affermazione della personalità di ciascun individuo. Questo passaggio logico, che si è perso negli anni, riporterebbe al centro del mondo del lavoro l’individuo, il lavoratore, con tutte le tutele cui ha diritto e che gli sarebbero garantite anche dalla Costituzione. Ma se alla logica della politica e dei cittadini sostituiamo la logica del mercato e dei consumatori, allora escludiamo l’equità, la solidarietà e finiamo per ‘accettare’ un’omologazione verso il basso. E’ ciò che è avvenuto in questi anni, complice anche la crisi, soprattutto in certi ambienti di lavoro.

### **2) Esistono molte realtà di call center che fanno funzioni bancario-finanziarie e non hanno il contratto del bancario (società di servizi, recupero crediti, etc) come vedi la realtà di questi colleghi dal tuo punto di vista più “privilegiato”?**

In effetti, mi sento privilegiata: contare su uno stipendio dignitoso e ‘sicuro’ e poter fare affidamento su un buon Contratto Nazionale, per contrapposizione, richiama alla mia memoria l’exasperazione drammatica del film “Tutta la vita davanti” di Virzì. Riguardo al fatto che in alcune aziende, che svolgono attività creditizia e/o finanziaria, non venga applicato il CCNL del Credito, deve far riflettere sull’Art. 1 del CCNL stesso, che con precisione ribadisce l’ambito di applicazione del contratto. E qui, si torna alla cultura: dobbiamo avere coscienza noi per primi dei nostri diritti e unirli, oltre la logica individualistica, per farli valere.

### **3) Come la realtà del call center nell’operativo, siete strettamente monitorati? Le chiamate sono registrate e conteggiate, o avete ampio margine di lavorazione?**

Naturalmente contatti, telefonate, mail, chat, sono monitorati costantemente e conteggiati, ma non per operatore, nel rispetto della legge n. 300 del ‘70, che vieta il controllo a distanza del lavoratore. Da qualche anno, inoltre, le telefonate legate a certi servizi sono oggetto di registrazione. Il riascolto di una chiamata registrata deve essere motivato e, per essere avviato, richiede la presenza di almeno un rappresentante sindacale.

Naturalmente, dovendo rispettare dei livelli di servizi, qualitativi e quantitativi, e dovendo cercare di dare tutti informazioni il più possibile esaurienti, precise e coerenti, i margini di lavorazione sono ridottissimi.

### **4) Consigliaresti ad una persona il lavoro ad un call center, o piuttosto di cambiare paese se ne ha le possibilità?**

Prima di approdare al call center ‘bancario’, ho svolto moltissimi lavori diversi, anche per mantenermi gli studi: baby sitter, cameriera, ragazza alla pari, impiegata, giornalista televisiva, operaia in una serra, telefonista, educatrice. Alla luce di queste esperienze, posso dire che, pur sentendomi davvero fortunata, questo è uno dei lavori più poveri dal

punto di vista della gratificazione personale: questo dipende in parte dal tipo di lavoro, ma in gran parte è dovuto alla gestione del personale da parte di team leader, supervisor, capo telefonisti o come si vogliono chiamare.

Nel call center in cui lavoro io, la media di laureati è altissima: quasi tutti siamo arrivati con la speranza di trovare col tempo qualcosa di più soddisfacente, o più in linea con i propri studi, o con orari più regolari, ma alla fine siamo rimasti: la necessità di contare su uno stipendio è capace di trattenere i sogni in un cassetto, ma anche di farti impegnare di più, per rendere il tuo posto di lavoro più simile a come lo vorresti! E ancora di più, per rendere il Paese in cui vivi, quello in cui vorresti vivere!

**5) Dal tuo punto di vista di giovane lavoratrice iscritta al sindacato, quale sarà il futuro dell'Italia, sia per i giovani, sia in generale?**

Il futuro è nelle nostre mani. Sarò un'idealista, ma credo che questo sia uno dei miei privilegi e dei miei punti di forza: non mi lascio togliere la speranza di avere un futuro migliore grazie al mio personale impegno, unito all'impegno di quanti come me ci credono. E ce ne sono molti: il nostro stesso sindacato, la FABI, ne è una prova. Non dobbiamo lasciarci fregare dall'individualismo e dalla logica dell'utente-consumatore: dobbiamo riprendere il nostro diritto di cittadinanza.

( [www.ilsuperstite.it](http://www.ilsuperstite.it) - <http://www.ilsuperstite.it/intervista-a-karen-zanier/> )