

## NOI, GENERAZIONE DEI CALL CENTER

Sono Frulli Mariangela, una rappresentante delle 80 000 persone che in Italia oggi sono occupate nei call center, siamo quindi una popolazione tra i 30 e i 40 anni che circa 10 anni fa ha iniziato questo cammino pensando che sarebbe stato un lavoro temporaneo e ci ritroviamo oggi invece a mantenere le nostre famiglie che nel frattempo si sono create con questo stesso lavoro.

In questi anni ci è sembrato di combattere contro i mulini a vento, contro problemi enormi quali la DELOCALIZZAZIONE, fenomeno per cui il nostro lavoro viene esportato in paesi lontani a prezzi ridicoli , assolutamente non sostenibili sul mercato italiano, facendo perdere così tutta la professionalità e l' elevata qualità di cui siamo capaci.

Altra piaga contro la quale combattiamo in casa nostra è la mancanza di regolamentazione che fa sì che ci sia una sorta di GARA AL MASSIMO RIBASSO da parte delle aziende per poter vincere i bandi di grossi clienti che poi a poco prezzo pretendono anche una elevatissima qualità.

Se il settore non riuscirà a risolvere questi problemi, noi saremo sempre sotto il ricatto di dover lavorare con una postazione quasi in perdita.

Il nostro lavoro merita dignità dato che è una professione che sottopone le risorse ad una quantità notevole di STRESS a causa della:

- Ripetitività delle mansioni
- Ai tempi di lavoro serrati che sono richiesti per aumentare la produttività
- Alla turnistica folle alla quale siamo chiamati per sostenere turni che coprono 7 giorni su 7 con fasce orarie dalle 08:00 alle 22:00

Massima flessibilità quindi alla quale siamo costretti per seguire i picchi di chiamata, seguendo un orario MULTIPERIODALE con il quale il nostro datore di lavoro con pochi giorni di preavviso ci comunica se lavoreremo 4,6 oppure 8 ore, rendendo complicatissima la conciliazione della vita familiare con quella lavorativa, tutto questo tenendo conto che il 70% di questa realtà è formata da donne.

La lotta che la Cisl porta avanti da anni, di abolire i tanti contratti atipici, ci tocca da vicino dato che la realtà dalla quale vengo è formata da 1600 dipendenti e da 1200 contratti a progetto che meritano di ottenere i diritti che al momento non hanno.

Vorremmo quindi invitare il Governo ad ascoltarci, a creare più occasioni per incontrarci perché siamo noi quelli a contatto con i lavoratori tutti i giorni e perché siamo noi quelli che possono portare alla luce la voglia di farcela a superare questa crisi che da qualche anno si è impossessata del nostro paese.

Insieme possiamo, la Cisl ci crede in questo mi sento di dire forse più degli altri!!!