Arianna Carlotto

30 anni, diplomata all'Istituto tecnico e due anni di Psicologia a Padova, operatrice di 5° livello alla Omnitel-Vodafone di Padova (telecomunicazione, 850 addetti), delegata.

Intervista di Devi Sacchetto
Registrata in un ufficio del Dipartimento di Sociologia dell'Università di Padova il 14 marzo 2001.

Nota
L'intervista è sicuramente una delle più interessanti anche grazie alla disponibilità nella conversazione dell'intervistata.

Mi puoi parlare un po' dei tuoi genitori?
Attualmente i miei genitori sono pensionati, mio padre lavorava alla Fiat come venditore alla succursale che c'è in Via Venezia, è una concessionaria, l'ha fatto per 35 anni, mia madre ha lavorato sempre alla Fiat come impiegata dopodiché ha aperto un negozio di abbigliamento a Padova, poi ne ha aperto un altro e adesso è in pensione. Adesso mio padre ha altri interessi fa teatro. Ho una sorella più grande che è laureata in lingue attualmente fa massaggi, in una *beauty farm*. Aveva iniziato a insegnare ma non le piaceva e quindi ha iniziato a fare questi massaggi, lavora a Montegrotto.

Che scolarità hanno i tuoi genitori?
I miei genitori hanno il diploma superiore come me, mia madre di ragioneria, mio padre un istituto professionale.

Ma loro sono qua di Padova?
Mio padre è di Padova, mia madre è nata a Venezia e poi ha vissuto comunque a Padova, come nonni, da parte di padre sono tutti e due di Padova invece da parte di mia mamma era napoletano, era venuto a lavorare qui perché faceva il carabiniere poi è rimasto qui. L'hanno ucciso in un agguato ancora anni fa.

Quanti anni hanno i tuoi genitori?
Mia madre ne fa 60 la prossima settimana, mio padre ne ha 62. Io ne faccio 30 ad agosto.

Tu vivi ancora con i tuoi?
Sì vivo ancora con i miei.

I tuoi genitori sono proprietari della casa? Pensi che sia adeguata alle tue necessità?
La casa è loro, penso che sia adeguata alle nostre necessità.

Tuo padre o tua madre erano iscritti al sindacato?
No, nessuno dei due.

Tu che scuole hai fatto?
Mi sono diplomata in un istituto tecnico poi ho fatto due anni di Psicologia qui a Padova dove però ho avuto una delusione rispetto a quella che era la mia idea di università e quindi ho abbandonato e ho cominciato a lavorare. Io me l'aspettavo una cosa diversa rispetto alla scuola di poter andare a seguire delle lezioni in modo costruttivo, non dormire fuori per prendersi il posto, o essere stipati in 200 in aule dove a malapena ce ne stanno 50, comunque un ambiente diverso rispetto a quello che credevo. Era una cosa troppo costruita, pensavo fosse una cosa più libera l'università rispetto alla scuola statale e invece ho capito che non c'erano grandi differenze. Magari anche la possibilità di

essere seguiti di più, corsi più interessanti rispetto a quello che mi era stato proposto. E così mi sono ritirata e ho cominciato a lavorare.

Quindi tu hai fatto tutte le scuole qui a Padova?
Sì, qui a Padova. Sono nata a Abano ma poi ho vissuto sempre a Padova. Le elementari le ho fatte a Sant'Agostino, che é un quartiere di Albignasego; quando sono arrivata io era un quartiere nuovo e le scuole dovevano ancora finirle. Lì ho fatto un anno di asilo, i cinque anni delle elementari e i tre anni delle medie. Per le superiori poi ho avuto una vicenda un po' travagliata, perché ho cominciato il Duca d'Aosta, facendo le magistrali per due anni, in seconda sono stata bocciata e ho cambiato scuola, cambiato completamente ramo perché non era la scuola adatta, gli insegnanti adatti, la didattica era vecchia e non era assolutamente quello che cercavo, e ho cominciato il Ruzza come segretaria di amministrazione, ho fatto i tre anni e mi sono diplomata; la quarta e la quinta l'ho fatta al Leonardo da Vinci perché il Ruzza ha solo i tre anni e il biennio lo finisci al Leonardo da Vinci.

Che tipo di ambiente sociale c'era ad Albignasego?
Nel momento in cui ci sono andata a vivere, l'ambiente era molto rurale. Era un quartiere di campagna, non c'era niente finché sono stata all'asilo e alle elementari. Poi crescendo il quartiere si è sviluppato, intanto io ero alle medie, ed è diventato un quartiere dormitorio, nel senso che le persone ci vanno per dormire, la mattina vanno a lavorare e tornano alla sera. Non c'è niente, non ci sono divertimenti né negozi. Un parcheggio lo chiamo io.

Ma che classe sociale c'è?
All'inizio medio-bassa, adesso siccome si è sviluppato bene a livello di costruzioni, abbastanza alta.

Quindi non c'erano attività per i giovani?
C'era il patronato, ma io non sono mai voluta andare al patronato, perché ho sempre avuto l'idea che ci andasse gente abbastanza sfigata, o comunque inquadrata in un certo modo, non era certo quello che interessava me. Anche per fare la comunione e la confessione ho avuto dei problemi perché non volevo mai andare a dottrina, ero sempre richiamata.

Ma i tuoi genitori come la pensavano?
Mio padre anche adesso è una persona molto cattolica, diciamo molto inquadrata; mia madre già meno e mia sorella proprio per niente; ci hanno perso per la strada.

E come sono i tuoi rapporti con la religione?
E' un rapporto conflittuale, nel senso che sono credente ma non credo in quello che ci propone la Chiesa. E' una cosa imposta e io non le accetto, anche se si dice che chi ha la vera fede accetta tutto, senza spiegazioni, ma io non ho un buon rapporto, credo ma non pratico. Anche quando ero più piccola certe domande che mi ponevo, le chiedevo poi a chi secondo me poteva darmi delle risposte, come il sacerdote della parrocchia, ma non ho mai avuto delle risposte, e se non si sanno dare delle risposte...

In questo periodo diciamo fino ai 15 anni, quali sono state le esperienze che secondo te ti hanno formato?
In generale diciamo che ho avuto un buon rapporto sociale, con i miei compagni di classe, a scuola o comunque amici in generale; un buon rapporto nel senso che non c'era una distinzione classista, non c'era differenza tra chi aveva di più, chi aveva di meno e chi non aveva, si era amici in un modo molto vero, fraterno. Col passare degli anni, crescendo, è cominciato a deteriorarsi, il rapporto non era più così pulito; a 15 anni si cominciava a guardare come si vestiva la gente ecc. Io non l'ho mai fatto ma ho visto che gli altri lo facevano anche con me, hai il motorino o no, ti vesti

in un certo modo, che tipo di persone frequenti, e così i rapporti con gli anni si sono un po' deteriorati.

Quindi secondo te i rapporti interclassisti durano più o meno fino ai 14-15 anni e poi cambia?
A me è capitato così. Io sono ancora così, cioè non guardo se hai o non hai, a me interessa come la pensi, cosa mi puoi dare a livello di sentimenti, nel senso più puro. Invece ho visto che finite le medie, già nella scelta della scuola superiore, quelli che facevano il liceo erano un certo tipo di persone, quelli che facevano gli istituti professionali erano un altro tipo di persone, già lì venivi ghettizzato, escluso dal resto delle persone; se cominci a interessarti un po' della politica, perché a 15 anni cominci ad avere delle idee su come funzionano le cose, allora io ho cominciato ad avere un po' di problemi .

Come la pensavi per quanto riguarda la politica?
Rispetto alla politica io ero molto influenzata da mia sorella, che è sempre stata di sinistra, la sinistra dell'epoca che era diversa da quella che c'è adesso; quindi comunque portava a casa materiale, giornali, riviste, e quindi magari sono stata abbastanza influenzata da lei come scelte, però poi crescendo non ho cambiato idea, sono sempre rimasta con idee di sinistra, magari più moderata rispetto alla sua.

Ma tua sorella come ha sviluppato le sue idee?
Mia sorella più che altro a scuola, lei ha fatto il Fusinato, magistrali, e quindi all'epoca si diceva che fosse una scuola di sinistra, quindi ha cominciato ad andare alle manifestazioni studentesche, gli scioperi e quindi frequentare persone che erano dei giovani comunisti. Adesso non si può più dire comunisti, bisogna stare attenti anche ai termini. Ogni tanto mi portava con sé, perché lei è più vecchia di me di quattro anni, non c'è tanta differenza; così magari il sabato si usciva insieme e si andava a casa di qualcuno a parlare di queste cose oppure si usciva insieme, insomma erano molto attivi da quel punto di vista. Diciamo che un po' mi hanno influenzato, comunque ho avuto lì i primi contatti.

Tu fai del volontariato?
Io ho fatto volontariato non in una vera associazione, ma con un orfanotrofio che accoglieva orfani ma anche bambini che hanno situazioni difficili in casa e vengono portati via dall'assistente sociale e messi in questo istituto di Dolo. Io andavo a fare volontariato lì, adesso non posso più, vado il sabato e la domenica perché non posso più dedicare il tempo che dedicavo una volta; andavamo lì per fargli fare i compiti, a giocare ecc.

Mi racconti un po' quali sono le tue prospettive di vita per il futuro? I sogni nel cassetto?
Attualmente faccio la sindacalista, sono rappresentante sindacale all'interno dell'azienda, e ho fatto presente alla Cgil che questo è quello che mi piacerebbe fare, cioè la sindacalista. Sono rappresentante sindacale da un anno e mezzo e quindi la strada è molto lunga, però ho trent'anni e penso di avere parecchio tempo. Il sogno nel cassetto è quello, attualmente il mio obiettivo è di crearmi una situazione non di disagio, cioè non di conflitto all'interno del mio posto di lavoro e di riuscire a vivere in modo quantomeno sereno. Io ho avuto finora molti problemi, lavoro in azienda da quattro anni, da quando la Omnitel è qui a Padova. All'inizio avevo un contratto a tempo determinato per un anno, dopodiché potevo essere confermata o meno. All'inizio è un'azienda che ti fa vedere che si è come una famiglia, tutti ti vogliono bene, ti trattano in un certo modo, e ti senti a tuo agio e sei contenta. Sono stata subito confermata a tempo indeterminato dopo otto mesi e mi hanno passato da part time a full time e da lì ho cominciato a vedere che le cose non stavano come mi avevano detto. Se c'era qualcosa che non funzionava e tu lo facevi presente, ovviamente con le dovute maniere, venivi poi eliminata da tutte le iniziative che potevano esserci all'interno dell'azienda, e alla fine quando mi sono iscritta al sindacato e ho cominciato a fare la

rappresentante sindacale ho subìto anche del mobbing per dei mesi. Non mi facevano più lavorare, stavo lì otto ore a fare nulla e ho avuto anche dei problemi di salute perché mi è venuto un mezzo esaurimento nervoso. Era una situazione molto pesante sia con i miei superiori sia per il ruolo di rappresentante sindacale, perché mi hanno ostacolato in tutti i modi possibili e immaginabili. Non mi davano le risposte che chiedevo sui problemi interni, e quindi ho avuto tre mesi difficili.

Sei stata confermata a tempo indeterminato dopo 8 mesi, e quando sei stata eletta rappresentante sindacale?
Dopo un anno. Il mobbing è arrivato più tardi, l'anno scorso, nel 2000. Io avevo un tipo di lavoro particolare, io non aspettavo che i clienti chiamassero, come la maggior parte dei miei colleghi fa; dovevo contattare io le persone sulla base di una lista che mi consegnava il mio responsabile. Io la mattina arrivavo e chiedevo la lista, non me la davano e quindi me ne stavo lì otto ore. Chiedevo che mi dessero qualcosa da fare, ma mi dicevano che non c'è niente, quindi me ne stavo davanti a un computer a fare nulla. Tutto a spese della mia salute, alla fine ero proprio esaurita, non ne potevo più. Poi la situazione è un po' cambiata, mi davano qualcosina da fare. Dopo mi hanno mandata via da quel reparto, sono stata proprio eliminata e mi hanno messo nel reparto amministrativo. Così non faccio più i turni, il sabato e la domenica sono comunque a casa e anche tutte le festività, e da lì ho cominciato ad avere i primi risultati come rappresentante sindacale, quindi i primi iscritti, le prime assemblee dove la gente partecipava. Mi avevano allontanato dal posto dove c'erano più problemi, perché dove lavoro io adesso il sindacato è poco sentito perché non ci sono grossi problemi. É dove c'è la massa che ci sono più problemi.

Quante persone lavorano lì complessivamente?
L'azienda ora è stata acquistata da Vodafone e si chiama Omnitel-Vodafone. Adesso siamo quasi 850 persone qui a Padova. Siamo dislocati per la maggior parte alla Stanga, in piazza Zanellato; poi abbiamo delle sedi anche a Saonara, nella zona industriale dove c'è la Chicco Artsana.

Quali sono i principali problemi?
Secondo me i problemi ci sono perché è un'azienda giovane, dove sono tutti giovani e la maggior parte sono assunti per la prima volta con un contratto, messi in regola come si dice. Escono dalla scuola e vengono subito inseriti all'interno dell'azienda, quindi comunque se ne approfittano sicuramente. Per l'80% siamo donne e anche questo è un fattore di cui possono approfittare tranquillamente e difatti lo fanno, e anche giocano molto sul contratto a tempo determinato. Tutti vengono assunti a tempo determinato, a sei mesi che viene poi rinnovato per altri sei mesi, quindi per un anno queste persone se anche hanno dei diritti non lo fanno presente, perché è successo che non hanno confermato delle persone, li abbiamo sentiti al sindacato, perché partecipavano alle assemblee sindacali, dicevano le cose che potevano magari essere migliorate e alla fine sono stati lasciati a casa.

Quante persone sono sindacalizzate?
Per quanto riguarda gli iscritti noi della Cgil siamo passati in due anni da due a trentotto, mentre per la Cisl sono 41, pochissimo comunque. Però ho riscontrato che se l'iscrizione fanno molta fatica a farla, la partecipazione alle assemblee almeno è massiccia, una volta non era così mentre ora cominciano a partecipare.

Quindi l'età media è molto bassa?
Guarda, ti dico che io a trent'anni sono una delle più vecchie.

E alle assemblee intervengono?
Sì, ti raccontano quello che è successo, ti dicono questo e quello ma poi quando è il momento di fare qualcosa e ti parlo di quelli a tempo indeterminato che quindi comunque il posto lì lo tengono,

io cerco di spronarli, se vedono qualcosa che non va di farlo comunque presente perché io sono da sola come rappresentante sindacale e non posso occuparmi di 450 persone.

Quanti sono occupati di preciso nelle diverse aree?
Abbiamo un call-center qui a Padova, uno a Bologna che comunque fa capo a Padova, poi ce n'è uno a Ivrea, a Milano, a Roma, a Catania, a Palermo e anche a Napoli, e uno a Pisa che hanno aperto da poco.

Ma questa strategia che dicevi è comune a tutte le filiali del gruppo?
Sì sì, la situazione è uguale per tutti, perché quando ci troviamo per i coordinamenti, le problematiche sono le stesse, la gestione è la stessa. La percentuale di donne assunte è sempre altissima rispetto a quella maschile e anche per quanto riguarda i posti di prestigio, diciamo così, a livello di capi, sono sempre uomini e pochissime donne. C'è una bella discriminazione, anche quando sei in maternità e poi torni in ufficio non trovi più il tuo posto, vieni spostata, declassata tra virgolette, ricominci a rispondere ai clienti anche gente che magari è a un sesto livello, torni a fare quello che fai quando sei un nuovo assunto, sei comunque penalizzato.

Tornando un po' indietro, a che età hai iniziato tu a lavorare?
Io ho lavorato a 18 anni, ho lavoricchiato il sabato e la domenica alla succursale Fiat di Padova, quando facevano le promozioni delle macchine nuove, andavo a lavorare il sabato e la domenica, stavo là tutto il giorno e facevo la hostess. Poi ho lavorato come commessa, tutti lavori molto brevi, sempre qui a Padova, poi ho fatto un corso finanziato dalla Comunità europea come promotrice finanziaria e assicuratrice e ho lavorato all'interno delle assicurazioni per un anno, a Padova per un periodo e poi a Dolo, però è un campo bruttissimo perché si specula sulle persone in un modo vergognoso, io proprio non ho il carattere per fare questo genere di lavoro e quindi ho abbandonato. Poi prima di lavorare in Omnitel ho lavorato come commessa in una pasticceria, facevo la barista e poi sono venuta a lavorare alla Omnitel.

Com'è stato il tuo primo impatto con il padrone?
Quello vero e proprio l'ho avuto qua in Omnitel perché gli altri lavori che ho fatto erano più a conduzione familiare, c'era un rapporto abbastanza franco, schietto e comunque nell'insieme abbastanza buono. Qui all'inizio è stato un buon rapporto perché comunque cercavano di farti sentire all'interno di una famiglia, ci si dà tutti del tu, non c'è distinzione tra te e il capo perché ci si da del tu, però poi ai fini pratici mi mancava qualcosa e poi scavando ho visto che anche lì si va avanti per raccomandazioni, se meriti qualcosa non vieni mai preso in considerazione, se tu hai qualche idea e la presenti viene comunque sempre assorbita come un'idea del tuo superiore e quindi non puoi avere idee perché poi te le rubano. Non ho avuto un buon rapporto, e da quando sono diventata rappresentante sindacale si è deteriorato completamente.

Qual è stata l'impressione della tua prima paga?
La prima paga seria l'ho avuta qua in Omnitel, perché gli altri erano tutti lavori... così, la maggior parte non ero neanche in regola, ho lavorato in nero. Ero molto orgogliosa, ero contenta di avere un lavoro che poteva darmi una certa stabilità a livello economico, perché è un'azienda importante, e la sistemazione ce l'avevo, ed ero comunque contenta sia della busta paga sia del trattamento; questo all'inizio; poi mi sono resa conto che ci sono delle realtà diverse e che tutta questa gioia per quello che guadagnavo alla fine per il lavoro che ti viene richiesto, per le situazioni in cui lavori, per il modo in cui viene gestito il lavoro, non ti gratifica più.

Dicevi che hai iniziato rispondendo al telefono, mi spieghi dall'inizio da quando hai cominciato a lavorare a oggi, il lavoro nel suo contenuto?

All'inizio ho fatto un corso di tre settimane per imparare gli applicativi, i sistemi informatici che mi sarebbero poi serviti nella mia attività, poi ho cominciato con il 190, che è il numero verde per i clienti. Quando hanno problemi telefonano e noi rispondiamo e cerchiamo di dare delle soluzioni, e quello è un lavoro duro perché passi otto ore in cuffia, un cliente dopo l'altro, e la maggior parte delle volte il cliente è molto arrabbiato perché chiamano perché hanno problemi, non per dirti che sono felici, e quindi è stato difficile come approccio, ma è stato quello che mi è piaciuto di più in assoluto. Dopo gli otto mesi che ho fatto lì ho cambiato lavoro.

A proposito di questo, volevo chiederti se non c'è mai un'identificazione con il cliente che ha problemi, un prenderne le difese anche se non apertamente ma dentro di sé?
Per il cliente sì, anche perché noi siamo dipendenti ma siamo anche clienti, non abbiamo nessuna agevolazione come dipendente se abbiamo un abbonamento Omnitel. Quindi tanti problemi che hanno i clienti li hai avuti tu e ti sei imbestialito come non mai, quindi in certi casi gli puoi dare solo ragione, perché sono talmente evidenti gli errori e le mancanze che cerchi di riparare, di venirgli incontro, però anche lì quando cerchi di risolvere dei problemi devi avere un sacco di autorizzazioni, le cose sono lente, ci sono procedure da seguire, non puoi prendere libere iniziative e quindi è pesante. Però secondo me è il lavoro che in assoluto mi è piaciuto di più, perché avevo proprio il contatto diretto con il cliente e mi piaceva molto. Gli altri lavori che ho fatto in Omnitel avevo comunque un approccio con il cliente, però è molto diverso. Un conto è quando ti chiama il cliente e tu prendi la chiamata e devi riuscire a gestire la situazione. Poi appunto dopo otto mesi ho cambiato lavoro e alla fine sono io che contatto il cliente per proporgli degli sconti, per dargli un piano telefonico diverso, perché non sempre si è aggiornati su tutti i piani telefonici che ci sono; quindi si fa un'analisi del traffico del cliente e gli si propone qualcosa di migliorativo rispetto a quello che può avere. Mi è piaciuto per l'ambiente di lavoro, per le colleghe che ho conosciuto facendo questo lavoro, però è molto ripetitivo, diventi un disco registrato perché devi proporre a tutti la stessa cosa e di tuo metti gran poco. Però l'ambiente mi è piaciuto tanto, lì ho trovato persone che poi sono diventate amiche anche fuori dall'ambiente di lavoro, cosa che al 190 non c'era, perché là non hai tempo di conoscere le persone, non so cominci a lavorare dalle otto, alle quattro del pomeriggio e alle otto devi già essere in cuffia con tutti gli applicativi aperti e le chiamate sono una dietro l'altra, non vengono filtrate, vengono mandate in cuffia direttamente e quindi non hai tempo di vedere chi è seduto vicino a te, non ce la fai. Poi ho cambiato ancora e ho lavorato in un reparto che attualmente si chiama Cern, cioè un pass di disattivazione, lì si parla tutto in inglese, l'italiano è una cosa che non esisteva più. Lì gestivo tutti i clienti che avevano inviato la raccomandata per disattivare il servizio e dovevi convincere il cliente a non disattivarsi; il problema più grande che sorge lì è che se tu per primo non credi a quello che dice la tua azienda diventa gran difficile riuscire a essere convincente per il risultato che devi portare a casa, cioè devi fare in modo che queste persone non si disattivino. Anche questo è abbastanza ripetitivo però hai la possibilità di regalare il gadget al cliente che ha avuto un problema, gli regali la ricaricabile, insomma qualcosina di più nuovo c'è. Poi da lì appunto sono stata mandata via e ho cambiato completamente. Adesso tratto le grandi aziende, faccio la venditrice praticamente. E' un lavoro bello come ambiente, mi piace molto e ho un ottimo rapporto con i miei responsabili, ci vado molto d'accordo perché sono persone che intanto hanno rispettato la mia scelta di diventare rappresentante sindacale, anzi prima di prendere delle decisioni mi chiamano sempre in riunione per sapere cosa ne penso, cosa faresti, oppure anche per le cose loro personali, non so per la moglie che le hanno cambiato il contratto. E' bello perché ti senti finalmente presa in considerazione rispetto alla nullità che eri prima, cioè non sei più un numero di matricola, sei comunque una persona. Il mio lavoro adesso è di contattare le aziende e se sono attive da più di due anni con noi hanno delle agevolazioni che possono essere l'acquisto di nuovi apparecchi telefonici oppure degli sconti in base al fatturato e in più se hanno bisogno di fare delle attivazioni perché l'azienda si è ingrandita, allora contatto il venditore che si trova nella zona, fisso gli appuntamenti, ecc. Non è un brutto lavoro. E' comunque un po' ripetitivo perché alla fin fine tutti i lavori si ripetono. Io posso anche decidere di uscire e andare direttamente

dal cliente, però io gestisco la zona dell'Emilia-Romagna e quindi per me è un problema, cerco di fare più che posso dall'ufficio, non mi sposto molto volentieri, almeno per la Omnitel non mi sposto molto volentieri. Comunque timbro il cartellino, sono un quinto livello quindi timbro.

Tornando ai primi due lavori, dove si ha a che far con un'utenza più generale, non di un settore molto specifico, ci sono anche maleducati…
Sì, al 190 ci sono degli affezionati che sono maniaci e ti chiamano dalle dieci a mezzanotte per farti proposte oscene, oppure ti chiamano e ti insultano perché gli è stata staccata la linea perché si sono dimenticati di pagare la fattura. Comunque sia quando tu prendi la chiamata del cliente tu sei la Omnitel, non sei un dipendente. Sei Omnitel e quindi prendi di tutto. Io in quei casi là io mi sono sempre divertita, erano momenti di gioia e svago però li ho sempre gestiti in modo molto fermo, anche perché noi abbiamo l'obbligo tra virgolette di tenere in piedi una conversazione almeno per 14 secondi, perché venga reportizzata e venga visto che quel giorno abbiamo ricevuto un tot numero di chiamate, e quindi delle volte ci sono persone che chiamano solo per insultarti e te li devi sentire per 14 secondi perché se riattacchi viene registrata come una chiamata persa e non ti viene conteggiata.

Ma c'è un numero standard di chiamate?
Dipende dalle giornate, possono essere cento o più. Ci sono i periodi caldi, come quello di Natale perché ci sono gli sconti, la gente vede la pubblicità e chiama, e poi il periodo estivo: questi sono i periodi caldi. Poi dipende, per esempio l'anno scorso c'è stato Beppe Grillo che ha parlato delle nostre ricaricabili e anche lì appena finita la trasmissione abbiamo avuto un sacco di chiamate. Dipende da cosa succede.

Ma l'azienda fa anche una graduatoria di chi è il migliore, di chi riceve più telefonate?
No, ci viene consegnata una pagella, una scheda di valutazione che viene fatta dal tuo responsabile su vari aspetti del tuo lavoro, se sei una persona che lavora in gruppo, se sei in grado di gestire in modo tranquillo le cose che ti vengono proposte, se sei una persona flessibile che riesce a cambiare rapidamente genere di lavoro, passare da un reparto all'altro. Poi alla fine ci sono quattro livelli: insufficiente, sufficiente, buono e discreto e ottimo, questo vale sia per quelli a tempo determinato che per quelli a termine. A livello pratico non porta a niente, nel senso che io ho sempre avuto delle valutazioni ottime a livello lavorativo, ma mi sono sempre sentita presa in giro, persona bravissima con valutazioni ottime ecc., ma poi non ho mai nessun genere di crescita. Ho sempre avuto delle consegne di valutazione molto combattute, molto conflittuali.

Quando sei stata assunta a che livello contrattuale eri? E adesso?
All'inizio ero al quarto livello e adesso sono al quinto perché in azienda in automatico dopo due anni si passa al quinto. Questo in base a un contratto integrativo.

Tu consideri il tuo lavoro ripetitivo? Come sono questi clienti delle aziende?
Sì, abbastanza ripetitivo. Io sono fortunata perché ho una buona zona. L'Emilia-Romagna è una buona zona perché sono persone molto disponibili e molto simpatiche, quindi la conversazione telefonica spazia, ti raccontano gli affari loro, è comunque divertente, ma alla lunga ti stanchi.

E quali sono invece le zone cattive?
Il Veneto è una brutta zona perché la maggior parte degli imprenditori veneti è gente che si è arricchita ma è molto ignorante e ti tratta male, ti trattano come una pezza da piedi, si arriva ai casi di "lei non sa chi sono io", "io ho un'azienda di tot dipendenti", ti fanno pesare la cosa. Invece la zona mia sono molto tranquilli.

Quali sono le zone brutte e le zone belle in Italia?

Per quello che gestiamo noi l'Emilia-Romagna è molto buona; il Trentino è difficile perché sono molto duri, il Veneto come ti ho detto è una brutta zona. Le altre zone sono abbastanza tranquille. Sentendo anche i colleghi degli altri call-center, il Nord è più duro, più ignorante mentre il Sud è molto amichevole, ci passi delle ore al telefono e magari non concludi niente, e poi si dimenticano ecc. però ti gratifica di più. Io ho un cliente che mi chiama ogni tot di mesi per sapere come sto, magari viene a Padova e ci prendiamo un caffè insieme qui giù al bar. Si creano questi rapporti che in realtà non portano a niente, non concludi niente alla fine, però è bello a livello personale.

Servono particolari capacità professionali per il lavoro che fai adesso?
Una buona dialettica, quello sì. Poi ci vuole grinta e se non ce l'hai cerchi di creartela, e anche una buona conoscenza di tutto quello che c'è in Omnitel perché nel momento in cui uno attiva un contratto devi sapere cosa succede, quanto tempo passa prima che gli venga data la linea, cosa può succedere se la banca rifiuta un pagamento, queste cose le devi sapere.

Bisogna sapere anche come si muove la concorrenza?
Dove lavoro adesso sì, devo sapere quello che propone Wind, la Tim, per vedere se la nostra offerta alla fin fine è competitiva o meno. Per quanto riguarda invece l'altro mondo, il 190 ecc. non le sappiamo le offerte della concorrenza e non ce le dicono neanche, se vuoi ti informi e vai dal rivenditore, ti fai dare le brochure e vedi le differenze, altrimenti... noi adesso facciamo dei corsi specifici sulla concorrenza, dall'altra parte no.

Tu hai tempi predeterminati nel tuo lavoro? Hai un tot di persone da contattare ogni giorno?
Io dovrei fare teoricamente dieci chiamate a buon fine, il che significa aver parlato col cliente, col titolare o comunque chi gestisce la telefonia e aver inviato le proposte, però dipende dalle giornate, perché magari un giorno devi aiutare un venditore che ha un problema, oppure il cliente non ha ricevuto il cellulare che gli hai spedito due mesi fa e allora si va alla ricerca di dov'è finito però qui non hai un controllo, nessuno viene a dirti quando devi andare in pausa; è molto autogestita la cosa, si è molto liberi.

In quanti siete a fare questo lavoro?
Che fanno il mio lavoro siamo in dieci, poi ci sono tutti gli altri.

E siete tutti visibili?
No, perché abbiamo problemi di spazio. Adesso siamo dislocati in tre uffici diversi; io lavoro con una collega, gli altri sono in tre o in quattro. Quando costruiranno la sede nuova, che stanno costruendo sempre lì, avremo un *open space* e quindi saremo più vicini e ci potremo vedere.

Parlando dei corsi di formazione, quali sono le cose su cui puntano?
Fondamentalmente cercano di farti sentire migliore perché sei in questa azienda, questa azienda è la migliore e quindi anche voi siete i migliori, cercano di farti i lavaggi del cervello. Questo ha senso magari all'inizio, quando vedi che sì siamo tutti amici, siamo i migliori ecc. ma quando comincia a passare un anno o due, io ne ho già passati quattro là dentro, sono tante belle parole, fai il corso va beh, impari anche delle cose ma alla fine i valori non li hai più, li hai persi per strada, sicuramente.

Il tuo lavoro lo ritieni nocivo?
Nocivo no, però a livello fisico e mentale sì. Io me ne sto rendendo conto adesso, una mia collega addirittura è in crisi depressiva proprio per il lavoro. Perché ti spostano, per esempio dal 190 ti mandano al settore dove sono io ma non ci sono i computer e quindi passi le otto ore a sentire quello che dicono gli altri ma non hai la possibilità di lavorare, per problemi di budget, perché adesso che Vodafone ci ha comprato hanno bloccato tutti i fondi, quindi fino ad aprile non c'è la possibilità di acquistare i computer. Quindi mentalmente è nocivo, anche perché ti prendi un sacco

di arrabbiature, sicuramente, perché le cose che dovrebbero essere fatte in un certo modo non vengono mai fatte .

Ma lavori al telefono fisso o al cellulare?
Io lavoro con il telefono fisso, ma per quando ci dobbiamo spostare ci hanno dato il cellulare di servizio, altrimenti ognuno ha il suo.

Che altri strumenti usi nel tuo lavoro?
Il computer e il fax, dal computer passo poi tutto tramite fax.

Che orario di lavoro fai?
Io ho un orario flessibile, dalle otto e mezza o le nove del mattino e finisco alle 5 e mezzo o le sei. Sono nove ore perché abbiamo un'ora di pausa pranzo, levata quella sono le 40 ore.

E straordinari ne fate?
Chi vuole li fa, ma i miei responsabili non sono molto favorevoli allo straordinario, preferiscono che facciamo il nostro orario, non lo chiedono se non in casi veramente di emergenza. Se capita lo faccio, ma non sono molto propensa. Se proprio capita che ho un problema con un cliente e cerco di non tirarla troppo, se no alle 5 e mezza vado via perché arrivo sempre presto la mattina.

E quando facevi i turni invece? Come funzionano i turni?
I turni vanno dalle 8 a mezzanotte, quindi può fare 8-16, 9-17, 10-18, così e comunque si finisce a mezzanotte. Quando lavoravo al 190 io facevo dalle 4 a mezzanotte, per esempio. E lì fai tanto straordinario ed è un bel problema perché quelli a tempo indeterminato dicono che non gli interessa e quindi la seconda scelta che poi diventa la prima sono quelli a tempo determinato, che non ti dicono di no e quindi lo straordinario si fa.

E i salari?
Io attualmente, come quinto livello, netto al mese prendo 1.840.000 lire, quando sono entrata ero part time e quindi prendevo meno della metà, adesso non ricordo.

Lo ritieni adeguato?
No, per dove sono adesso forse sì ma la quantità di stress che mi sono mangiata negli anni precedenti no, assolutamente.

Il controllo dei capi, com'è?
E' un controllo brutto, perché tu non lo vedi, non sono là col fiato sul collo a controllare, però a fine giornata devi consegnare il tuo report con nome e cognome, con l'attività che sei riuscito a gestire durante il giorno, poi siccome quelli che sono i capi adesso erano i tuoi colleghi magari di un mese fa, allora con chi c'era un rapporto magari di amicizia si chiude un occhio, si fa finta di non vedere certe cose, con altre persone con cui magari prima non si andava d'accordo ci si punta per il permesso per le visite mediche o per altre cose, si tende a favorire sempre gli stessi e a penalizzare sempre le stesse persone. Non ti viene fatto un controllo diretto però se fai uno sgarbo tra virgolette poi ti viene fatta pagare magari negando un permesso per quel giorno ecc.

Ma in genere com'è il controllo oltre che sui tempi, controllano attraverso il computer?
So che per determinate persone, che sono magari le più combattive, addirittura controllano la mail, questo me lo hanno detto i tecnici che lavorano da noi. Questa è una cosa che non può essere fatta, cioè non puoi fare un controllo sulla mail mia, perché è uno strumento di lavoro ma è anche una cosa personale, so che questo viene fatto. Poi ti vengono controllate le login cioè le iniziali del nome e del cognome che tu utilizzi per entrare nei programmi che utilizzi per lavorare, loro vedono

se a un determinato cliente hai dato di più di quello che dovevi dare, per vedere che non sia un tuo amico, un parente, so che anche questo viene fatto.

Ci sono telecamere?
No.

Dicevi che nel tuo primo lavoro i contatti con i tuoi colleghi erano inesistenti, nel secondo sono aumentati considerevolmente e adesso sono abbastanza buoni, ma su circa 800 in genere il rapporto com'è?
C'è un brutto rapporto nel senso che se si instaura un rapporto interpersonale, con qualcuno ti vedi anche fuori, si fanno gli stessi turni, vai a fare la pausa insieme, prendi il caffè insieme, il più delle volte uno dei due viene spostato di reparto.

Quindi una forma di mobbing?
Sì.

Che percentuale c'è tra tempo determinato e tempo indeterminato?
Adesso le assunzioni sono chiuse, a parte le sostituzioni per maternità che vengono fatte con gli interinali. Le assunzioni nuove le hanno chiuse, attualmente ci sarà un 20% di persone a tempo determinato e il passaggio a tempo indeterminato dipende poi dalle esigenze aziendali. Quindi magari nel periodo estivo dove c'è più lavoro è più facile passare a tempo indeterminato, come è possibile che finiti i 12 mesi ti lascino a casa.

Ma era così fin dall'inizio?
All'inizio era diverso perché eravamo pochi. Quando sono stata assunta io era appena aperto e sono stata confermata subito dopo 8 mesi e sono passata a otto ore, con altre persone c'è voluto un po' di più.

Come hai vissuto il fatto di essere assunta a tempo indeterminato?
Sono stata contenta, per il fatto che nel lavoro mi sono sempre molto impegnata, possono dire tutto di me del mio carattere, che sono contestatrice ecc. ma non voglio che ci siano appigli per il fatto che lavoro male o che non sono presente. Mi sono molto impegnata ed è stato gratificante.

Ti è stato chiesto se eri d'accordo di passare a tempo indeterminato?
Sì.

Quando sei al lavoro, pensi al tuo lavoro, a quando smetterai, cosa pensi durante il lavoro? Sei concentrata sul lavoro?
Sono abbastanza concentrata, ci sono giornate in cui non hai voglia di fare nulla e sei obbligata a lavorare, allora magari penso agli affari miei, a cosa fare alle 5 e mezzo, se uscire alla sera e dove andare.

Durante i mesi in cui eri al 190, riuscivi a pensare agli affari tuoi?
No, lì non ce la fai, hai la mente occupata.

E a fine turno siete molto stanchi?
Va già bene se fai i primi turni, ma se come me fai dalle 4 a mezzanotte, esci che è mezzanotte e un quarto perché devi chiudere tutto, quindi prendevo le mie cose e arrivavo a casa senza più sonno, stavo sveglia fino alle 3-4 di mattina, vita sociale niente, poi mi svegliavo tardissimo la mattina, facevo in tempo a pranzare e ripartivo per andare a lavorare.

Tu sei soddisfatta del tuo lavoro?
Di quello che sto facendo adesso sì, prima no.

Hai mai pensato di metterti in proprio?
No.

Per definire un buon lavoro, quali cose indicheresti, la possibilità di fare carriera, buoni rapporti con le colleghe, mancanza di pericolo, quali sono secondo te le cose fondamentali?
Un buon rapporto con i colleghi di lavoro, perché senza quello ti diventa pesante tutto. Certo è difficile trovare l'amicizia vera all 'interno del lavoro, però se non c'è un clima di armonia, di intesa almeno superficiale, allora diventa pesante tutto.

Ma secondo te l'autonomia nel lavoro è importante?
L'autonomia nella gestione del lavoro, sì, è importante. E' una delle cose che ho ade sso e non ho mai avuto prima.

Che tipo di gestione aziendale c'è, autoritaria, paternalistica?
E' autoritaria mascherata dal paternalismo.

Come definiresti il tuo posto di lavoro, che impatto c'è come luogo? Quando arrivi al lavoro che impressione hai?
L'impatto visivo comunque è molto buono. É un ambiente abbastanza allegro a vedersi, sembra tutto molto tranquillo, molto trendy si dice, le pareti e le scrivanie sono belle. Io ho una scrivania tutta mia cosa che prima non avevo, di là giravi sempre. Qui invece posso mettere le mie cose, i poster, te la personalizzi, mentre di là non puoi perché non hai una postazione fissa.

Ti realizzi di più nel lavoro o nel tuo tempo libero? cosa fai nel tempo libero?
Nel tempo libero mi realizzo di più. Mi piace moltissimo la musica, seguo i concerti, mi piace la musica classica, la lirica, la musica moderna e i cantautori, vado ai concerti, vado anche all'Arena. Mi piace tanto leggere, leggo tanto quando riesco a ritagliarmi il tempo, mi piace stare con le persone, mi piace uscire, ho tanti amici, vado a correre tutti i giorni, mi piace dipingere anche se sono negata mi rilassa molto. Mi interessano molto i libri di psicologia, come essere calmi nel posto di lavoro, queste cose qui le prendo tutte.

Tu hai rapporti personali con il padrone?
Personali nel senso di raccontare gli affari nostri no. E' successo una cosa molto particolare a me in senso personale, cioè per farla breve mi dovevo sposare a giugno di quest'anno invece lui mi ha mollato alla fine dell'anno scorso e per me è stato un trauma, un fulmine a ciel sereno perché non me l'aspettavo e in quel caso è stata l'unica volta in cui ho parlato di cose di questo genere al mio responsabile perché dovevo fare una settimana di ferie e siccome di solito le programmi non è che parti oggi per domani, io avevo chiesto di andare via e lui mi ha detto di sì, potevo andare quando volevo, ma questa è stata l'unica volta.

Ma il tuo responsabile tu lo consideri il tuo padrone? Chi consideri come il padrone?
Questo no, io considero padrone tutto quello che fa parte di... per esempio il capo del personale e quelli che lo seguono, quello io lo vedo come il padrone, e anche tutti i supervisori, quelli che stanno lì a vedere quello che fai, da quando sono andata a lavorare di là considero loro come i padroni.

Dicevi che hai fatto dei corsi professionali, a quanti corsi hai partecipato? E quanto duravano?

In quattro anni ne avrò fatti sei. Quello più lungo è quello che fai all'inizio, di tre settimane; poi ne abbiamo fatto un altro di una settimana alla sede centrale a Ivrea.

Su che temi?
La gestione del cliente, le telefonate, come riuscire a porsi nei panni del cliente, queste sono le cose pratiche. Noi abbiamo chiesto un corso di inglese perché nel nostro lavoro si usa molto l'inglese, ma non l'abbiamo fatto. Avevamo chiesto un corso per imparare meglio i programmi del computer, tipo Word o Excel e non l'abbiamo avuto.

Come vedi il futuro in generale?
Io sono una persona abbastanza positiva, spero che cambi qualcosa, quello sì, però sono abbastanza soddisfatta di quello che ho adesso a livello professionale. Per tutto il resto sono contenta, spero che le cose continuino così, comunque non penso che peggiorino, me lo auguro, non penso.

Dicevi prima che le tue prime forme di socializzazione politica le hai avute con tua sorella. Poi come è andata avanti?
Poi ho riprovato a scuola quando ho cominciato a fare l'istituto professionale, non alle magistrali, lì non se ne parlava nemmeno. Ci si confrontava tra ragazzi, cosa pensi cosa non pensi, e ho trovato molti stimoli, ho fatto anche la rappresentante di classe e poi la rappresentante di istituto, c'era un bel clima anche per parlare di politica, di come la si pensava, e non c'erano grandi discriminazioni, tipo tu sei di sinistra e quindi sei uno sfigato, oppure sei uno di destra e quindi sei uno grande ecc. Ho avuto degli scontri con delle persone di destra che erano in classe con me, me ne ricordo uno in particolare. Ma lì c'era fondamentalmente un'ignoranza radicata, se gli chiedevi ma perché tu sei di destra, perché di sinistra non ti sapevano rispondere e allora in quei casi lì si chiude il discorso. Poi finita la scuola ho abbandonato. Non mi è interessato più di tanto, a parte quando c'erano le elezioni, allora sì, sono sempre stata una persona molto precisa, andare a votare, come votare, fare le cose con coscienza ecc. Allora nel momento delle elezioni mi interessavo ai programmi, volevo sapere cosa proponeva uno cosa l'altro, mi sono sempre informata. Ho ripreso negli ultimi cinque anni a essere interessata, ad andare alle conferenze; perché ho avuto delle storie sentimentali con persone che si occupavano di politica e una persona in particolare, che è tuttora un parlamentare austriaco, di sinistra anche lui; quindi sono stata lì, mi ha spiegato, ho vissuto anche un po' le cose al di fuori della situazione italiana. Poi ho frequentato un'altra persona che faceva parte del consiglio regionale, lavora in Regione, e questo invece era di destra però una persona comunque mentalmente molto aperta, con cui si poteva discutere. Per questi motivi mi sono riavvicinata.

Queste esperienze sono dovute ad amicizie?
Queste persone le ho conosciute per caso. Il parlamentare austriaco l'ho conosciuto una sera in un locale, perché amo molto Vienna, ci vado due volte l'anno; lì abbiamo cominciato a parlare e poi mi ha detto cosa faceva, parlavamo in inglese, non parlo benissimo ma le conversazioni riesco a gestirmele. L'altra persona me l'ha presentata una mia amica ma all'epoca in cui ci siamo conosciuti non aveva ancora fatto una scelta politica ben definita, quindi è stato casuale.

Come mai sei diventata delegata sindacale, come mai ti sei iscritta?
Anche questo è stato tutto per caso. Io avevo deciso di andare a vivere sei mesi a Vienna, perché volevo imparare il tedesco e volevo frequentare l'università per stranieri che c'è a Vienna, lavoravo già all'Omnitel. Quindi sono andata in Cgil, ho conosciuto quello che poi è diventato il mio territoriale, cioè colui che segue per la Cgil la mia azienda, e mi ha proposto di iscrivermi. Io tranquillamente ho detto di sì, mi sono iscritta e basta. Poi non sono più andata a Vienna perché poi ci sono stati altri problemi, e questo funzionario mi ha contattata per sapere se ero interessata a diventare rappresentante sindacale, e gli ho detto va bene, abbiamo parlato e così sono diventata rappresentante.

Ma come hai fatto a conoscere questo che chiami il tuo territoriale?
Io sapevo che in Omnitel c'erano due sindacati, la Cgil e la Cisl, anche se non erano molto visibili. Però c'erano i numeri di cellulare di questi due territoriali, uno della Cgil e uno della Cisl. Io ho chiamato quello della Cgil e ho fissato un appuntamento, per parlare di andare in Austria, poi da lì ho cominciato.

Quanti sono i delegati all'Omnitel?
Per la Cgil siamo in due, adesso ci saranno le elezioni e speriamo di diventare di più; mentre per la Cisl sono 4.

Come vi vedete tra delegati di sindacati diversi?
Malissimo. Adesso almeno ci salutiamo, cosa che fino a qualche tempo fa non succedeva. C'è un tipo di gestione sindacale completamente diverso tra Cgil e Cisl, in comune non facciamo praticamente niente, se non qualche assemblea, e anche per quelle che sono le problematiche all'interno dell'azienda le vediamo in modo completamente diverso, perché quelli della Cisl in qualche modo giustificano sempre l'operato dell'azienda, perché sì non c'è malizia, non c'è cattiveria, in fin dei conti dovreste chiudere un occhio, così e colà, io invece sulle questioni dei diritti non mi smuovo, sono abbastanza dura.

Quali sono i temi più importanti che interessano voi delegati?
A parte i contratti nazionali che riguardano la Omnitel, come quello che scade quest'anno, dove abbiamo il premio di risultato, per il resto non sono problemi mastodontici, sono le ferie che non vengono concesse, alcuni straordinari che non sono stati pagati e non si capisce perché, alcune persone che sono state sospese dal lavoro per cui abbiamo fatto una causa e l'abbiamo vinta; queste sono più o meno.

Tu hai partecipato ad accordi? Come è stato?
Sì, io ho partecipato all'ultimo contratto. Sono stata un po' delusa da quello che era il sindacato a livello Cgil, perché le alte sfere a livello nazionale, per quanto riguarda Omnitel si tende molto a minimizzare, "ma sì lasciamo perdere", "ma dai non possiamo essere cavillosi". Secondo me manca la percezione di quello che è il nostro lavoro, all'interno di questa azienda, si dice che in fondo si tratta di rispondere ai clienti cosa vuoi che sia. Finché non si prova non ci si rende conto invece del livello di stress che accumuli tutti i giorni con questo lavoro; noi siamo aperti 365 giorni l'anno, a Natale a Pasqua, lavori sempre; è pesante.

Tu hai partecipato anche a queste riunioni per degli accordi a Roma? O a Padova?
A Roma hanno firmato a luglio, io però non l'ho firmato, un accordo che prevedeva anche per Omnitel la flessibilità. Io non l'ho firmato per varie ragioni. Intanto era stato siglato dai nazionali e poi sono stati fatti dei referendum anche qui a Padova, prima con le Rsu e noi della Cgil abbiamo votato no mentre quelli della Cisl hanno votato sì; poi sono state fatte le assemblee dove i lavoratori comunque hanno votato per il no. Però a livello nazionale il risultato del referendum è stato per il sì per quattro voti; non si sa bene come siano stati presi i voti, le percentuali che salivano o scendevano. Non è stato chiaro.

Ma com'è stato partecipare a questi incontri e spostarsi a Roma?
E' stata pesantina, perché io sono una che risparmia, anche se non pago io. Quindi sono ore di treno, poi nell'albergo che ha deciso l'azienda, stiamo lì tante ore. L'ultima volta siamo stati lì dalle 10 della mattina ininterrottamente fino alle 5 e mezza del mattino seguente; micidiale. Anche lì però non abbiamo firmato.

Ma com'è stare lì a trattare con questi capi?
È divertentissimo, la prima volta che ho visto i responsabili nazionali, prima non hai idea di come siano; io ero con un altro delegato di Bologna, li ho guardati e ho detto, certo che se io da Padova credo di cambiare un po' le cose, e vedo poi da chi siamo comandati, cioè chi è il nostro capo vero, sarà ben difficile farcela, perché alla fine vedi che ai vertici ci sono persone senza palle. Non gliene frega niente di come lavora la gente, di quello che può essere la vita privata delle persone che se lavorano per esempio fino a mezzanotte è difficile che possano avere una vita sociale, non pensano quanto è difficile con dei figli e una famiglia, sono persone votate totalmente e completamente a questa grande azienda, persone che sono molto orgogliose del ruolo che ricoprono, te lo fanno pesare, ma finiranno forse anche loro un giorno per non avere tutto questo.

Anche i dirigenti Cgil e Cisl sono così o no?
I miei nazionali di adesso, perché prima ce n'era uno bravo che però è andato via, sono incompetenti, e non lo dico solo io, sento anche gli altri delegati. A noi rappresentanti che siamo sul territorio non ci ascoltano proprio.

Nelle assemblee, come avviene la discussione, come si organizzano le assemblee? Partecipano tanti lavoratori?
Si fa la richiesta per l'assemblea e poi si va in un altro locale lì vicino, perché noi non abbiamo una sala adatta, sono cinque minuti a piedi. Io faccio la presentazione dei temi da discutere, poi siccome le facciamo in genere congiuntamente, dopo la mia introduzione c'è il territoriale della Cgil o della Fim che approfondisce le questioni, dopodiché i ragazzi fanno gli interventi, fanno le loro domande. In genere le assemblee sono molto partecipate, anche 200 persone, che sono tante perché se si calcola quanti sono a tempo determinato, quelli che lavorano nel settore customer cioè il 190…

Ma com'è parlare davanti a 200 persone?
La prima volta è stata tragica, perché la prima volta che dovevo parlare io doveva esserci anche il mio territoriale e invece ha avuto dei problemi, così ho dovuto stare da sola per due ore e per me è stato molto difficile, ero molto imbarazzata. Però per fortuna avendo io lavorato in vari reparti io li conosco un po' tutti, sono quasi tutti ragazzi con cui ho lavorato e che mi conoscevano e sono stati molto carini. I primi dieci minuti sono stati di panico totale, però poi ho visto che partecipavano e c'era molta più gente rispetto alle assemblee quando partecipavo io e questo è stato molto bello.

I lavoratori dicevi fanno i loro interventi raccontando le loro esperienze; in genere sono arrabbiati?
Molto, sono arrabbiati con l'azienda ma sono anche molto rassegnati, sono convinti che non cambierà niente. Io lo dico sempre di tenersi informati, di dire subito cosa succede, avete l'indirizzo e-mail, avete il cellulare, ditemi subito le cose, invece in assemblea raccontano che tre mesi fa era successa la tal cosa, ma dopo tre mesi... sono pigri, quello sì.

Come giudichi in genere l'iniziativa sindacale?
Per quello che ho potuto vedere io è buona, perché io lo faccio col cuore, cioè quando vedo che qualcuno ha un problema lo faccio mio, cerco di fare di tutto per trovare una soluzione, a volte sbaglio ma ce la metto tutta, ma vedo che questo è recepito bene dal sindacato, abbiamo avuto un buon riscontro. Adesso il sindacato viene visto meglio, sembra poco ma passare da due iscritti a trentotto il salto è grandissimo.

Come vedono il delegato i lavoratori?
Per quanto riguarda me, siccome sono lì da tanto e sono tra le più vecchie, mi vedono un po' come la mamma tra virgolette. Oltre che la sindacalista sono anche amica, confidente, ho un buon

rapporto, siamo visti bene. Non si rendono conto di quello che è fare il rappresentante sindacale, in assemblea infatti glielo faccio sempre presente. Per esempio quando sono andata a Roma, loro pensano alla gita, mangiare fuori, ma io glielo faccio presente che fare il rappresentante non vuol dire solo firmare i contratti a livello nazionale, ma ogni giorno c'è qualcosa, non è come per loro l'assemblea dove stai lì due ore a pensare agli affari tuoi. Io cerco di coinvolgerli per quello che faccio.

E gli altri delegati?
L'altro rappresentante del customer ha rapporti pessimi, ha rischiato anche di essere picchiato nel corso di un'assemblea perché si era schierato palesemente per l'azienda. Nel caso della flessibilità appunto, noi della Cgil avevamo detto che era meglio far passare i lavoratori a tempo indeterminato, oppure far passare da cinque a otto le persone che erano lì già da tempo, anziché venire a lavorare anche il sabato. Dall'altra parte invece dicevano no, va bene così, è un'azienda innovativa, dovreste essere orgogliosi... e vedere un gruppo di donne, perché in assemblea c'erano solo cinque uomini, tutte incavolate che tirano dietro le cose. E' stata anche una soddisfazione vedere che io la pensavo come loro, anche se non è il metodo di lotta che prediligo.

Dicevi che l'80% sono donne; come sono le donne sul posto di lavoro, come si rapportano con il sindacato?
Rispetto al sindacato alcune sono molto presenti e molto partecipi, alcune sono molto agguerrite, tante dicono ma sì a me interessa arrivare a fine mese e con lo stipendio comprarmi i vestiti, il resto zero. Cominciano a cambiare idea quando entrano in maternità, quando cominciano ad avere delle esigenze diverse da quelle che potevano avere prima, e allora si avvicinano al sindacato e ti chiedono le cose. Però sono anche tanto giovani e non hanno un vero rapporto con il sindacato, non capiscono per esempio che siamo diversi tra Cgil e Cisl, loro ci vedono come un insieme per quanto gli sia stato detto, qualcuno addirittura non sa se è iscritto alla Cgil o alla Cisl. Loro non si iscrivono in base all'orientamento di una parte sindacale piuttosto che un'altra, loro si iscrivono perché la persona che è candidata o comunque chi è il rappresentante sindacale è una persona che gli dà fiducia e li segue di più.

Sono ormai due-tre anni che fate regolarmente assemblee; tu vedi un aumento dell'arrabbiatura?
Sì, soprattutto tra quelli che sono stati assunti per primi, quelli nuovi sono ancora nel limbo, vedono solo le feste aziendali, perché facciamo le feste aziendale nelle discoteche, fanno i collegamenti satellitari, ci sono i cantanti famosi ecc.; loro sono felici con quello.

Secondo te a livello generale, a livello nazionale, su quali temi dovrebbe puntare di più il sindacato?
Il rispetto della persona e del lavoro che stai facendo, fare opportunità, tanto, salari adeguati alla prestazione lavorativa che ti viene richiesta, e anche la sicurezza del posto di lavoro.

Ma secondo te in Italia c'è un problema salariale?
In alcuni generi di lavoro, sia per lo sforzo fisico che per lo sforzo mentale, secondo me bisognerebbe essere più attenti. Sono cose che certo non recuperi, lo stress non lo puoi pagare però bisognerebbe essere più attenti.

Tu sei iscritta a qualche partito?
No, io faccio la rappresentante di lista quando ci sono i referendum o le elezioni, per i Ds, però non sono iscritta. Mi ero ripromessa di iscrivermi così alle prossime elezioni almeno sarò rappresentante di lista per qualcosa.

Come vedi tu la sinistra?

Questa domanda me l'hanno fatta anche ieri dopo una conferenza. Vedo la sinistra in modo positivo, non sono molto d'accordo per il candidato che abbiamo in lista perché secondo me Rutelli non è la persona adatta, però c'è lui e lo dobbiamo tenere, però secondo me c'è una mentalità radicata della sinistra come vecchia, quindi secondo me andrebbe cambiata la visione che c'è attualmente della sinistra, anche perché c'è ancora l'idea che chi è di sinistra deve per forza essere uno sfigato oppure un intellettuale, oppure il povero operaio con le mani sporche. Invece la destra, il centro-destra fa più moda, fa più tendenza votare a destra; io vedo persone che lavorano con me e che sono schieratissime con Forza Italia. Non sanno niente di questo partito però pensano che è una persona che ha soldi, che ci può arricchire, mentre la sinistra va bene solo per gli operai sfigati.

Come si dovrebbero affrontare secondo te questi nodi?
Secondo me con un ringiovanimento all'interno dei partiti e cercare di coinvolgere molto di più i giovani. Quelli di una certa età comunque un'idea se la sono fatta, ma per quelli che sono il futuro tra virgolette, bisognerebbe lavorarci di più.

Ma in riferimento al lavoro, cosa dovrebbe fare la sinistra?
Quello che sta facendo mi va bene, se guardo quello che sta facendo la destra non mi va bene, perché andremmo a tempo determinato per il resto della nostra vita. Dare comunque la sicurezza, la possibilità alle persone che entrano nel mondo del lavoro di avere una vita autonoma, cioè avere un mutuo in banca per esempio, perché se non hai un lavoro fisso in banca il mutuo non te lo danno.

Parlavi di questa visione della sinistra vecchio stampo, ma come giudichi questi cinque anni di governo della sinistra?
Per il pacchetto che gli è stato dato da gestire, hanno lavorato bene perché c'era una situazione brutta, miracoli non se ne fanno, la mia opinione personale è che hanno lavorato bene. Può fare meglio anche se sono molto sfiduciata per quello che sarà. Anche qui, non si capisce se tutti quelli di sinistra stanno lavorando perché vogliono vincere o vogliono perdere; tutti dicono va beh ormai... c'è poco ottimismo.

Criteri usati nella trascrizione: *Trascrizione fedele con eliminazione di ripetizioni.*