

Burnout

Vuoi sentire come una giovane operatrice di call-center esprime il proprio disagio al direttore di una rubrica su un quotidiano libero? Svolgi l'attività.

A. La lettera della ragazza.

Lettura di superficie (skimming).

- A chi si rivolge Elisa?
- Cosa descrive?
- Quando alla fine dice "spiacente" cosa esprime? Dispiacere o ironia?

Lettura di profondità (scanning):

- Secondo te, quale profondo bisogno personale l'operatrice ha soddisfatto scrivendo questa lettera?

Caro lettore...

Ai call center il lavoro è disumano

Per chi **ce l'ha** con gli operatori dei call center. Se si deve rispondere a una chiamata dietro l'altra senza nessuna interruzione per ore, se viene negato il permesso per andare in bagno per non far scendere la qualità del servizio, se si è obbligati a far durare poco la chiamata per poter prenderne di più... Un telefono che squilla incessantemente per otto ore non aiuta l'umore, spiacente se non siamo troppo gentili a volte.

ELISA

Dopo la lettera di Elisa, forse saranno un po' più chiare le condizioni nelle quali versano gli operatori dei call center e magari la smetteremo di considerarli protervi individui alla spasmodica caccia di un contratto. Semmai, sono ragazzi alla ricerca di un lavoro decente che per campare passano sotto le forche caudine di individui senza scrupoli, come sono spesso i **capataz** di questi pollai telematici. Ma il grande equivoco sta proprio qui: dal momento che queste condizioni sono note a tutti, compresi i politici che in campagna elettorale hanno spesso citato i call center come esempio di degrado professionale, perché la società non interviene per restituire dignità a queste persone? Se il dubbio è legittimo, la risposta è scontata: nella filiera produttiva (in questo caso iper-produttiva) i call center non sono che il braccio armato di aziende importanti, dai fatturati enormi, che in questo modo non si sporcano le mani direttamente. Non è un caso che quando dobbiamo protestare per un torto subito, non si riesca mai a parlare con i diretti interessati ma solo con giovanotti spesso ignari perché neppure legati contrattualmente a queste aziende. È una grande ipocrisia di fondo da cui nessuno può dirsi esente: c'è qualche anima buona disposta a battersi per liberare i "prigionieri" di queste carceri moderne?

MICHELE FUSCO

avercela (con qualcuno): essere arrabbiato (con q.cuno), avere antipatia (per q.cuno)
capataz: (ironico) capo, dirigente; chi esercita la propria autorità con ostentazione.

B. La risposta del direttore:

Espansione lessicale. Abbina a ogni frase una delle seguenti espressioni di linguaggio figurato usate nella risposta del giornalista:

anima buona - braccio armato di aziende - forche caudine
pollai telematici - sporcarsi le mani

1. centri telefonici dove c'è molta confusione: _____
2. fare un lavoro degradante: _____
3. impiegati che combattono in prima linea per le aziende: _____
4. persona sensibile: _____
5. situazione in cui si deve subire una grave umiliazione: _____

Soluzioni (nell'ordine): pollai telematici, sporcarsi le mani, braccio armato di aziende, anima buona, forche caudine.