

i quaderni di sudcomune

Dalla Prefazione di Enda Brophy

Uno dei principali obiettivi dell'inchiesta politica, di cui le pagine che seguono tracciano un resoconto, è quello di far cadere la maschera del "bravo operatore di call center", una maschera su cui è impresso un sorriso perpetuo a vantaggio unicamente dei clienti e dei padroni. Con grande intuizione e attenta analisi questi scritti rimuovono la maschera imposta dal management sulla forza lavoro. E quando la maschera è rimossa le lotte ritornano in gioco.

FRANCESCO MARIA PEZZULLI (Cosenza, 1971) Sociologo. Ha insegnato presso la Facoltà di Sociologia dell'Università degli Studi di Roma "La Sapienza" e svolge attività di ricerca e inchiesta presso il "Laboratorio di Sociologia dell'educazione e delle culture" dell'Università degli Studi di Roma Tre. I suoi interessi riguardano lo sviluppo capitalistico e il mezzogiorno italiano, tematiche sulle quali ha scritto numerosi saggi. È autore di *In Fuga dal Sud. Migranti qualificati e poteri locali nel Mezzogiorno* (Bevino editore, Milano 2ª ed. 2009) e coordina la rivista «sudcomune. biopolitica inchiesta soggettivazioni» (DeriveApprodi). È tra i fondatori dell'Associazione sudcomune.



euro 10

Edizioni Erranti

Il prezzo di un sorriso

Francesco Maria Pezzulli

Francesco Maria Pezzulli

# Il prezzo di un sorriso

Vita, linguaggi e sfruttamento nei call center



QUADERNI DI SUD COMUNE  
1/17

*Quaderni di Sud Comune N. 1, 2017*

**Il prezzo di un sorriso**

Vita, Linguaggi e Sfruttamento nei Call Center

Francesco Maria Pezzulli, 2017

2017, Edizioni Erranti

Via G. V. Gentile 12

Cosenza

[www.edizionierranti.org](http://www.edizionierranti.org)

[info@edizionierranti.org](mailto:info@edizionierranti.org)

Associazione SudComune

Via Caloprese 23

Cosenza

[www.sudcomune.it](http://www.sudcomune.it)

[info@sudcomune.it](mailto:info@sudcomune.it)

Immagine di copertina: Roy Lichtenstein, *Happy Tears* - 1964

Elaborazione grafica di copertina: Francesco Bevivino

ISBN 978-88-95073-58-3

FRANCESCO MARIA PEZZULLI

# IL PREZZO DI UN SORRISO

Vita, Linguaggi  
e  
Sfruttamento nei Call Center



Edizioni Erranti

se parli la gente non crede  
non sente ragioni di sorta  
se parli la gente non vuole  
o peggio ti vogliono morta...  
... il vecchio venditore di sorrisi  
è partito da qualche giorno  
non ha lasciato recapiti  
non ha gridato - ritorno -

Gianmaria Testa, *Senza Titolo* - 1995

## INDICE

Giù la maschera di <i>Enda Brophy</i>	pag. 9
Presentazione	pag. 15
La Produzione di soggettività	pag. 23
Malessere e inganni del lavoro outbound	pag. 31
Tra Mirafiori e Bangalore	pag. 37
L'industrializzazione del lavoro cognitivo	pag. 47
L'alienazione	pag. 59
Storia di una commessa	pag. 67
Perché gli operatori non si ribellano	pag. 75
Sulle "Non lotte"	pag. 87
Cinque tesi sul call center	pag. 95

## PRESENTAZIONE

Raccolgo in questo testo una parte degli interventi tenuti in questi ultimi anni sul tema dei call center, più precisamente si tratta di resoconti delle attività di inchiesta politica che hanno coinvolto chi scrive insieme ad altri attivisti e ricercatori dell'Associazione sud-comune e a molti operatori outbound calabresi.

L'idea di svolgere un'inchiesta politica in Calabria, nei call center, nasce nel corso del seminario "New welfare per un sud comune" tenutosi nel 2012 all'Università della Calabria e nella città di Cosenza, ispirato dalla constatazione della persistenza di una situazione politica locale bloccata, di un contesto dove le lotte sociali, seppur presenti, incontrano notevoli difficoltà a "fissarsi" nel territorio, a unire intorno a una prospettiva di medio raggio quelle soggettività pur attente e coinvolte nel conflitto di breve durata. Le quattro giornate di seminario hanno avuto il merito di affrontare le questioni centrali dello sviluppo capitalistico attuale dal punto di vista politico, teorico e metodologico. Su quest'ultimo versante la seconda giornata è stata dedicata al tema dell'inchiesta politica, nei

termini e modalità della conricerca, al fine della sua reinvenzione ai tempi odierni. Già nell'esperienza del collettivo Uninomade 2.0, al quale chi scrive ha preso parte, le qualità analitiche e interpretative della conricerca - e soprattutto le capacità di mantenere unito il momento conoscitivo e quello politico - sono state messe alla prova del presente. La discussione che seguì convinse alcuni di noi a usare questo strumento operaista nella situazione calabrese. Ci mettiamo così a fare inchiesta nella più grande "fabbrica" regionale del precariato cognitivo (oltre 10mila occupati, seconda solo alla PA), i call center, per favorire processi di soggettivazione tra gli operatori e puntare su un loro potenziale protagonismo politico. Dei call center ricostruiamo l'articolazione imprenditoriale e le modalità di gestione e sfruttamento degli operatori, il processo di valorizzazione e le tecnologie impiegate. Tutte conoscenze fondamentali per approcciare al meglio il lavoro sul campo, ma soprattutto nei call center incontriamo gli operatori in discussioni collettive sulle loro condizioni di vita e lavoro, tramite le quali riusciamo a individuare le tendenze soggettive all'interno dei rapporti di lavoro e negli stabilimenti. La ricchezza degli incontri è sorprendente: colpisce soprattutto la distanza tra le forme della valorizzazione (incentrata sui saperi generali e tecnici, le abilità relazionali comunicative e linguistiche, insomma sul "comune" degli operatori) e le modalità organizzative della produzione, fondate su procedure di industrializzazione del lavoro cognitivo (una sorta di taylorismo digitale) che imbrigliano, "loggano", il corpo e la mente degli operatori, i quali vengono costantemente valutati sulle

performance mantenute, ma anche sugli stati emotivi vissuti, sul grado di affidabilità nei confronti dell'impresa e, di converso, sul loro potenziale conflittuale. Tutto ciò genera pesanti forme di alienazione, che se da un lato producono malesseri psico fisici di una certa importanza da un altro sono funzionali alla "produzione dell'operatore perfetto".

Come abbiamo scritto: «l'alienazione è produttiva nei call center, è la sostanza che fluidifica, per quanto possibile, la riproduzione dell'intero processo lavorativo». Detto ciò è facilmente comprensibile che le criticità e i vincoli connessi ai processi di soggettivazione degli operatori sono state consistenti: la gran parte di loro non si percepisce neppure come un lavoratore cognitivo, come un produttore, e sostanzialmente tendono ad accettare l'ideologia d'impresa ribadita con insistenza attraverso corsi di formazione, riunioni aziendali, colloqui individuali e incontri informali. In altre parole, le proprie condizioni di sfruttamento e alienazione, pur deprecate, vengono spesso vissute come qualcosa di naturale e trascendente, in ultima istanza immodificabile.

Gli avvenimenti che più degli altri hanno segnato il percorso d'inchiesta sono stati due in particolare: le lotte di Palermo e Catania e quelle di Cosenza. Nelle prime, che hanno sperimentato anche forme di violenza diretta sul "macchinario", la posizione sindacale sui call center è stata subito chiara, debole, prona al volere dell'impresa, che si è presentata come unico reale attore in campo, capace di coniugare decisione e trattativa senza troppi disturbi. Nelle seconde, che ci hanno riguardato più direttamente e hanno puntato

sulla crescita della soggettività degli operatori, l'estendersi, pur modesto, delle situazioni conflittuali non ha favorito processi di lotta frontale quanto piuttosto episodi di fuga degli operatori.

I testi che seguono provengono da "incontri" anche nel senso che sono stati discussi in corsi e seminari di autoformazione organizzati da collettivi politici, ricercatori e gruppi di studenti, presso accademie, centri sociali e culturali.

La domanda è d'obbligo: vale la pena pubblicare testi preparati in tempi e per occasioni diverse e in parte già circolati sulla stampa e sul web? Penso di sì per almeno tre motivi. Il primo perché i resoconti degli incontri sui call center sono fortemente significativi dei processi capitalistici in atto nel Mezzogiorno che viene a configurarsi come globalizzato e neofeudale allo stesso tempo. Un sud che non riesce a valorizzare le figure sociali e professionali che continuamente forma, e che non riesce a trattenere le abilità e le competenze dei giovani se non svalutandole o "sprecandole" del tutto.

Il secondo perché le figure alle quali ci riferiamo, gli operatori outbound, hanno quotidianamente a che fare con quello che definiamo "comune" e sono testimoni diretti di come questo, nel sud Italia, venga corrotto. Detto altrimenti, le qualità e potenzialità comunicative, sociali e relazionali dei singoli vengano ricondotte nel groviglio delle clientele sociali, politiche ed economiche. Lo scarto tra la dimensione soggettiva e relazionale dei singoli e l'organizzazione imprenditoriale dei call center (come di molti altri settori meridionali) nei quali sono coinvolti, è molto ampio e le storie

presentate nel libro sono rappresentative di questo scarto. Il terzo motivo a favore della pubblicazione è che si tratta di materiale d'inchiesta sul campo, utile a chi è interessato ai call center come caso di sfruttamento capitalistico del comune, della corruzione di quest'ultimo nel Mezzogiorno globalizzato e neofeudale.

I risultati raggiunti dall'inchiesta politica nei call center sono frutto di un lavoro collettivo. Eventuali limiti che invece possono essere rintracciati nelle pagine che seguono sono da addebitare esclusivamente alla traduzione compiuta dal sottoscritto.

Alcuni articoli sono stati scritti a quattro mani, con Carlo Cuccomarino, intelligente ed infaticabile compagno cosentino, senza l'impegno del quale l'inchiesta politica nei call center difficilmente si sarebbe svolta o, di certo, avrebbe avuto difficoltà maggiori di quelle incontrate.

FMP, Roma-Cosenza, febbraio 2017