

Call centers

Idee per un cambiamento

genova 9.6.06

sala savori salita s.caterina 12 h. 9.00 | 18.30

Quello dei Call Centers è un settore in espansione caratterizzato da un ambiente lavorativo assolutamente peculiare. Il sospetto di rischi alla salute fisica e psichica degli operatori dei call centers ha stimolato l'effettuazione di ricerche in diversi paesi europei. Una crescente attenzione al settore ed iniziative di indagine si sono sviluppate anche in Italia.

La individuazione delle condizioni di possibile disagio psico-fisico è particolarmente complessa perché queste ultime dipendono non solo da dati strutturali (inadeguatezza degli ambienti e delle postazioni di lavoro) ma, e spesso in misura preminente, da fattori organizzativi.

Per riuscire a prevenire i rischi a cui sono esposti i lavoratori di questo settore è indispensabile acquisire una conoscenza il più possibile precisa e profonda sia delle condizioni oggettive di lavoro, sia delle percezioni soggettive dei lavoratori.

Questa è la finalità che ha spinto la CGIL di Genova, insieme alla categorie SLC, NIDIL, Funzione Pubblica, FILCAMS, a condurre, in collaborazione con la U.O.PSAL della ASL3 genovese e alcuni professionisti, la ricerca che verrà presentata in questo convegno.

Essa sarà discussa con i soggetti istituzionali e i rappresentanti delle parti sociali e aperta al confronto con altre importanti indagini realizzate in questi anni in Italia e in Europa.

Il gruppo di lavoro responsabile della ricerca è formato da: Angelo Guarnieri, Psichiatra; Lucio Rouvery, esperto di organizzazione del lavoro; Michele Piccardo, responsabile della U.O.PSAL della ASL3 Genovese; Paola Pierantoni, responsabile dello Sportello Sicurezza della Camera del Lavoro di Genova.

Le realtà toccate dalla ricerca sono state: H3G, Telecom, Poste Italiane, Call & Call, ESSETI, CUP. Gli strumenti utilizzati per la indagine sono stati: schede sulle realtà aziendali, interviste individuali, e un questionario che è stato presentato attraverso 10 assemblee a cui hanno partecipato 400 lavoratori. I questionari restituiti sono stati 342, pari al 37 % del totale dei lavoratori impiegati come operatori nei call centers delle realtà analizzate: un campione quindi largamente rappresentativo.

La giornata si concluderà con "Laureata in vendesi", atto unico di Arianna Musso dove si parla della precarietà in cui vivono tre personaggi alle soglie dei 30 anni: la convivenza forzata, la maternità vissuta come un tempo biologico in contrasto con i tempi che la società impone ai giovani e il lavoro a tempo determinato che scandisce le loro esistenze senza formarli. Le scene si susseguono all'interno dell'unico spazio privato di una casa condivisa: il bagno.

Ore 9.00 **Registrazione dei partecipanti**

Ore 9.15 **Saluti**

Alessandro Repetto, Presidente della Provincia di Genova
Maurizio Solari, Assessore alla sicurezza sul luogo di lavoro, Provincia di Genova

Ore 9.45 **Presentazione della ricerca**

Inquadramento generale | Paola Pierantoni
I fattori organizzativi | Lucio Rouvery
I fattori di rischio per la salute | Michele Piccardo
I fattori di disagio psichico | Angelo Guarnieri

Ore 11.00 **Stralci dalle interviste: una lettura a più voci con gli attori**

Arianna Musso, Barbara Baldaccini e Moreno Ferrero

Ore 11.45 **Interventi**

Patrizia Avellani | Segretaria Generale S.L.C. Genova
Mina Grassi | Segretaria NIDIL Genova
Marina Taurelli | Direttrice INAIL Liguria
Guido Torielli | Confindustria Genova
Rita Guglielmetti | Segretaria CGIL Liguria

Ore 13.00 **Buffet**

Ore 14.00 **Tavola rotonda | Dalle ricerche, idee per un cambiamento**

Partecipano

Giovanna Altieri
IRES Nazionale Curatrice del libro "Lavorare nei Call Centres, un'analisi europea"
Eleana Como
Università di Teramo, Curatrice della inchiesta nei Call Center condotta dal Dipartimento Nazionale Inchiesta di Rifondazione Comunista
Giancarlo Cattaneo
Coordinatore della ricerca "Call Center: una ricerca milanese" realizzata dalla ASL città di Milano e CGIL CISL UIL di Milano
Michele Piccardo
Responsabile U.O.PSAL della ASL3 Genovese
Susanna Picasso
Direttore Area 9, Politiche del Lavoro della Provincia di Genova

Coordina

Antonello Sotgiu, Segretario Camera del Lavoro di Genova

Ore 17.00 **Conclusioni di**

Paolo Nerozzi | Segretario Nazionale CGIL

Ore 17.30 **Laureata in vendesi | Atto unico di Arianna Musso**

con Barbara Baldaccini, Moreno Ferrero e Arianna Musso. Scenografia video: Enrico Olia. Musiche: Jamadda Experience. Tecnico Audio Luci: Sara Canepa

Ore 18.30 **Chiusura**