

Michela Murgia, Tutto il mondo deve sapere

Deh, direbbe Silvia.

Ho iniziato a lavorare in un call center. Quei lavori disperati che ti vergogni a dire agli amici.

«Cosa fai?» E tu: «Be', mi occupo di promozione pubblicitaria». Che meraviglia l'italiano, altro che giochi di prestigio. Ma questo non è un call center comune. È un call center della Kirby. E 'sti cazzi, mica robetta! Ho saputo subito che era il call center che cercavo, quello dove avrei potuto davvero divertirmi. Non l'innocente sorriso del bambino davanti alla farfallina. Direi piuttosto il sadico sorriso del bambino mentre con uno spillone fissa la farfallina al pezzetto di sughero per iniettarle la formalina.

Mentre è ancora viva, ovviamente.

Credo di averlo capito quando ho letto il primo cartello «motivazionale» nella sala d'attesa. «Lavoro di squadra: il modo in cui gente comune raggiunge risultati non comuni.»

Anche il secondo per la verità non era male, quanto a prosopopea. «E quando smetti di pensare che non ce la farai che puoi davvero cominciare a farcela. Pensa da vincente!»

Ricordo di aver pensato: sono loro. Questi sono proprio loro!

Il colloquio me lo ha fatto una ragazza troppo mal vestita per essere una segretaria e troppo sveglia per essere una telefonista.

Ne ho dedotto che fosse la psicologa addetta alla selezione del personale. In questi posti chi ti assume è sempre uno psicologo. Cosa spinge uno che ha fatto psicologia a fare questo lavoro di merda? È un mistero più grande della transustanziazione.

Le ho detto le solite cose che uno psicologo di un posto così vuole sentirsi dire. Una motivazione sufficientemente forte da renderti manipolabile, ma che non sia il denaro.

Perché ovviamente, se fosse il denaro, il primo che passa e ti offre due lire in più lo segui come fosse Tom Cruise.

HERMANN/LA GERARCHIA DEL VINCITORE

Il lavoro è organizzato come in un gulag svizzero. Dodici ore filate divise in tre turni di quattro ore, senza soluzione di continuità.

La casalinga non ha scampo. È lei il target della diabolica organizzazione Kirby.

L'ufficio è piccolissimo, le postazioni di combattimento sono la metà di un banco di scuola, divise da un pezzo di compensato.

Danno sul muro e sullo schermo di un pc. Ma sul muro, ovviamente, ci sono gli immancabili cartelli motivazionali. «La telefonista che fa più appuntamenti avrà in premio una scatola di formaggini e 8,5 euro lordi.» Qualcosa mi dice che la parola «lordi» in questo posto non è semplicemente il contrario di «netto». Sento già l'odore del sangue.

Ma è presto per addentare. Per ora stiamo al gioco. Sono docile, spaesata, fingo di non capire. Sia benedetto il giorno che ho trovato 'sto lavoretto.

L'età media è sui venticinque anni. L'istruzione media è bassa, si capisce da tante cose.

La figura più inquietante è la capotelefonista che comanda (sono in due, ma una delle due non ha alcun peso, è evidentissimo).

Per convenzione la chiameremo Hermann. Hermann non è qui solo per lavorare. Anzi. Lei ci crede davvero. Non è semplicemente collaborativa. È convertita.

Per Hermann, Kirby è una fede, non un modo per sbarcare il lunario.

È ferrea, arrogante, conosce ogni trucchetto per intortare la casalinga e, poiché è stata telefonista a sua volta, conosce anche tutti i trucchetti per intortare la telefonista media. Ha buon gioco, un sottovaso ha più personalità di queste ragazze, povere loro.

Mi fingo del gregge. Sarà bellissimo.