
Incontri al call center

Autore: Caterina Ruggiu

Fonte: Città Nuova

File di computer che costeggiano le pareti. Tavoloni tondeggianti divisi in otto spicchi. Un terminale e un telefono per ogni postazione e tanta gente che parla al microfono di una cornetta o di una cuffia: tutti vicini, tutti insieme. E tutti soli. Un malessere mi strinse lo stomaco. Che ci facevo lì? Anche a proposito del lavoro, non sapevo dove mettere le mani. Chiedevo aiuto in maniera a volte inopportuna, osservando i colleghi più esperti. Finalmente ho imparato. Non è stato facile. Anche nella presentazione telefonica dei prodotti mi sono spesso trovata in difficoltà: avevo una traccia di quanto dovevo presentare, ma mai e poi mai è stato possibile seguirla. I clienti mi riempivano di domande a cui non sapevo rispondere, sia per ignoranza personale, sia - soprattutto - per l'estrema stringatezza della formazione ricevuta. Il mio arrivo nel call-center non passò inosservato. A dire il vero, non avevo intenzione di dare nell'occhio: pensavo solo a risparmiare tempo ed energia. Unicamente per questo motivo, attraversavo il lunghissimo piazzale antistante gli uffici coi pattini. Certo, la pavimentazione a mattonato, tutt'altro che levigata, conferiva alla mia andatura un che di tremolante, e la mia mole poteva forse ricordare la danza degli ippopotami nel film Fantasia di Walt Disney. Ma, a parte questo, che c'era di così strano? Niente, pensai convinta, ed entrai al lavoro con le rotelle ai piedi. Quando fummo in quattro a sfrecciare per il corridoio, ci chiesero di appendere i pattini al chiodo: non avevano in programma di assumere un vigile! E pensare che al di là dell'oceano, a New York i pattini sono diffusissimi negli uffici, oltre che per le strade: velocizzano tutti gli spostamenti e fanno guadagnare tempo e simpatia. Sono piuttosto abitudinarie: preferisco di solito sistemarmi nella stessa postazione. Era l'ultima della fila, forse per questo mi piaceva. Comunque, erano tutte uguali. Ogni piano uguale all'altro. Le sedie, identiche. E non bisognava qualificarsi con un nome diverso: lo stesso per tutti. Inoltre, per sette ore si dicevano sempre le stesse cose, si rispondeva a scontate obiezioni, si ripetevano gli stessi gesti. Insomma, non era certo il massimo della personalizzazione. Così decisi di dare un tocco di vivacità al mio angolino, applicando pupazzetti Disney sulla cornice del terminale. Dipinti a tempera, in maniera da poter essere cancellati con solo acqua, li avevo ricopiati nei momenti di pausa. Erano carini, ma non dicevano niente. Finalmente pensai di sostituirli con Gibi e DoppiaW di Walter Kostner (sono un'affezionata lettrice di Città Nuova): fu un successo e mi toccò trovare delle vignette da riprodurre anche per colleghe e colleghi. Avevo decorato ormai cinque postazioni e speravo di arrivare presto a sette, ma una spugna cancellò le vignette in nostra assenza e con esse sparì ogni velleità decorativa. Intanto, però, un seme era stato lanciato. I telefonisti sono grandi bevitori: d'acqua, intendo. Chiacchierando continuamente, il meno che può capitare è chiudere la serata con un po' di raucedine. Perciò si consumano anche tante caramelle e gomme, di tutti i tipi. Cominciai ad offrirne. Poi passai alle torte rustiche e ai dolci. Trovarsi insieme nell'ora di pausa con una fetta di cose buone, aiuta la confidenza, lo scambio di ricette e di tutto. Bastava che qualcuno cominciasse. Quando poi si bloccò la rete e per quasi tre ore non potemmo lavorare, fu spontaneo disporre in circolo le nostre sedie. Maria ci parlò del suo essere madre di un ragazzo difficile; Andrea condivise la preoccupazione per il nipotino Camillo, nato con una malformazione cardiaca e in pericolo di vita; Laura spiegò cosa significa trovarsi sola con due bambini dopo un penoso divorzio; Fabio ci trasmise la sua paura della sclerosi multipla, che gli era stata diagnosticata da poco. Fu stimolante incontrarsi così, semplicemente: abbiamo bisogno di questi spazi, specie se non hanno etichette. Continuammo con questi incontri ogni sabato, nell'ora di pausa, addentrandoci spesso in temi esistenziali, filosofici e religiosi. Con l'aiuto di Andrea, che sta per conseguire il dottorato di ricerca in filosofia, ripercorremmo varie correnti di pensiero. A partire dal vissuto personale di ognuno, sorsero diverse domande. Nacque il

desiderio di conoscere di più il vangelo e, di tanto in tanto, cominciammo a leggerlo insieme. Si passava di stupore in stupore. Un giorno arrivò la notizia che Camillo era gravissimo e ormai si disperava di salvarlo. Pregammo insieme, nell'androne pieno di fumo, un'unica Ave Maria. Linda scoppiò in pianto: pensavamo tutti che fosse addolorata per le condizioni del bambino (che ora comunque sta bene). Invece piangeva perché erano vent'anni che non pregava "Venivo qui per guadagnare due lire, ed ecco mi ritrovo a chiedermi come aiutare chi si trova in difficoltà, mi metto a leggere il vangelo e pure a pregare". Poi c'è il rapporto con i clienti. Lì ci si gioca tutto in pochi minuti. Cerco di essere il più possibile chiara ed esauriente, ma anche di saper cogliere il momento che vive il mio interlocutore quando io arrivo con la mia telefonata. Una volta chiamai una signora appena rientrata dall'ospedale con la sua bimba di quattro giorni, ma anche un'altra mamma che da poco aveva perso il figlio in un incidente stradale. Non è sempre facile trovare le parole giuste. Ho pregato spesso davanti al terminale per le situazioni che mi si presentavano giorno dopo giorno via cavo. Ricordo un signore un po' anziano che mi diceva: "Ormai non c'è più vita per me, aspetto solo di ricongiungermi a mia moglie nell'aldilà". Avrei potuto salutarlo e dirgli di tirarsi su; preferii spendere qualche altra parola e consigliargli attività di volontariato, perché sua moglie sarebbe stata felice nel vederlo incanalare altrove l'amore che aveva avuto per lei, anziché insterirlo nella malinconia. Il call-center, di per sé, ha una popolazione con le storie più complesse che si possono incontrare. Telefonando in tutt'Italia, ho conosciuto, sia pur brevemente, migliaia di persone. Soprattutto nel periodo in cui ho venduto assicurazioni, ho avuto delle avventure telefoniche interessanti. Tentavo di stipulare un contratto assicurativo con un cliente assai riottoso che rispose così alle mie spiegazioni: "Insomma, sono un fatalista; via, cosa mi può assicurare, lei?!". "L'amore di Dio", replicai con slancio, senza pensarci. Un lungo silenzio riempì lo stupore di tutti e due. Poi il cliente, incuriosito, soggiunse: "E come sarebbe?". "Tanto per cominciare, è gratis: lo può vedere nelle persone che le vogliono bene e nelle cose belle della sua vita". "Ah, ho capito, per lei è tutto amore di Dio, allora". "Sì", risposi semplicemente, ma con una forza non mia. Tempo dopo proposi la stessa assicurazione ad una signora. Appena cominciai ad esporre il prodotto, mi sentii dire: "Ma lei dev'essere quella dell'amore di Dio! Mi venga un po' a trovare, a dirmi dov'è l'amore di Dio nella mia vita". E così, senza pensarci su, mi ritrovai su un treno.