

MICHELA MURGIA

Telefoniste di call center, preda della voracità del sistema

Camilla, una giovane donna combattiva ma con qualche problema economico, si trova a lavorare in un call-center di una grande, imprecisata, città. Subito, si accorge di non essere semplicemente stata costretta a ripiegare su di un lavoro precario e poco gratificante, ma di essere entrata in un meccanismo capace di stritolare. È costretta a dichiarare alla capufficio, soprannominata subito «Hermann», le proprie motivazioni, che dovrebbero non solo averla spinta a intraprendere quell'attività ma anche ad accollarsi un carico sempre maggiore di turni di lavoro, sempre più massacranti e frustranti. E tutto perché deve riuscire a raggiungere un certo numero di appuntamenti con altrettanti potenziali acquirenti di una sorta di aspirapolvere. Appuntamenti che un venditore-squalo (è proprio «Shark» il soprannome con cui lo chiama) è pronto a trasformare in trappole che creano falsi bisogni ai malcapitati clienti. Con un impianto a metà fra diario e resoconto di guerra, brevi capitoli dai titoli incisivi e un'ambientazione claustrofobica, tutta rigorosamente dentro il mondo opprimente e cieco dell'ufficio delle telefoniste, *Il mondo deve sapere. Romanzo tragicomico di una telefonista precaria* è una storia ironica e dirompente, con cui Michela Murgia denuncia lo squallido volto di una società che in sostanza sta tradendo se stessa. Non è solo il racconto delle ingiustizie che deve subire una telefonista con contratto a tempo determinato, ma della tragica voracità del sistema, che non esita a sacrificare qualunque valore. Stilos l'ha intervistata.

Il romanzo nasce da un'esperienza autobiografica?

Tra le molte cose che ho fatto in vita mia c'è anche una breve esperienza come telefonista e sicuramente per scrivere *Il mondo deve sapere* mi ci sono molto più che ispirata. Pur omettendo nomi e riferimenti che permettessero di risalire con precisione alle persone reali, le situazioni descritte nel libro e l'intero racconto fanno riferimento a cose che mi sono realmente accadute durante quel breve periodo lavorativo. Il libro tuttavia è autobiografico in senso lato, perché il racconto è tutto incentrato sull'esperienza; ho cercato di non inserire nel testo alcun dato esplicito che permettesse di sapere direttamente qualcosa di me. Non è tanto la storia della persona che volevo raccontare, quanto la descrizione

di un mondo, che era surreale a prescindere da chi lo osservava. Suppongo che qualcosa di chi scriveva sia trasparso comunque, ma non si tratta di un processo cercato. **Ma hai affrontato il lavoro nel call center per poter poi scrivere questa storia?**

Come moltissime altre persone, ho affrontato quel lavoro perché non ne avevo un altro migliore a disposizione. Mi ci sono trovata dentro e l'ho raccontato, ma non c'era alcun intento di reportage sotto copertura, diversamente ci sarebbe forse da dubitare della veridicità del racconto. Il modo in cui quello che ho scritto ha finito poi per diventare un libro è rombolesco più di una eventuale azione da infiltrata, perché quello che è stato edito è comparso prima testualmente in un blog privato, un angolo catartico che credevo solo mio e della persona per cui lo scrivevo, la Silvia della dedica. Non c'era la minima intenzione di diventare la paladina di nessuno e, se devo essere sincera, non c'è nemmeno adesso. Quando scrivevo il blog non era lo sfruttamento dei lavoratori il tema che pensavo di descrivere; mi interessava raccontare un determinato atteggiamento di approccio alla persona che prescinde da qualunque rapporto lavorativo e che può sorgere anche nelle relazioni familiari, tra amici o tra persone che condividono un qualunque interesse. La manipolazione che in quel call center veniva assunta come *modus operandi* era duplice e per questo ancora più oscura: i datori di lavoro manipolavano i dipendenti per far loro ottenere i risultati, i dipendenti a loro volta manipolavano i potenziali clienti per indurli a bisogni che non avevano e far loro dare risposte positive. Un circolo vizioso che mi allibiva e che ho ribattezzato «puttanesimo», riferendomi all'uso costante di attribuire una funzionalità anche all'atto più gratuito e naturale, a stabilire un prezzo per ogni azione, escludendo ogni gratuità. Il tema dello sfruttamento professionale è solo il casto bello da cui si origina un discorso più ampio. Non a caso un sacerdote, presentando il mio libro a un incontro recente, stabilì addirittura un parallelismo tra i metodi di coercizione da me stigmatizzati e le tecniche missionarie di una certa chiesa di qualche decennio fa; segno evidente che quella pratica comportamentale va ben oltre gli ambiti lavorativi e potenzialmente - se assunta come

accettabile - può applicarsi persino in contesti insospettabili. Per sfruttare le telefoniste la ditta cercava sin da subito di impostare i rapporti su un piano che esulasse dalla prestazione professionale, assumendo quante più informazioni possibili sulle motivazioni personali della persona per svolgere quel lavoro. Le informazioni venivano poi usate come forma di pressione psicologica, identificando in esse degli obiettivi equivalenti che, se raggiunti, determinavano il successo. Se invece gli obiettivi non venivano raggiunti, si stabiliva una proporzione diretta tra il traguardo professionale e quello personale: se non raggiungi l'obiettivo, sei un perdente anche nella vita. Questo meccanismo, se pure mi resti il dubbio che non sia nemmeno legale, soprattutto non è etico.

B. C.



IL LIBRO / 2

MICHELA MURGIA
"Il mondo deve sapere. Romanzo tragicomico di una telefonista precaria"
 pp. 124, euro 10
 Isbn, 2006

Nella foto sopra Antonio Incorvaia e Alessandro Rimassa, autori per Rizzoli di *Generazione mille euro*. In basso Michela Murgia, che da Isbn ha pubblicato *Il mondo deve sapere*