

**Il caso.** Così il blog di un'impiegata di Cabras è diventato uno scomodo libro-verità

# Vi racconto l'inferno di una telefonista al call center

Michela Murgia: «Nel deserto del precariato solo umiliazione e vergogna»

«Obbligati a fare il balletto dell'azienda» «La punizione: far travestire un uomo» «Pagati 4 ore ma lavoravamo il doppio»

«E il lunedì era il giorno del balletto».

Il balletto, signora Murgia?

Il balletto, il balletto - mani mani, piede destro, piede sinistro, mossetta mossetta, sorriso e applausi e buon lavoro.

«Il capo ci convocava nella sala delle riunioni, accendeva il videoregistratore, infilava la cassetta: partiva la musica, partivano le immagini. E noi dovevamo cantare e ballare» - noi, televenditori a progetto nel mondo strano dei call center.

Il balletto.

Rito propiziatorio della tribù di Kirby.

Africa Nera?

«Oristano, grazie».

Ma la multinazionale è yankee e ha sedi ovunque arrivi il mondo. Vende aspirapolvere.

«No, la prego non lo chiami così».

Kirby è molto di più.

Aspirapolvere, tritatutto, massaggiatore, frullatore, pelapatate, schiacciasassi, antifurto.

Ride, Michela Murgia, ride come una bimbetta e invece di anni ne ha trentaquattro - vissuti tanto, vissuti difficile.

Ride ma poi si fa seria. Perché questa storia non è un gioco. È la sua storia. Drammatica, se vuoi. Certamente feroce. La sua storia che adesso è un libro, *Il mondo deve sapere. Romanzo tragicomico di una telefonista precaria*, ISBN Edizioni, 128 pagine, 10 euro.

«La cronaca dei fatti: ho passato trenta giorni davanti a un video con una cornetta tecnologicamente avanzata incollata alla guancia che mi consentiva di parlare al telefono senza interruzioni e senza staccare mai le mani dalla tastiera».

Michela Murgia, Cabras, 1972. Altezza media. Occhi castani. Capelli corti. Diploma di perito aziendale. Francese scritto e parlato. Studi teologici. Sei anni da inse-

gnante precaria di religione. Un anno da direttore della centrale termoelettrica di Santa Giusta. Una stagione da receptionist al Passo dello Stelvio. Due anni da webmaster - «ma manco ci mangiavo».

Poi è successo che è stata approvata la legge Biagi («e sono entrata nel tunnel dei co.co.pro.», ex co.co.co; ex contratti di collaborazione coordinata e continuativa; «ora e sempre il nulla lavorativo».

Poi, il call center. «Settecento euro al mese, un turno di quattro ore, non è il mio sogno di bambina, ho pensato, però almeno mangio e chisseneffrega».

Ma il call center non è un call center.

È una setta.

Umiliante.

Perversa.

La setta di Kirby.

«Mi danno un microfono, un elenco telefonico, un pc. Vendiamo aspirapolvere: ma chi ci risponderà al telefono non lo saprà mai».

*Buongiorno signora, questa è la sua mattina fortunata! lei ha vinto un buono igienizzante per il suo materasso.*

«Ecco, è questo, che diciamo» - diciamo signora, lei ha vinto, e invece non ha vinto niente, invece vogliamo entrare a casa sua e vogliamo convincerla che la vita non è vita senza un aspirapolvere Kirby da tremila euro; dispensando lusinghe e moine con garbo e prudenza, anche. E sorrisi. E sicurezze. E amenità.

«La mattina, appena entro in ufficio, ricevo un messaggio sul cellulare. È il capo. Mi scrive: se non sei parte della soluzione, sei parte del problema».

Il problema sono gli obiettivi.

La soluzione: raggiungerli.

«Mi hanno fatto firmare un contratto di produttività. Ogni due giorni di obiettivi non centrati, recupero con un doppio turno». Ma il doppio turno non è uno straordinario: il doppio tur-

no è una punizione.

Duecento appuntamenti al mese sono una follia.

«Il capo lo sa».

Il capo sa che non ce la farai mai; sa che farai il doppio turno; sa che lavorerai otto ore e sarai pagato per quattro.

«Il capo lo sa».

E sa che hai paura.

«Perché quando non raggiungi l'obiettivo, ti devi punire da solo. Se sei uomo, devi travestirti da donna e andare a fare la spesa al mercato. Se sei donna devi portare a cena cinquanta colleghi e pagare la pizza a tutti quanti» - venti euro per cinquanta fa mille: mille euro.

Il capo sa che lo odi.

«Il capo lo sa».

E allora quando resti solo in ufficio, accende la web cam e ti spia.

«Tu intanto studi il libro degli obiettivi. Perché devi buttare giù a memoria le frasi da ripetere al telefono: mai tentennare, è la regola; mai balbettare; mai indugiare».

Poi arriva il lunedì.

«E il lunedì è il giorno del balletto» - mani mani, piede destro, piede sinistro, mossetta mossetta, sorriso e applausi e buon lavoro.

«Dobbiamo ballare tutti quanti».

È per incitare i dipendenti, dice il capo.

«È per crocifiggere i dipendenti, dico io». E legarli con la corda delle angherie e dei tormenti e delle paure.



«I miei colleghi hanno paura». E lei, signora Murgia?

«Io torno a casa e scrivo. Ho un diario su internet, racconto la mia giornata da televenditrice a progetto e almeno mi sfogo».

Scriva divertente, Michela Murgia. Tagliente, beffarda a volte, ma divertente. Il diario su internet si chiama blog, che è l'abbreviazione di web log, ovvero traccia, registro di bordo, del web. Si tratta di siti personali, a metà strada fra rassegna stampa e diario, curati direttamente dagli autori attraverso semplici piattaforme di comando (vedi splinder.it). Ci sono blog a migliaia, nel mare di internet. Alcuni hanno autori famosi, come Beppe Grillo. E un giorno succede proprio che Beppe Grillo si fermi a leggere il blog di Michela Murgia, succede che lo incuriosisca, succede che lo segnali sul suo, di blog. Succede che un documentarista di Mtv,

Massimo Coppola, legga Grillo e poi la Murgia. Succede che chiami la Murgia e le offra la pubblicazione. Il blog è diventato il libro. Un caso letterario, si dice.

«Io adesso mi sento come Cenerentola»; con la scarpetta, senza Kirby. Ma siccome il lieto fine solo Pretty Woman, vi diciamo che sì, Michela Murgia ha avuto la forza di licenziarsi dal call center, ma il suo sogno di bambina ancora non l'ha realizzato. «Ho trovato lavoro alla reception di un albergo di Cabras». Forse farà la scrittrice; certo, non farà più un balletto.

**FRANCESCA FIGUS**