

“DIARIO DI UNA TELEOPERATRICE!”

“Leonora”. Il mio nome. Qualcuno si ricorda di me forse?! Ricordate le signorine che vi chiamano a casa offrendovi servizi o prodotti? Sono una di quelle. Vi ricordate di me?

Di quella voce che incrociò per qualche attimo un piccolo e insignificante spazio della vostra vita?

Scommetto di no.

Circa 300 persone ogni giorno. Riversano su di me la loro rabbia, la stanchezza, lo stress. Buffa sensazione. Come se li avessi conosciuti uno per uno. Ho imparato a percepire dalle loro voci i loro umori, la loro personalità. Da un ufficio di una città di provincia entro nelle case della gente, percepisco i rumori della tv accesa, i bambini che piangono, anziani stanchi della vita che si scusano dicendo non possono essermi utili. Percepisco tutto, percepisco se sono persone sole oppure no; qualcuno mi sorprende per la serenità e la solarità in opposizione all'idea di vecchio triste e senza entusiasmo. Mi parlano con orgoglio della loro famiglia unita, di una maturità vissuta con gioia e freschezza. Sono persone che stimo profondamente. **Non le conosco.** Non conosco l'espressività dei loro volti, non conosco la loro vita. Eppure sento di toccare ogni volta qualcosa di loro. *Ho incontrato le vostre vite per qualche attimo, la mia voce sconosciuta e nuova ha sfiorato le vostre vecchie tristi, le storie dei vostri figli, la vostra esistenza di cui non conosco nulla, solo la percezione che io ho di essa!*

Chissà cosa rimarrà a loro di questa mia voce da ventiduenne ancora un po' ragazzina... è affascinante.. pensare che qualcuno si ricordi di quei 2 minuti al telefono con me. Forse ancora più affascinante la consapevolezza che non lo saprò mai.

A volte l'incontro con alcune voci risulta immediatamente come una fusione perfetta, come un feeling inspiegabile tra due anime sconosciute e cieche. Comincia allora un tono ironico, di simpatia reciproca, di voglia di instaurare in quei pochi minuti di spiegazione tecniche del servizio da me proposto uno scambio tra due persone civili, due persone che per tutta la vita non si incontreranno più, ma lo hanno fatto per pochi attimi. Perché dare a questo incontro un'importanza minore? Perché percepire solo il motivo commerciale della chiamata? non è una voce registrata che li chiama, né un computer. Sono io, Leonora. Sono una studentessa di 22 anni, che per sei ore al giorno lavora in un call center. Sono una ragazza riservata e sensibile. Sono vera. Provo emozioni. Mi ferisce chi mi riattacca senza

farmi parlare o chi mi considera solo una delle tante che chiama cercando di vendere qualcosa.

Altri si comportano come i passeggeri di un autobus pieno. Si dice che l'atteggiamento di guardare fuori del finestrino sia come riflesso psicologico, un modo per non sentire invaso il proprio spazio a causa della vicinanza fisica fastidiosa. Questo succede anche al telefono. Qualcuno riattacca subito, come impaurito dal sapere il mio nome. Altri sono quasi in imbarazzo, come se il mio presentarmi e il mio parlare in modo spedito e sicuro li mettesse in difficoltà, mi sentono sicura e spigliata, il mio tono secondo gli insegnamenti del telemarketing deve essere sempre gioioso e cordiale. In realtà sono insicura, spesso triste e ansiosa tra le mura di casa. Ma loro sentono solo una voce giovane e piacevole finalizzata al risultato commerciale. *Vorrei gridargli: Ehi, sono io. Sono un essere umano come te. Di quante ore è fatta la tua vita? non lo sai. Non è strano e magico che 2 minuti anonimi della tua vita siano stati riempiti dalla mia voce? C'è stata un'interazione. Si sono scontrate e incontrate due anime, ho sentito il tuo respiro affannoso di vecchio, forse uno dei tuoi ultimi; ho raccolto la tenerezza della tua vocina di bimbo che tra qualche anno sarai un uomo senza la bellezza dell'ingenuità e della purezza. Mi sento TESTIMONE di una piccola parte della vostra vita.*

E' un viaggio continuo. Dentro gli altri, dentro me stessa. Ogni telefonata è diversa dall'altra, proprio come ogni incontro ci lascia emozioni e ricordi diversi. Siamo tutti in movimento, vaghiamo in direzioni diverse, a volte opposte. Lo facciamo ad altissima velocità. Non è importante andare nella stessa direzione. E' importante **scontrarsi** e fermarsi, accorgersi che non siamo soli. C'è il resto del mondo, possiamo sentirci vicini, possiamo convivere e accettare le diversità. Non c'è niente di più misterioso dell'incontro di due anime.

Volpi Leonora