

**Matilde Serao, *Telegrafi dello Stato. Romanzo per le Signore*, Roma, Tip. Edoardo Perino, 1895**

**Michela Murgia, *Il Mondo deve sapere. Romanzo tragicomico di una telefonista precaria*, Einaudi 2006**

Il libro *Telegrafi dello stato* di Matilde Serao è ambientato a fine 800. Il testo descrive soprattutto un circoscritto ambiente sociale, la sezione femminile degli impiegati dei telegrafi dello Stato, in cui si muove una pluralità di figure femminili, le giovani impiegate: donne che lottano per la propria affermazione socioeconomica, sperando in cuor loro di trovare una sistemazione definitiva con un matrimonio.

Nonostante ciò, commentano, la condizione della direttrice degli uffici femminile, che è una zitella trentenne, potrebbe non essere male.

Hanno stipendi più bassi di quelli degli uomini che svolgono lo stesso lavoro nell'ufficio accanto, non hanno riconoscimenti per il loro valore, sono minacciate da multe onerose per il loro salario, in caso di ritardi o altre inadempienze.

L'utilizzo della manipolazione, del coinvolgimento o di premi da parte delle gerarchie, non è prassi di quei tempi, in cui vige la legge della sanzione, di cui le ragazze sono consapevoli. Preoccupate di arrivare in ritardo, sfidano il freddo del mattino fino a morire.

*“Malgrado questa sua premura, (di alzarsi presto) quattro o cinque volte era giunta in ufficio dopo le sette, perché non aveva l'orologio; la direttrice aveva segnato questo ritardo sul registro, e Maria Vitale aveva pagato una lira di multa. Accadeva che dalle novanta lire di mesata, tra le sei che se ne prendeva il Governo per la ricchezza mobile e altre due o tre che se ne pagavano per le multe, si scendesse a ottanta, come niente. Così, ogni mattina, ella era presa da una gran tremarella: e talvolta usciva troppo presto”*

Ogni mattina, però Peppina, Giulietta, Caterina, Adelina e tutte le altre prendono posto, ognuna con la propria personalità, dietro l'apparecchio telegrafico e, seguendo diligentemente il proprio turno e le proprie assegnazioni, srotolano carta, ordinano registri e battono sui tasti...

In quell'ambiente dove vigono norme e divieti, sviluppano tra loro modalità comunicative peculiari, il più delle volte implicite, che le rendono complici e che le portano anche a ipotizzare una sorta di sciopero, nel momento in cui si chiede loro di aumentare l'orario di lavoro. Sono solo parole, l'indomani si presenteranno tutte in ufficio, ma tra loro sembra presente un comune sentire, che si eleva dalla confusione di rumori e voci che affollano l'ufficio.

Per la speranza di un ulteriore guadagno, rinunciano anche al Natale e al tempo libero, schiave della necessità della macchina o degli eventi politici, (le elezioni) che ne intensificano l'utilizzo.

L'implicita complicità si evidenzia anche quando, nei giorni di inattività, nonostante le conversazioni personali sulla linea siano severamente proibite, con qualche piccolo accorgimento, le ragazze infrangono le regole per parlare d'amore o di politica o ancora scherzare con i rispettivi corrispondenti di linea.

Quando piove le telegrafiste hanno il divieto di toccare con le dita il metallo dei tasti perché potrebbero prendere una scarica elettrica. Quando, per questioni meteorologiche, l'ufficio di Napoli resta isolato dalle comunicazioni con il resto del paese, le impiegate si affannano quasi che sia la macchina ad essere malata ed a essa vanno tutte le loro attenzioni, per controllarne la pronta guarigione.

La scrittrice fu a sua volta telegrafista dello Stato per alcuni mesi (alcuni la identificano nell'impiegata Caterina, e sembra descrivere effettivamente l'attività dell'ufficio come se fosse presente agli avvenimenti piccoli e grandi che descrive. La sua scrittura, un po' impersonale, accentua la coralità delle vicende che racconta, lasciando intravedere una sottesa solidarietà tra le lavoratrici, al di là di gelosie e antipatie personali.

Esiste mi pare una sorta di responsabilità condivisa da parte delle ragazze ed una consapevolezza del loro compito di telegrafiste, che le fa sentire presenti a se stesse in ogni momento lavorativo.

Commento di Renata Campini

**Michela Murgia, *Il Mondo deve sapere. Romanzo tragicomico di una telefonista precaria*, Einaudi 2006**

Tutt'altra situazione rispetto a quella raccontata in *Telegrafi dello Stato* di Matilde Serao, emerge dall'ambiente narrato nel testo *Tutto il mondo deve sapere*, di Michela Murgia, ambientato nel 2006 all'interno del call center dell'azienda Kirby, società che produce e vende un magnifico aspiratutto con 70 funzioni differenti (*fa i massaggi alla cervicale, stura i lavandini, tinteggia i muri, igienizza il cane e il gatto*”, giusto per citarne alcune)

Il libro è la trasposizione del blog personale della Murgia, scritto come un diario giornaliero al termine dell'attività quotidiana. La scrittrice, infatti, ha vissuto in prima persona per circa quattro mesi un'esperienza professionale come operatrice telefonica.

Nelle vicende narrate la scrittrice si nasconde sotto il nome di Camilla e si presenta da subito come consapevole della necessità di evitare di cadere nella trappola di ricatti morali o di manipolazioni perseguite dall'alto dell'azienda, che descrive con umorismo e leggerezza.

Tutte le altre colleghe, ciascuna isolata davanti al proprio apparecchio, appaiono vittime inconsapevoli del mondo della promozione pubblicitaria, incarnato in particolare nella capo-telefonista e nel grande capo “*pastori del gregge dei lavoratori*”

Primo elemento di manipolazione è il lessico, le telefoniste sono “consulenti pubblicitarie”, mentre i venditori sono “consulenti informativi”.

Le une devono avere come requisito una voce suadente e gentile, gli altri devono manifestare una *virile sicurezza di sé*, da comunicare attraverso un abbigliamento curato ed una forma fisica al top.

Il circolo vizioso definito dalla Murgia *telemarchétting* consiste nel fatto che i datori di lavoro manipolano i dipendenti perché ottengano i risultati, e questi, a loro volta, manipolano i clienti, perché comprino cose di cui non hanno bisogno.

La struttura piramidale dell'azienda è evidente, ma viene camuffata dallo slogan “*il lavoro di squadra è il modo in cui gente comune raggiunge risultati non comuni*”

Le telefoniste, il cui lavoro consiste essenzialmente nel turlupinare le casalinghe a cui si telefona per ottenere un appuntamento in cui il venditore di turno del Kirby presenterà l'aggeggio “miracoloso”, verranno premiate o sanzionate, in base al numero degli incontri fissati.

La leva non è solo quella economica, ma anche quella “morale”; chi non riesce negli obiettivi fissati tradisce lo spirito di squadra e l'azienda stessa. L'umiliazione della sfortunata è plateale, il successo dell'operazione è assicurato: far sentire la persona sostanzialmente inutile all'interno del gruppo e stimolarla al riscatto tramite un rinnovato impegno sul lavoro.

Murgia non dimentica di sottolineare come le vere artefici della sopravvivenza della società per cui lavora, sono le potenziali clienti/vittime, suddivise in due grandi tipologie di casalinghe: *“quelle che ci fanno (ma non sono dedite), e quelle che ci sono, nel senso che sono sposate con la propria casa”*. La loro personalità è indagata per telefono attraverso domande standard che hanno lo scopo di identificare quale tipo di casalinga sia l'interlocutrice, così da poterla manipolare al meglio.

Come le telegrafiste della Serao, anche le ragazze del *call center* vedono questo impiego come loro unica possibilità di lavoro, poiché hanno bisogno di soldi.

Pur essendo un racconto dai toni umoristici, compaiono qui e là accenni critici alla legge Biagi, agli orari di lavoro ed una fulminante definizione della sigla Co.Co.Pro., sigla adottata per alcuni lavori precari, interpretata come *“Collaboro Consapevolmente Prona”*, in quanto *“la flessibilità indica solamente la diversa inclinazione nel pronarsi”*

All'interno degli uffici della Kirby non paiono manifestarsi proficue alleanze tra colleghe, ognuna agisce per sé, davanti al suo telefono, anche se la Murgia annota qualche piccolo gesto di solidarietà verso le più sfortunate, quelle cioè che non hanno raggiunto il previsto numero di appuntamenti. Tutte sembrano irretite dalla calcolata manipolazione della capo-telefonista e del grande capo, senza alcuna consapevolezza del loro gioco strategico.

Anche la conclusione del racconto vede semplicemente il “riscatto” individuale della narratrice, che decide di abbandonare il posto di lavoro per lanciarsi in nuove avventure professionali, nonostante le promesse non messe in pratica, di liberazione delle sue colleghe.

***Commento di Renata Campini***