

Le Belle Lettere 41
Domani è la promessa...

Maurizio Lozei

Domani è la promessa...

Asterios Editore

Trieste, 2020

Prima edizione nella collana Le Belle Lettere: Luglio 2020

©Maurizio Lozei 2018

©Asterios Abiblio Editore

posta: asterios.editore@asterios.it

www.asterios.it

I diritti di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento totale o parziale
con qualsiasi mezzo sono riservati.

ISBN: 978-88-9313-132-2

Domani è la promessa ... del diavolo!

PARTE PRIMA

I

La video conferenza era prevista di primo mattino. Bisognava scrollare e tenere sulle spine quella massa di colletti bianchi ancora storditi dal sonno, programmati per dare e ricevere ordini. Il collegamento con la centrale nazionale, dove il Grande Cesare avrebbe diramato le sue direttive, era stato attivato. Un buon inizio, visto che le videoconferenze organizzate da altre divisioni iniziavano sempre in ritardo. Problemi di trasmissione, sedi decentrate non in linea, addetti alle comunicazioni in difficoltà, talvolta incapaci di connettersi. Ma quando parlava il Grande Cesare, tutto doveva funzionare a puntino, guai a sbagliare. C'era il rischio

di farsi degradare e, di conseguenza, di perdere benefici e soldi.

Il mega boss si faceva vivo quando lo riteneva opportuno. Tutti i sottoposti, capi divisione o mega dirigenti che fossero, sapevano che chiamate telefoniche e messaggi potevano arrivare anche nel cuore della notte. Era, in un certo senso, una triste normalità. L'azienda doveva marciare a ritmi sostenuti e produrre utili. Per mezzo di una serie di nuovi sistemi di monitoraggio accuratamente predisposti, il lavoro degli impiegati veniva analizzato con precisione. Non c'era alcun ritegno né sensibilità per quella privacy cui tutti parevano rispettosi e che invece veniva violata sistematicamente. "Come mai quello impiega tanto tempo a servire il cliente? Perché quell'altra non riesce a piazzare più prodotti?" E per capire meglio come mettere alla frusta quella enorme massa di impiegati, alle loro spalle vegliavano alcuni tecnici che, con appositi programmi informatici, rilevavano i tempi, per così dire, di produzione e, di conseguenza, testavano la loro efficienza. Il ruolo dei sindacati? Il Grande Cesare aveva messo tutti d'accordo. E i rappresentanti dei lavoratori stavano ben attenti a non provocarlo. L'allineamento era, insomma, planetario, e il re-

sponsabile dirigeva orchestra e corpo di ballo senza timore di interferenze.

Il Grande Cesare intervenne, come di consueto, con le sue precise direttive volte a riorganizzare la truppa. Si rivolgeva ora, in particolare, a quei mastini che, alle sue dirette dipendenze, dovevano applicare le sue teorie per innalzare la produttività. Sullo schermo l'immagine, come sempre, era poco nitida; a causa dell'ennesima, pessima qualità nel collegamento, era impossibile cogliere a pieno i tratti del volto, un fantasma etereo pronto a ghermire i disubbedienti. Al solito tentava di vestire elegante, completo grigio con i pantaloni attillati, quelli che tanti colletti bianchi calzavano con scarsa disinvoltura, a accentuare la diffusa pinguedine raggiunta grazie agli untuosi tramezzini e ai pasti ipercalorici consumati solitamente in piedi come i cavalli, per non perdere tempo, così da poter imperversare sulle maestranze. E produrre, tanti, tanti ricavi.

“Sapete, cari – iniziò quasi sottotono – gli affari non stanno andando troppo bene. Qui bisogna rimboccarsi le maniche, cambiare rotta, macinare chilometri, insomma, lavorare meglio”. E dopo ulteriori considerazioni, iniziò a alzare i toni in modo calcolato, stando attento a non incrementare i volumi, uti-

lizzando piuttosto frasi scurrili e parolacce. Nessuno dall'altra parte degli schermi osava fiatare. Nella sede di Tito l'aria si fece di ghiaccio, anche se lui pativa meno di altri le pressioni imposte dai capi. O forse, solamente, riusciva a nascondere meglio la tensione suscitata dai superiori. "Cari un cavolo", rimuginò, bestemmiando contro quella parola che nella sede centrale si usava con molta disinvoltura rivolgendosi agli interlocutori. Il Grande Cesare intanto passò direttamente alle indicazioni di metodo. "Qui ci si deve capire: per avere dei risultati è necessario viaggiare a ritmi sostenuti. E i ritmi dovete essere voi a imporli. Da oggi – continuava – bisogna iniziare a ragionare in modo diverso. Non deve passare ora di un qualsiasi giorno in cui voi non vi impegniate a trasmettere ai vostri colleghi un senso assoluto di insoddisfazione, meglio, di insicurezza, su quanto realizzato. Ognuno, e io ne sarò garante, dovrà riflettere, notti e festività comprese, sugli obiettivi non raggiunti, le occasioni mancate, i quattrini non incassati. Nessuna comprensione per l'insuccesso: dovrete imporre a chi vi circonda la vostra ansia di migliorare, la necessità di raggiungere a tutti i costi dei risultati in linea con le nostre aspettative. Non dovete dormire tranquilli, non dovete e non potete: pensatevi perennemente in

discussione, ovvero a rischio! E queste sensazioni di precarietà, di dovere non assolto, di incompiutezza, dovete trasmetterle a tutti i livelli aziendali! A risentirci, cari.”

Concluso l'intervento, sullo schermo scorrevano ancora i titoli di coda, e giungeva pure il pigolare del codazzo del Grande Cesare che balbettava incomprensibili saluti e considerazioni. Tito non disse nulla. Tra sé e sé rimasticò le parole del mega boss, la solita broda di quella mensa che gli assicurava lo stipendio ma che, ne era certo, stava portando un altro pezzo di sistema verso un sicuro fallimento. Come tutte le grandi aziende ormai il bilancio aziendale passava per la riduzione del personale, lo svolgimento completo delle ferie, la compressione dei costi, la chiusura e l'alienazione di uffici e proprietà. Di rimpiazzare chi se ne andava in pensione nemmeno a parlarne, e di progetti a medio e a lungo termine da concepire e realizzare per risollevare le sorti aziendali, neanche l'ombra. Era ovvio: i bilanci positivi dovevano essere realizzati trimestre dopo trimestre. Se poi, per raggiungerli, si sacrificava per strada dei lavoratori, questo faceva parte della logica delle cose, in linea con l'inflessibile visione di un *establishment* pronto a silurare e affondare chiun-

que intralciasse il business. E poi i dipendenti avevano poco da lamentarsi: ringraziassero chi gli dava lavoro e non li mandasse a casa a calci.

Tra le direttive aziendali di quel periodo, ne prevaleva una: era necessario, a seconda delle necessità, convincere il cliente a dismettere i titoli che garantivano una buona rendita obbligandolo a reinvestire in nuovi prodotti. Roba poco sicura, ma che trainava profitto, s'intende, per chi la piazzava, titoli inconsistenti nei quali avevano investito intere famiglie con le loro liquidazioni e pensioni. Tito e tanti altri colleghi, in tutto il paese, passavano le giornate a contattare i vecchi utenti, che ora per un sottile gioco di definizione erano diventati "clienti", quelli che comunque riponevano fiducia in loro e che a suo tempo avevano accettato i consigli investendo secondo le loro indicazioni. Ora però il compito era davvero improbo: ricontattarli, spiegare che l'investimento non era più conveniente e, soprattutto, convincerli a sottoscrivere dei nuovi che, a loro dire, avrebbero consentito, a scadenza, di staccare delle cedole più vantaggiose. Era una balla colossale? Lo sospettavano, anche se non potevano averne certezza, visto che la loro preparazione nel conoscere le caratteristiche dei prodotti finanziari che vendevano era dav-

vero approssimativa. Ma di una cosa erano certi: quello che stavano smerciando non era certo un buon affare per tutti quei risparmiatori cui si erano rivolti, lo era piuttosto per coloro che dovevano, con quelle vendite, raggiungere quei budget che avrebbero portato loro dei premi.

II

Tito masticava amaro mentre stava entrando, nel tardo pomeriggio, in quel condominio di edilizia popolare della distante periferia; l'appuntamento prevedeva la presentazione di nuove proposte finanziarie a una coppia di anziani che lo conoscevano da tempo. “Ma Tito, perché devo cambiare? Qui scrive che tra qualche anno potrò incassare il doppio di quanto investito; come la mettiamo?” E Tito, sempre più a disagio, a ripetere che no, il nuovo investimento era più conveniente, che avrebbero guadagnato di più, che non c'erano rischi.

Mentre gli versava il caffè, la padrona di casa scuoteva la testa. Tito riprese fiato osservando il piccolo soggiorno suburbano: tavolo e sedie spartane con i sedili di sfilacciata paglia di Vienna, qualche soprammobile, le foto dei nipotini sulla dispensa dal

legno scolorito, non mancava nemmeno il souvenir palla di vetro con un paesaggio invernale. Scuotendo la boccina, la polvere invadeva il liquido interno imbiancando la slitta e le renne; nel riflesso, l'immagine dei due anziani intenti a consultarsi. “Vorrei parlarne con mio figlio – riprese la padrona di casa – ma è anche vero che ci fidiamo di lei. Se ritiene che sia meglio investire diversamente, facciamo. Se non si crede in qualcuno, se non gli si dà credito, dove andremo a finire?”

Tito deglutì a fatica quella saliva che gli stava andando di traverso mentre i vecchietti gli sorridevano e lo osservavano con aria interrogativa. In fretta e furia fece e disfece, i padroni di casa firmarono i fogli d'assenso e, concluse le operazioni, si congedò alla chetichella con il solito, squallido, senso di colpa. “Convincere” qualcuno, vecchio o giovane che fosse, era un esercizio che lo faceva sentire sul baratro di quell'inferno che, se esisteva, lo avrebbe accolto velocemente e a braccia aperte. E, comunque, anche se la trattativa veniva svolta senza forzare troppo, Tito provava fastidio a dover imbonire quel popolino che, in linea di massima, non intendeva lucrare ma solamente conservare intatti i risparmi di una vita.

Aprendo la portiera della sua lercia utilitaria zeppa di briciole, cartacce e bottigliette, osservò quel triste paesaggio della sua città, la vecchia illuminazione pubblica che continuava a gettare una luce giallastra sulle panchine semidistrutte che ornavano un giardino condominiale ingoiato dall'erba incolta. Al piano terra di alcuni vecchi edifici, le saracinesche abbassate e arrugginite di quei fori che un tempo ospitavano dei negozietti: il frutta e verdura, la latteria, la panetteria. Da tempo ormai erano chiusi, distrutti dalla concorrenza dei tanti centri commerciali fioriti lungo le direttrici di periferia. Era successo così in fretta che la maggior parte della gente non se n'era accorta, pensava Tito. Da una parte i suoi concittadini riempivano i carrelli di derrate alimentari che avrebbero potuto sfamare una tribù, dall'altra si lamentavano del mortorio che vivevano nei propri quartieri. Non si rendevano conto che quel deserto si doveva in parte alla distruzione di quel reticolo di piccolo commercio che da tempo immemorabile caratterizzava l'Italia delle contrade, dei paesi e delle frazioni. Scomparse le botteghe eccola, evidente, la mancanza di punti di riferimento e di aggregazione capaci di dare motivi di incontro a tutto il vicinato. Non si era persa la Seconda

Guerra Mondiale senza subire le direttive altrui: ora la grande distribuzione, nata oltre oceano, aveva invaso Alpi e Appennini, e tutti potevano bearsi dell'infinità di prodotti che gonfiavano le megalopoli del consumo. "E già, conveniva Tito, c'è poco da lamentarsi. Anch'io faccio parte di questo nuovo modo di dare servizi o, meglio, di imporli senza un minimo di gusto e di pudore". Era uno degli aspetti della nuova vita, quella che la maggior parte della gente viveva tra i centri commerciali e le mura domestiche, incollati a quegli inesorabili schermi che rapivano occhi e anima trascinandoli nell'effimero mondo virtuale. Quella vita tranquilla che la gente conduceva tra un'osteria e il negozietto era un ricordo anche nei rioni più popolari. Ora il dialogo si svolgeva attraverso la grande ameba di internet che tutto vede e tutto inghiotte, lasciando nelle mani delle persone il vuoto di una videata.

Più tardi, a cena, tra le mura domestiche, ripensava alle sue visite a domicilio. Le fibre filacciose che galleggiavano nel passato di carciofi cucinato da sua moglie gli impedivano di mangiare velocemente la minestra. Un autentico fastidio. Continuava a rimuginare sulle visite a domicilio effettuate di pomeriggio. Osservava, dall'altra parte del desco, i due

ragazzini che litigavano e sua moglie con i bigodini; gli tornavano alla mente le scadenze dei pagamenti che doveva onorare, l'ennesima bolletta, la terza rata delle spese condominiali. E soprattutto le urla e le offese che i suoi superiori non gli avrebbero risparmiato se non avesse provveduto a procedere con quel lavoro. Responsabilità a caduta, così funzionava, che dall'alto precipitavano sulla testa di tanti tapini, ovvero consulenti finanziari. Lui era uno di questi. Era necessario trovare ogni giorno nuove persone a cui proporre prestiti e altri investimenti e prodotti. L'agenda doveva essere sempre aggiornata.

Come per la maggior parte delle aziende che agivano sul mercato, l'obiettivo era quello di agganciare nuovi soggetti a cui destinare qualcosa dell'ampio carnet di titoli in proprio possesso. C'era un verbo orribile che indicava la tracciatura delle vittime da fidelizzare: "profilare", in altre parole costruire una sorta di ritratto del cliente, in modo da poter capire cosa era possibile piazzargli. "Pensiamo al tuo futuro", "la prevenzione sta al primo posto", "proteggiti per gli anni a venire", solo alcuni degli slogan in voga, volti a cattivarsi la comunità. Catturato il cliente, era poi fondamentale che i soldi investiti non venissero più toccati.

Tito ricordava come un dirigente senza scrupoli si era inventato una clausola che costringeva l'utenza in possesso di un libretto di risparmio di poter esigere i quattrini solo se in possesso di una speciale tessera. Senza esibirla, aveva ordinato il dirigente alle succursali della sua provincia, niente rimborso. Una forzatura davvero esagerata, nell'evidenza che la maggior parte della clientela era anziana, poco avvezza ai pagamenti on line, all'uso di internet e a quei numeri di codice necessari a prelevare soldi dai *cash dispenser*. A pensarci bene, la nuova *card* lanciata dall'azienda rispondeva all'esigenza di creare una vera e propria barriera ai rimborsi di valuta. Tito lo sapeva bene: era necessario che la clientela rimborsasse meno denaro contante possibile. E che questo circolasse poco. La politica in atto era quella di intensificare l'apertura di tante carte di credito o di debito. Il denaro liquido doveva rimanere al sicuro, nei forzieri dei facoltosi, la gente comune veniva ossessivamente invitata a pagare e a effettuare transazioni con le diverse *card*. Gli esperti periodicamente ricordavano ai media il loro impegno a far sparire i contanti dalla vita quotidiana. Tutti dovevano utilizzare i nuovi dispositivi perché così, dicevano,

furti e rapine venivano scongiurati. E poi finalmente si sarebbero potuti tenere d'occhio gli evasori fiscali e i mafiosi.

Le cose non andavano proprio così. In verità l'uso delle carte obbligava i detentori a pagarne l'uso, e le nuove tecnologie mettevano in crisi interi gruppi di cittadini, a disagio nell'utilizzare il denaro virtuale. Ai comandanti della sua grande azienda, Tito lo sapeva, poco interessava delle difficoltà di tanti poveri vecchi, in balia di "pin" e altri codici. Erano solo mucche da mungere, nominativi che dovevano fruttare di tutto e anche di più. Salvadanai di carne da rompere per incamerarne velocemente le monetine. E poi era una colpa rifiutare quello che tanti capitani di industria definivano progresso, quell'intrico di nuove regole e servizi che tutto facevano tranne che rendere la vita facile?

III

Tito faceva parte di una azienda ordinata a diversi livelli. Lui era solamente una minuscola tessera di una costruzione fragile seppur fortemente articolata e attrezzata per rimanere in piedi quel tanto che serviva, utile a spillare ricchezza. Assieme ad altri col-

leggi, viveva prevalentemente le sue giornate di lavoro nell'antico palazzo aziendale situato alla periferia della città. Un edificio imponente, colossale, lunghi corridoi spezzati da alte porte lungo i quali si affacciavano stanze di diverse dimensioni occupate, oramai, da pochi impiegati. Era da tempo trascorsa l'epoca in cui l'azienda dava lavoro a centinaia e centinaia di persone. L'avvento delle tecnologie digitali e l'indirizzo privatistico che, grazie al compiacente e nemmeno troppo sotterraneo assenso dei sindacati e dei lavoratori stessi era subentrato a una logica di interesse pubblico, aveva portato, tra i suoi risultati più evidenti, a una forte contrazione di quello che un tempo si definiva "personale" e che oggi, con mirabile espressione, aveva preso l'appellativo di "risorse umane." E quelle risorse, ormai, erano ridotte al luccichio, intente a trasmettere dati e a raccogliere informazioni, ipnotizzate dalle luci bluastre degli schermi dei computer.

Nella sua stanza di comando, dietro a un tendaggio, uno specchio dalla piccola cornice in legno veniva regolarmente utilizzato dalla matura dirigente, il cui volto malamente sformato da un intervento di chirurgia plastica appariva grottesco. "Specchio delle mie brame", pareva ripetere l'inquietante bambola;

il suo viso orribilmente conciato assomigliava a quelle mele caramellate che si vendono alle fiere paesane. Mentre rampognava con voce tranquilla i diversi consulenti addetti alle vendite, Tophesia, questo il nome che aveva voluto darsi sui social, si faceva fotografare in pose accattivanti che, forse, avrebbero stuzzicato qualche attempato guardone dei social o dei vecchietti ancora fedeli ai cinema dove si proiettavano pellicole vietate ai diciottenni. La dirigente dalla doppia vita: di fronte la venditrice d'assalto pronta ad assalire il mercato costringendo la gente ad affidarle i soldi attraverso i suoi tanti galoppini. Nel privato, la tardona che, con qualche grano di ellenismo da strapazzo che palesava sul net senza alcun ritegno, tentava di agganciare o solleticare un improbabile ganzo credendosi una donna di qualità. Non le mancava nulla, visto che poteva sfoggiare anche quel tatuaggio che, pensava, la rendeva "in".

Erano rari i giorni in cui Tito non provasse quell'orribile impulso al vomito, iniziando il solito giro di telefonate alla ricerca di qualche soggetto da "profilare". Intanto Tophesia si osservava allo specchio trangugiando qualche poltiglia biologica che, ne era sicura, l'avrebbe aiutata a mantenere la silhouette. Era questo uno scampolo del campionario di perso-

naggi che tipicizzava la vecchia azienda, i nuovi e arditi manager che utilizzavano tecniche e metodi al limite della legalità mutuando l'etica di quel continente protestante dove il danaro è merito e virtù, la malattia e la cattiva sorte la giusta punizione dei cieli per una vita condotta in modo non virtuoso.

IV

Piacesse o meno, Tito e i suoi colleghi dovevano accettare l'andazzo. Assieme alle pressioni dei dirigenti, era obbligatorio aggiornarsi di continuo e far propri i messaggi "politici" dei vertici assoluti. Alle *convention*, incontri organizzati in alcuni periodi dell'anno per fare il punto sulla situazione sull'andamento del lavoro, lo spettacolo era davvero misero. Maturi impiegati arrivavano più o meno attizzati alle feste imposte, affiancati dalle scollacciate colleghe per la maggior parte appassite, le gambe avvolte in calze scure come cotechini nelle cotenne, tutti ad assistere alle singolari performance di dirigenti e ospiti speciali. Aveva fatto il giro del paese quel filmato postato nella rete dove una direttrice di una succursale bancaria, tra un sgangherato canto e uno slogan, inneggiava alla qualità del lavoro e alla forza del gioco

di squadra, risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi aziendali. Il tema comunque era sempre lo stesso: i risultati si raggiungono a patto di metterci il cuore e fare squadra. Per instillare con maggiore forza il messaggio nella satura psiche dei dipendenti, venivano proiettati su mega schermi filmati di mirabolanti imprese raggiunte con encomiabile sacrificio. Immagini di tenaci e coraggiosi dirigenti impegnati in qualche memorabile impresa, a simboleggiare come la costanza e l'unione d'intenti consentissero il raggiungimento di qualsiasi obiettivo. E non mancavano le povere quanto mediocri esibizioni di dipendenti che, al ritmo di musiche insulse, erano costretti a recitare scenette da avanspettacolo che inneggiavano alla bontà dei prodotti commerciati. A chiudere, le premiazioni dei lavoratori più meritevoli, con le tetre foto degli stagionati pupazzi immortalati assieme agli scintillanti responsabili. “Qualcuno ci crede davvero, sussurrava Tito a Susanna, una delle colleghe più al riparo dai consigli subliminali. È talmente grottesco che non riesco a capire come si possa sopportare una tale pagliacciata. E il bello è che ci dovremmo credere e pure ringraziarli per averci regalato questo fantastico momento di comunione aziendale!”

Ma non tutti la pensavano come i due amici. Altri personaggi da sempre impegnati a fare da zerbino ai loro superiori inneggiavano agli incontri e alle strategie congegnate. Da loro partivano sperticati elogi ai capi sezione e agli altri superiori. “Sono tanto felice di aver lavorato con voi – affermava un diligente “quadro” in gonnella nel suo saluto ai colleghi prima di andarsene in pensione. “Ho imparato tanto, ho cercato sempre di migliorare e non ho trascurato di mettere tanto impegno nella *customer care!*”, l’attenzione al cliente. Di questa premura, per la verità, avevano diritto a parlarne solo quelli impiegati in prima linea che, mentendo, dovevano spremere intere comunità, in nome del nuovo dispositivo finanziario o di qualche fresca trovata. Atteggiamenti e convenzioni ormai collaudate che stavano avvelenando tutta la società, dove le pressioni sui lavoratori si facevano sempre più pressanti e meschine, le tecniche di promozione prive di pudore, le proposte semplicemente indecenti, le pubblicità inaccettabili. All’insegna di quella mostruosa realtà del terzo millennio dove quel che è sempre più evidente è che le classi politiche obbligano le masse a vivere per lavorare e non a lavorare per vivere. Sguinzagliando, ove possibile, personaggi im-

pegnati a mettere zizzania tra il popolino, puntuale a cadere tra le spire dei pitoni che inneggiano all'idolo ingordo di questi tempi: il consumo.

V

L'indirizzo lavorativo imposto dalle topesie e dai grandi cesari ai dipendenti della grande azienda era qualcosa che Tito e Susanna sopportavano a stento. E non erano certamente i soli a disprezzare questa filosofia di lavoro. Oltre all'impegno quotidiano causava sofferenza l'ambientazione in cui si trovavano a operare. Erano stati appena trasferiti dal piano superiore dell'antico palazzo dove avevano lavorato per anni in condizioni dignitose. Ora dover vivere per tante ore uno a contatto con l'altro, sopportare lezzi e aromi del collega della vicina scrivania, non poter stare con la finestra aperta e godere di un alito d'aria pura era qualcosa che giorno dopo giorno risultava sempre più penalizzante. L'idea dell'*open space*, ovvero un'area dove complessivamente agiscono tante persone una accanto all'altra, è concezione che giova a chi sovrintende. Al di là del lavoro prodotto da ogni singolo elemento posizionato nello spazio aperto, prevale la presunzione di poter co-