

APPUNTI DI UNA TELEFONISTA

Mi chiamo Miry e per molti anni ho lavorato come Operatrice della ASST (Azienda di Stato dei Servizi Telefonici).

Recentemente mi sono recata alla Posta Centrale e, passando davanti all'attuale Museo Postale, ho rivisto nella mia memoria quello che tanti anni prima era stato il Posto Telefonico Pubblico, dove ho prestato servizio e dove gli utenti ci scambiavano per la SIP, che però era un'altra Società, quanti ricordi...!

Cosa dire del mio lavoro? Un'esperienza di vita unica, che ci portava a contatto con gli altri, non solo telefonicamente ma anche di persona quando si era a contatto diretto con il pubblico, che desiderava comunicare con altre persone lontane.

A quell'epoca tutti dovevano utilizzare i nostri servizi per comunicare, sia i privati cittadini, sia le varie società (che erano chiamate "grandi parlatori") per motivi di lavoro.

C'erano le Assistenti, che stavano alle nostre spalle e controllavano che le schede di prenotazione delle chiamate fossero inserite correttamente in ordine cronologico, annotando con precisione l'orario previsto. Devo dire che era un lavoro piuttosto stressante! La sala dove lavoravamo (al IV piano della Posta Centrale) era lunga, con due file di centralini, che condividevamo con le operatrici della SIP.

In quegli anni le chiamate erano continue e poter fare una pausa (anche per le necessità più impellenti) era un vero problema!

La maggior parte dei nostri abbonati voleva tutto e subito, la pazienza era un concetto molto difficile da far loro comprendere, anche se bisogna riconoscere, che le attese erano talvolta veramente lunghe. Per citare un esempio tra i tanti: la Vigilia di Natale; allo scoccare della mezzanotte tutti volevano fare gli auguri ai propri Cari nel medesimo momento e, comunque, anche se contrariati per le attese, molti rivolgevano anche a noi parole di augurio! Lo stesso accadeva anche durante il giorno di Natale e le altre festività dell'anno; era comunque un modo "coccolo" per aiutarci in quei momenti e per farci sentire utili.

Avevamo dei collegamenti diretti con diverse Nazioni straniere (oltre alle linee nazionali), soprattutto con la ex Jugoslavia, vista la prossimità del confine; con alcune operatrici jugoslave (specie di Fiume) avevamo un buon rapporto e le conoscevamo per nome. Talvolta venivano a farci visita,

portandoci dei liquori tipici delle loro zone e noi ricambiavamo con gli elenchi telefonici italiani, che venivano rinnovati annualmente (i loro invece avevano durata pluriennale), era un simpatico scambio e questi rapporti ci agevolavano reciprocamente nello svolgimento del nostro lavoro.

Tralasciando la routine del lavoro con gli utenti abituali, preferisco descrivere quelli che, nel bene o nel male, ci aiutavano a "vivacizzare" le ore dei nostri turni di servizio (a volte in maniera allegra, o a volte anche piuttosto pesante...)

Tra i tanti utenti "normali" c'erano quelli da me definiti "pittoreschi", che certamente rendevano il nostro lavoro più complicato. Mi riferisco ai "basagliani" (ex ospiti del Manicomio di San Giovanni), che convenivano nella grande sala d'aspetto del nostro Posto Telefonico Pubblico sito nella Posta Centrale, che consentiva loro d'intrattenersi a lungo durante le giornate invernali; d'estate, invece, si sedevano sulle panchine dell'antistante Piazza Vittorio Veneto.

Tra i vari "clienti" abituali ricordo un simpatico vecchietto, che si presentava con un giornale, ci salutava cordialmente e voleva che noi leggessimo soltanto gli articoli che lui aveva sottolineato! C'era anche una signora molto anziana, che controllava e commentava ad alta voce il via vai delle persone e spesso ci raccontava simpaticamente la storia della sua vita. Alla sua nascita c'era ancora l'Austria, quindi lei andava con la memoria a quei tempi; conosceva i valzer di Strauss (che aveva ballato con un Ufficiale di Francesco Giuseppe) e li canticchiava!

C'era una vecchina austriaca, dall'apparenza fragile, che ogni domenica scendeva a piedi da Opicina per telefonare alle sue sorelle residenti in Austria; ci raccontava che, da ragazza, andava a scuola con i figli di un Principe della Casa Reale (suo padre era stato Comandante di una caserma a Praga), arrivata in classe divideva la sua merenda con quei ragazzi nobili, ma che a casa non mangiavano tanto, cosa che a lei sembrava piuttosto "strana" !

Quando fummo trasferiti nel nuovo palazzo di via Pascoli, la clientela "turistica" cambiò completamente. La zona, come si sa, è piena di osterie e vicina al Centro di Igiene Mentale; è facile quindi immaginare i vari siparietti, cui assistevamo pressochè quotidianamente!

A differenza della sala d'aspetto che avevamo alla Posta Centrale, quella di via Pascoli - per fortuna - era molto piccola! Avevamo "clienti" (detti "bevandele", in triestino), che provenivano dalle varie osterie. Nei primi giorni di apertura del Posto Pubblico, ci domandavano quando

avremmo sistemato i bicchieri e le bottiglie sulle mensole, che erano state predisposte per accogliere gli elenchi telefonici. Avevamo un bel daffare tentare di convincerli del contrario!

C'era poi una signora (seguita dal Centro d'Igiene Mentale), molto educata, veniva, salutava, stava lì seduta per un pò, telefonava e, dopo aver pagato, ci raccontava di aver ucciso Sofia Loren. Aveva questa ossessione e così, ogni volta, ci raccontava come l'aveva fatto. Noi l'ascoltavamo, lei ci ringraziava e se ne andava salutandoci sorridente. Restavamo in attesa della sua prossima visita e dei nuovi particolari del suo assassinio... Povera Loren!

Meno piacevoli erano i turni di notte, dai quali - per fortuna - noi donne eravamo esonerate.

Altri episodi, non sempre simpatici, avvenivano con l'arrivo delle navi militari americane e i loro marinai, la maggior parte dei quali si comportava molto educatamente; ci colpiva particolarmente la loro scrittura: chiara e in stampatello.

Alla Posta Centrale il Posto Telefonico era molto spazioso e molti di questi marinai - in attesa di ricevere la telefonata - lo scambiavano per dormitorio... Ricordo un simpatico episodio riguardante un marinaio di San Francisco, che aspettava la notizia della nascita del suo primo figlio; arrivò da noi alle ore 14.00 e rimase in attesa sino a sera; finalmente il bimbo nacque e fu festeggiato con un brindisi collettivo offerto dal papà!

I marinai erano veramente numerosi e riempivano la nostra sala d'aspetto in men che non si dica. Ricordo un mio collega, che in quelle occasioni usava un fischiello, per richiamare la loro attenzione e ottenere un po' di silenzio!

All'arrivo delle Unità navali americane, gli equipaggi usavano tenere dei concerti in Piazza Unità; ricordo anche due piacevoli serate, organizzate al Teatro Miela dai marinai della Portaerei Saratoga; suonavano e cantavano le musiche degli anni trenta, quaranta, cinquanta, scatenando entusiasmo e ricordi nel pubblico più anziano, memore di quando Trieste era sotto l'Amministrazione anglo-americana.

Con il nostro lavoro s'imparava anche un pò di diplomazia: a volte avevi l'utente veramente "complicato" o "fastidioso" e allora reagivi come potevi. C'era la "ladra seriale", che studiava i nostri comportamenti, per evitare di pagare e filare via quatta quatta! Si sa, che lavorare col pubblico non è sempre facile, bisogna avere molta pazienza, essere gentili, sorridenti; ma non sempre i nostri clienti meritavano tali attenzioni da parte nostra...Bisognava però lavorare e prenderla con filosofia.

L'esperienza ci portava a conoscere situazioni a volte simpatiche e piacevoli, a volte tristi, soprattutto di persone che fuggivano dal proprio paese in guerra o sotto dittatura, e desideravano comunicare ai propri cari di essere ancora vivi.

Ricordo l'arrivo dei profughi vietnamiti; erano di costituzione minuta e riuscivano ad occupare la cabina telefonica in quattro. A volte potevamo aiutare i nostri utenti soltanto con uno sguardo ed un sorriso: non tutti conoscevano la lingua italiana, si presentavano con un foglietto con sopra scritto il numero di telefono dei loro cari e noi intervenivamo, cercando di aiutarli.

Quando ci capitava di vedere negli occhi dei nostri utenti i segni della sofferenza (sopportata peraltro con grande dignità), ci rendevamo conto di quanto fortunati eravamo.

L'esperienza per me più toccante è stata quando, con un gruppo di colleghe e colleghi, siamo andati a prestare il nostro servizio volontario a Gemona del Friuli, immediatamente dopo il terremoto del maggio del 1976. Fornivamo il collegamento telefonico, su linee provvisorie prontamente installate dai nostri Tecnici, tramite la nostra Centrale di Trieste, permettendo ai Friulani di comunicare con i loro parenti sparsi nel mondo. Con la gente del posto si era creato un rapporto speciale: ogni persona che entrava nella tenda (ove era sistemato il Posto Telefonico), poteva avere un congiunto deceduto, ferito e la casa distrutta o gravemente danneggiata. Noi stavamo ad ascoltarli: era l'unico aiuto che potevamo dare loro.

Oltre che dai militari italiani, siamo stati supportati anche dall'esercito tedesco con i militari del Genio, che provenivano dalla città di Passau, in Baviera ed erano accampati nelle vicinanze. Si prendevano cura di noi, che fornivamo loro il servizio telefonico; portandoci colazione, pranzo e cena; si erano instaurati dei simpatici rapporti. Ricordo un militare - Adolf - sempre sorridente, che ci portava ogni mattina un dolce e ci teneva sempre a dire che era un Adolf diverso da quello più noto!!

La nostra tenda gialla era molto conosciuta e durante l'estate ci arrivavano lettere e messaggi di saluto, anche senza indirizzo, con la sola indicazione del colore!

C'era una grande dignità in quelle persone, che affrontavano le loro tragedie con coraggio e per diversi anni abbiamo continuato a frequentarne alcune, con cui avevamo fatto amicizia. Ci scambiavamo le visite: un anno venivano loro a Trieste, l'anno dopo andavamo noi a Gemona. Seduti intorno a un tavolo, si mangiava qualcosa e ci si raccontava le diverse

esperienze vissute.

Ci sono state altre trasferte di lavoro, chiamate "missioni", sempre accettate su base volontaria, con altre colleghe e colleghi. Si lavorava nelle sale stampa, sia nazionali che estere, a seconda del tipo di manifestazioni, sia politiche che sportive. Qui il lavoro era sempre frenetico, interessante e diverso dal solito. Finite le riunioni politiche e al termine delle manifestazioni sportive, tutti i corrispondenti, contemporaneamente, avevano fretta di collegarsi con i loro paesi o con le loro testate giornalistiche.

In genere le riunioni politiche si tenevano sull'Isola di San Giorgio, a Venezia, per motivi di sicurezza. Era curioso vedere la città con la sola presenza dei Veneziani e del personale dello staff dei vari politici provenienti da tutto il mondo, oltre naturalmente ai massicci apparati di sicurezza.

Ricordo in particolare alcune di queste "missioni":

1985 - Campionato mondiale di ciclismo a Bassano del Grappa

1987 - Economic Summit a Venezia

1990 - Campionato mondiale di calcio a Magnano in Riviera (UD)

1992 - Visita del Papa Giovanni Paolo II a Trieste

1993 - Inaugurazione dello Stadio "Rocco", con la partita Italia - Estonia.

Durante i mesi estivi del 1992 e 1993 abbiamo assicurato il servizio telefonico per i turisti nella piazza principale di Lignano Sabbiadoro (UD) con un mezzo mobile dell'Azienda ("camper"); l'orario era dalle ore 16.00 alle 24.00, interamente coperto dagli operatori volontari in trasferta.

Nel nostro lavoro, svolto sempre con professionalità ed umanità (pur non vedendo sempre di persona gli utenti che collegavamo), perceivamo comunque la loro considerazione nei nostri confronti e la gratitudine per il nostro prezioso e insostituibile servizio.

Di esperienze fatte nel corso della mia vita lavorativa potrei riempire pagine e pagine, ma queste mie poche righe desidero dedicarle a tutte le Colleghe e i Colleghi con i quali ho condiviso la mia professione per tanti anni, gomito a gomito, fornendo un servizio allora essenziale, che, con l'avvento della teleselezione e poi dei telefonini, oggi può sembrare del tutto assurdo!