

No penges, és ma mare

BOBBI BUCHANAN: "Els gegants del telemàrqueting no quedaran gaire afectats per la famosa llista de gent que no vol rebre a casa aquesta mena de telefonades, però, en canvi, determinades empreses petites sí que en rebran les conseqüències negatives, perquè fan servir aquest mitjà, que no els representa una despesa excessiva, per augmentar les vendes. Per contra, les grans empreses sempre tindran el recurs a altres tipus de publicitat molt més costosos, uns costos que, al capdavall, revertiran en tots nosaltres, els consumidors"

La propera vegada que una trucada d'una teleoperadora de màrqueting et rebente el sopar, pensa en ma mare, LaVerne, una dona de setanta-un anys que treballa en aquest ofici per completar la minsa pensió que rep de la Seguretat Social. Per a tots aquests americans que s'han apuntat a la llista "No em truqueu", ma mare només és un destorb, una torracollons, una invasora de la intimitat. Per a alguns altres, només és una veu anònima a l'altra banda del fil. Però, per als que la coneixem, és una dona que fa mans i mànigues per guanyar-se les garrofes, per alimentar-se i per pagar els serveis que necessita —és a dir, l'encarnació perfecta del gran "American way of life".

A casa nostra, pensem que la mare és una lluitadora, tot un pilar de la família. Ha sobreviscut dues operacions a cor obert i un càncer de pulmó. Va treballar tota la vida a casa, per pujar-nos, a mi i als meus sis germans. Quan es va incorporar al mercat laboral, hi arribava sense experiència prèvia i amb unes condicions físiques certament limitades: era el 1998, mon pare acabava de morir i amb ell se li n'anà de sobte la minsa font d'ingressos que representava la pensió del pare.

El telemàrqueting és una opció viable per a ma mare, i també per als sis milions d'americans que pertanyen a aquest sector de l'economia. Segons l'Associació Americana de Teleserveis, la força de treball del telemàrqueting és majoritàriament femenina. El 26 per cent són mares solteres. Més del 60 per cent són gent que pertany a minories ètniques. Un 5 per cent són discapacitats. El 95 per cent no tenen estudis superiors, i més del 30 per cent han format part de la xarxa d'assistència social o de beneficència. És un treball per a la gent que sap el que és passar-ho malament.

Fixeu-vos en una dada ben interessant: la llista federal fa algunes excepcions: podran continuar trucant-vos els partits polítics, els enquestadors i la gent que treballa per a obres de caritat, a més de les companyies que ja tenen unes relacions preestablertes amb

aquest client. Mireu-vos-ho amb perspectiva: no són precisament totes aquestes excepcions les que configuren el gruix de les trucades empenyadores? Els gegants del telemàrqueting no quedaran gaire afectats per la famosa llista, però, en canvi, determinades empreses petites sí que en rebran les conseqüències negatives, perquè fan servir aquest mitjà, que no els representa una despesa excessiva, per augmentar les vendes. Per contra, les grans empreses sempre tindran el recurs a altres tipus de publicitat molt més costosos, uns costos que, al capdavall, revertiran en tots nosaltres, els consumidors.

Ma mare no es queixa que la gent vulga apuntar-se a la llista. No discuteix sobre si és just o no que existesca, ni tampoc no trau foc pels queixals quan li pengen el telèfon a mitja frase. L'experiència de tants anys de mare l'ha feta impassible davant la mala educació de la gent, i no la descoratgen aquestes penjades de telèfon, ni les excuses dels que diuen que no tenen temps d'escoltar-la. Només li preocupa una cosa: amb l'edat que té, ja no creu que pugui fer cap altre treball que no siga aquest. I passa el que passa: que les vendes cauen i el salari també.

Per això, quan sone el telèfon i estigueu sopant i no us pugueu estar de despenjar-lo, relaxeu-vos, respireu fondo i prometeu-vos a vosaltres mateixos que sereu amables. Intenteu respondre, per exemple, amb només dues paraules: "No, gràcies."

Penseu que qui us truca és algú que treballa molt, una americana de primera generació, la filla d'un treballador del metall de Pittsburg, una supervivent de la Gran Depressió, la vídua d'un veterà de la Segona Guerra Mundial, una mare de set xiquets, àvia de vuit i besàvia de tres. La que us truca és ma mare.

Bobbi Buchanan treballa al Departament de Comunicació d'una coneguda empresa de missatgeria nord-americana
© The New York Times – EL TEMPS
Traducció: Maite Insa