

## Janusnak lenni

Reggel kamillateát főztem kávé helyett. A közszolgálatban az ügyfélszolgálati munka olyan, mintha naponta több tucat ember problémáját kikölcsonöznéd magadnak. Szóval jobb, ha nyugodtan kezded a műszakot, és nem felpörögve, hogy estig ne hordjál ki két könnyebb szívszélhűdést lábon. És ma hosszú nap lesz, tíz órával a purgatóriumnak is beillő hivatalban. Nem kell rögtön reggel a koffein dózis, azt inkább délutánra hagyom. Három után már úgyis úgy fogom érezni, hogy elviselhetőbb lenne a nap, ha vörös helyett fekete folyrna az ereimben.

Az ügyfélfogadás kezdete előtt még kicsit elmorfondírozok rajta, hogy gyakorlatilag a kölcsönzési szolgáltatás maga az ügyintézés, ahol az adott causa megoldásának megtalálásáig a mélyen tisztelt ügyfél minden nyűgjének használatát átengedi. A szolgáltatás nyújtását a megoldó embernek az állam honorálja. Havonta. Nem minőségre, nem mennyiségre, fixre fizet. Rendeletben meghatározott sávós formában. Tiszta üzlet, rendes kereset, nyugdíjas állás. Továbbá nyáron hidegben, télen melegben, kiszámítható munkaidővel, fizetett szabadsággal tolod a napi penzumot. Akik nem túl romantikusak, vagy idealisták, azok ezeknek a realista érveknek a mentén kerülnek a rendszerbe.

Mindjárt nyolc óra. Még öt perc van a zsongásig, mindjárt nyitják az ajtókat, úgyhogy megnézem, hogy van-e papír a nyomtatóba, fog-e a tollam, pecsétek megtintázva (anyukám is irodában dolgozott, apukám mindig tintanyalónak nevezte, viccesen – szerinte), oké, telefon működik, gép bekapcsolva, a fehér felsőm egyelőre feltmentes, jjjaaa, hopp, hol a nyakba akasztható egyenmiacsodám? – na, megvan, szuper, nyomhatom a gombot.

A délelőtti szalagmunkára hasonlított, egy arc se maradt meg, csupa sablon eset. A legviccesebb ügyfelek délután szoktak jönni.

Délben közepesen leamortizálnak éreztem magam. Lelki szemeim előtt valahol egy agyonhasznált lábtörő és egy cafrangos mosógátorongy között manifesztálódok. Ma valahogy különösen sokan voltak eddig. Egyszer keltem fel az asztalomtól, tízkor, és mosdóba menet egy kis mosoly mellett megjegyeztem a recepciónak, hogy ne osztogasson több cukrot, így is vannak elegen. Megettem az ebédem, ettem egy szelet csokit is. Kézműves csoki volt, ajándékba kaptam pár napja, vérré vált bennem. Majd szépen összekeveredik a három órai kávéval és még lefekvésig felturbóznak. Azt asztal mellett kicsit beszélgettünk a kollegákkal, szigorúan privát dolgokról, miújság a családdal, nyaralás, ki milyen orvosnál járt, mit történt a városban, és persze mit láttunk a fészbukon, színes-szagos hírek és pletykák. Az ügyintéző is ember, a hivatalon kívül is létezik egy személyisége.

Kettőkor és négykor kiállási szünetet tartottam. Kettéosztottam a három órai legális munkaközi szabadidő szeánszát, és leöblítettem a múltó perceket kávé-cukor-tejszínhab kombóval. Kétszer is. Hm. A napnak ebben a részében a kalóriák és vérnyomásom nem izgatnak. Ez az az időszak, amikor hívó vagyok, és kézzel fogható bizonyítékok nélküli meggyőződésből állítom, hogy nincs megoldhatatlan probléma, csak túl kevés kávé.

Kiállítás közben megbeszéltük a napi vicces sztorikat. Mindenki kontrázott az előzőre.

„Kértem az ügyfelem, hogy töltsse ki az adatlapot. Név, születési hely és idő, anyja neve, életkora. Itt közölte, hogy az anyja meghalt, de az idén 72 lenne. Beírja?”

„Az ügyfél megrongálódott forgalmit akar pótoltatni, ide is adta, 1-2 centis fecnikre volt széteincálva. Kérdezem, mi lett vele, a gyerek vagy a kutya a bűnös? Erre azt válaszolta, hogy kicsit összevesztek az asszonnyal és a hölgy heves vérmérsékletű, haragjában széttepte.”

„Bájos, középkorú nő érkezett hozzám elektromos igazolványt cseréltetni. Nem értettem. Végül kiderült, hogy férjhez ment és új személyi okmányt szeretne. Az ő olvasatában az elektromos egyenlő volt az elektronikus ügyintézésre alkalmas kifejezéssel.”

„Bejött egy jóvágású fiatalember, hátizsákkal a hátán, odalépett a pultomhoz azzal, hogy az iskolában azt mondták neki, hogy jöjjön be és nyisson egy fiókos kaput. Úgy értette: ügyfélkaput.”

„Hajléktalan ügyfelem elveszítette a személyazonosító igazolványát. Kérdeztem, van-e nála bármi, amivel igazolni tudja az adatait. Elővett a zsebéből egy újságból kivágott képet és megmutatta az alatta lévő cikkrészlettel: Ez itt én vagyok, tetszik tudni. A Bélának adtam egyet a szeme alá, mert megitta a sörömet, lett egy kis köztéri balhé, rendőrség meg minden, lefotóztak, ideírták a nevem is.”

No comment.

Fél hatkor már nagyon mehetnékem volt. Végülis nem volt rossz nap, ma nem mondta senki, hogy „Magát az én adómból fizetik” vagy „Engem nem érdekelnek a jogszabályok, én kivétel vagyok”, továbbá „Ha nem lesz az amit mondok, akkor hívhatja a főnökét”. Ha jobban belegondolok, csak kétszer-háromszor próbáltak megsérteni emberi méltóságomban, és kiabálás, nos, az nem is volt. Húsz év gyakorlata van a hátam mögött, szóval sztoikus nyugalommal tűrtem a rám ömlő modortalanságot, és hisztis gellereket. Betudom a frontnak. Állítólag ma kettős front van, és az mindig rosszul hat az emberi viselkedésre. Aztán meg még mit mondhatnék? A hivatali mosoly alap, a türelmemet, az ösztönös segítő szándékomat nem koptatták el az évek, semmit sem veszek túlságosan magamra, különben a stressz kikészítene. Nem hiába hívom dühöngőnek az ügyfélfogadási teret.

Hívhatnám bálteremnek is, dühöngő helyett, de az sokkal kevésbé lenne kifejező rá. A nagy nyitott helyiségben egy légtérben vannak az ügyintézők és az ügyfelek. Az ügyintézők egy sorban, kis üvegfaakkok mögött (az egésznek kicsit olyan kaptár jellege van) - szemben az ügyfelek, egy sorban, díjazn puffokon. A két csapat között egy képzeletbeli demarkációs vonal húzódik. Amit a szükség (ügyintézés) esetén ideiglenesen átlép az egyik fél. A levegőben állandó gépi zaj, mormogás, emberszag, a várakozás feszültsége kavargó. Az ügyintézői mottó erre: megszoksz vagy megszöksz.

Na, jó, megjött a záróra. Lehet pakolni és hazamenni. Holnap szabadságra megyek, van pár elintéznivaló dolgom, egyes helyeken az ügyintéző is csak ügyfél, ez már csak így van. Remélem, nem leszek túl türelmetlen, és értetlen, jó esetben nem én leszek a vicces sztori, akiről a szünetben mesélnek. Néha, ha pajkos jókedvemben a helyzetemmel elsziporkázok, római istenségnek képzelem magam, szolgálni és kliensnek lenni olyan érzés, mintha két arcom lenne, ami kétfelé néz: Janus vagyok.

Kelt: Mezőkovácsháza, 2020. szeptember 17.

Szerző: Szakál Magdolna

