El protocolo de las cinco sonrisas

Relato original · Shyvirelle

La invitación decía que la empresa necesitaba probar un sistema para recibir clientes. Dos horas, cinco expresiones, pago al terminar. No exigía experiencia, solo puntualidad. Nadia había aceptado porque el alquiler vencía el viernes y porque el importe, para una mañana de trabajo, parecía una equivocación favorable.

En recepción no había mostrador. Había una pantalla que mostraba una boca sonriente y un rectángulo verde debajo: «Bienvenida reconocida». Cuando Nadia acercó el rostro, el rectángulo pasó a amarillo.

—Sin dientes —indicó el hombre de camisa gris que apareció detrás de una puerta—. La bienvenida no debe parecer una celebración.

Nadia relajó los labios. Verde.

—Soy el supervisor —dijo él—. Aquí nos limitamos a comprobar que el catálogo funciona. Si algo no te parece correcto, puedes dejar constancia al terminar.

Le entregó una tarjeta con cinco casillas vacías. Una cara impresa: BIENVENIDA, INTERÉS, DISCULPA, TRANQUILIDAD, GRATITUD. La otra contenía la cifra de la remuneración. Nadia pensó que quizá las empresas de atención al público se estaban volviendo ridículas de una manera muy bien pagada.

—¿Quién decide si lo hago bien?

—El protocolo.

—¿Y quién decide por el protocolo?

El hombre abrió la siguiente puerta sin responder.

Primera sala: bienvenida

Una línea blanca marcaba el lugar exacto donde debía pararse. Al otro lado del vidrio había una silla vacía, un vaso de agua y una cámara con un punto de luz fijo. La pantalla le pidió saludar a una persona que llegaba tarde.

—Buenos días. Qué gusto verla —dijo Nadia, dibujando la misma sonrisa que usaba en su trabajo de antes.

«Demasiada familiaridad». El mensaje apareció en rojo, acompañado de un sonido breve.

Lo intentó otra vez sin levantar las cejas. «Insuficiente disposición».

A la tercera, el verde apareció de repente, aunque Nadia no estaba segura de qué había cambiado. Una impresora escupió un sello para su tarjeta. La puerta de salida se destrabó con un chasquido seco.

En el corredor había otro acceso: una hoja gris con una barra horizontal y una placa roja. «Salida voluntaria. Se cancela el pago pendiente». Estaba sin llave. Nadie la había mencionado.

La segunda participante estaba sentada junto a una máquina de agua. Tenía el cabello recogido y una tarjeta tan gastada que los bordes comenzaban a doblarse.

—¿Vas por la segunda? —preguntó.

—Sí. ¿Tú?

—Todavía por la tercera.

Nadia reparó en las casillas de la otra tarjeta. La primera estaba marcada cuatro veces, una encima de otra. La segunda tenía la tinta corrida.

—¿Repetiste el recorrido?

—No te conviene preguntar aquí —dijo la mujer, mirando la cámara del pasillo—. Soy Elisa.

Un altavoz anunció: «La conversación no asignada no forma parte de la prueba». Elisa se enderezó en la silla como si alguien hubiera tirado de un hilo.

Segunda sala: interés

Una voz grabada comenzó a contarle a Nadia una queja absurda: un cliente había recibido una caja vacía. Debía demostrar atención sin sorpresa, compasión sin exceso, interés sin inclinar demasiado la cabeza.

Nadia miró a la lente y escuchó. Pensó en el cliente inventado, en la caja, en el tiempo perdido. La pantalla escribió: «Gestualidad no catalogada». Luego: «Repita».

—Pero si estoy escuchando.

«Reclamación detectada. Repetición de la ejecución».

Una línea de tiempo apareció debajo de la imagen. La frase acababa de ocupar un turno entero. Nadia sintió el impulso de explicarse, pero el micrófono seguía encendido. Se quedó quieta. Al fin logró que la cámara validara una inclinación mínima de cabeza y un leve estrechamiento de ojos.

La puerta se abrió y la tarjeta recibió otra marca. Por primera vez pensó que el pago no era por aprender cinco gestos, sino por aprender a no hacer ninguno más.

Elisa la esperaba junto a la tercera puerta.

—¿Te marcó una reclamación? —preguntó, sin mover los labios más de lo necesario.

Nadia asintió.

—A mí me descontaron un intento por decir que necesitaba descansar. Después descontaron otro porque expliqué que no era una actuación. Ahora cada cosa que digo se archiva como parte de la prueba.

—¿Desde cuándo estás aquí?

Elisa mostró la fecha impresa detrás de su tarjeta. Era de seis días atrás.

—Vuelvo por la mañana —aclaró—. Me dicen que, si completo las cinco, recupero los intentos anteriores y me pagan todas las sesiones. Ayer vine solamente a reclamar. La cámara registró mi protesta como una nueva disculpa fallida.

El altavoz volvió a encenderse. «La participante de la estación tres tiene una ejecución abierta». Elisa se puso de pie con cansancio, no con miedo. Esa naturalidad fue lo que más inquietó a Nadia.

Tercera sala: disculpa

El supervisor la recibió detrás del vidrio. Ya no parecía tan joven. Sostenía una tableta donde anotaba algo cada vez que Nadia apartaba la vista.

—Esta vez hay una persona real —dijo—. Debes disculparte por una demora que no ocasionaste.

—Lo siento mucho —respondió Nadia, y quiso agregar: «Aunque no depende de mí».

Se mordió la lengua. Había reconocido, demasiado tarde, que hasta la explicación más razonable se convertiría en otra ejecución.

La pantalla aceptó la frase. Sin embargo, cuando avanzó hacia la puerta, el supervisor levantó una mano.

—No basta con decir las palabras. Tienes que sentirlas.

—¿Cómo va a saber si las siento?

—Esa pregunta forma parte de la evaluación.

Apareció una nueva ventana: «Autenticidad pendiente». No había botones para solicitar un criterio ni para pedir una explicación. Solo un recuadro donde su rostro seguía reproduciéndose con un segundo de atraso.

El supervisor le mostró la pantalla de su tableta, como si quisiera tranquilizarla. No contenía notas sobre ella, sino decisiones ya tomadas: APTO, NO APTO, REPETIR. Al lado de cada línea había una casilla vacía bajo la palabra «Validador».

—¿La cámara no decide nada? —preguntó Nadia.

—La cámara conserva lo que puede verificarse.

El supervisor guardó la tableta. Nadia comprendió entonces la diferencia: el sistema podía registrar cada gesto, pero alguien podía rechazarlo sin aparecer en el registro. El verde terminó iluminándose, súbito, mientras ella seguía con la cara inmóvil.

Cuarta sala: tranquilidad

La habitación tenía una ventana falsa donde se proyectaba un jardín. El sonido de lluvia era regular y sin viento. Una instrucción pedía transmitir serenidad a una persona que acababa de perder algo importante. No decía qué.

Nadia miró la puerta. Era la misma de todas las salas: cerradura de validación junto a otra salida gris, con barra y aviso de pérdida de remuneración. Podía irse. Ese hecho, que al principio parecía suficiente, se había vuelto extrañamente difícil de ejecutar.

Elisa entró por el otro extremo. Tenía una cinta roja en la muñeca.

—Hoy me toca ayudarte —dijo.

La pantalla indicó: «Compañera en situación de incertidumbre». Elisa apretó la cinta hasta dejar blanca la piel del pulgar.

—Quiero irme —dijo, sin mirar a Nadia—. Pero si me voy pierdo lo que me deben. Y cada vez me deben más.

Nadia estuvo a punto de prometerle que juntas presentarían una denuncia, que alguien debía poder mirar los registros, que todo aquello era un engaño. Pero vio el micrófono y reconoció la trampa: cualquier palabra de auxilio podía sumarse a una cuenta infinita de intentos.

Se acercó a Elisa y le enseñó la placa roja de la salida voluntaria. No sonrió ni adoptó el gesto previsto. Esperó. Elisa miró la barra. Sus dedos se separaron lentamente de la cinta.

«Conducta no registrada», anunció la pantalla.

Luego, contra toda lógica, apareció el verde de la cuarta casilla. El supervisor abrió la puerta exterior y le dijo a Nadia que había demostrado una tranquilidad excelente.

—Ni siquiera he hecho lo que pedían.

—El resultado es suficiente.

Elisa quedó dentro. Su puerta no se abrió: en el monitor de su estación continuaba una reclamación activa. Nadia vio cómo la mujer acercaba las manos a la barra gris, las retiraba y volvía a empezar. No estaba retenida por una cerradura. Estaba retenida por la cifra escrita en la tarjeta.

Quinta sala: gratitud

La última estancia no tenía silla ni proyección. Solo una cámara, un espejo y la voz del supervisor por un altavoz. Bajo el espejo habían colocado una fotografía de Nadia tomada esa misma mañana, en recepción. La boca aparecía curvada exactamente como la pantalla había exigido.

«Agradezca la oportunidad. Sonría al recibir su pago».

Nadia tomó la tarjeta. Cuatro sellos. La cifra del otro lado era suficiente para el alquiler y para las compras de una semana.

—¿Qué pasa con Elisa? —preguntó.

«Pregunta fuera del catálogo».

—Puede irse, ¿verdad? Por la salida gris.

El supervisor se oyó más cerca, aunque no había entrado.

—Todo participante conserva esa posibilidad. También puede terminar y recibir lo que ha ganado.

—¿Y quién certifica que ha terminado?

La pantalla mostró una pequeña imagen del supervisor. Él estaba mirando otra pantalla, esperando una señal de alguien más. Nadia pensó en las manos de Elisa suspendidas frente a la barra. Pensó en las seis mañanas, en las palabras clasificadas, en el modo en que el verde de la cuarta sala había llegado incluso cuando no obedeció.

Comprendió que nunca habría una expresión definitiva. Alguien podía pedirle una sexta sonrisa, una séptima explicación, una reacción verdadera que no tuviera manera de demostrar. El contrato no terminaba al completar las cinco: terminaba cuando un desconocido decidía dejar de mirarla.

Nadia dejó la tarjeta sobre el suelo, frente a la cámara. No formuló una protesta. No explicó sus razones. Caminó hacia la salida gris.

—Si sales, pierdes el pago de toda la sesión —advirtió la voz.

—Lo he leído.

Apretó la barra y atravesó el corredor de servicio. La puerta dio a la calle trasera, junto a los contenedores. Era mediodía. Un repartidor pasó sin mirarla. Una niña se reía al otro lado de la avenida con una libertad que pareció imposible de aprender en una pantalla.

Nadia quiso volver por Elisa, pero la puerta cerrada solo podía abrirse desde dentro. Llamó desde la acera al número de información del edificio y dejó constancia del nombre, la fecha y las condiciones que había visto. Esta vez la voz al otro lado no le pidió ninguna expresión.

Esa noche, su hermano le escribió para preguntarle si podían comer juntos el sábado. Nadia leyó el mensaje en la mesa de la cocina. Le alegraba que la invitara. Quiso responder que sí.

Miró el teléfono encendido. Dejó el pulgar sobre el teclado, inmóvil, esperando el rectángulo verde que le permitiera contestar.

El teléfono no mostró nada. Solo su propia cara, apenas reflejada en el vidrio negro que rodeaba las letras.