



Wunderbaum, 'Helpdesk'



Een probleem? Bel deze Siri van vlees en bloed!

Heeft u een probleem? Of een dringende vraag? Vergeet de vragenrubriek uit de Joepie (zo 1999) of de artificiële Siri op uw iPhone (te weinig emotionele intelligentie). Bel naar Caren's Company en u wordt meteen geholpen. Of het nu first world problems zijn zoals de inrichting van een verjaardagsfeestje of existentiële crisissen over werk en de zin van het leven, de immer optimistische Karen Vandeputte (rol van Wine Dierickx) lost ze zonder verpinken voor u op. Ze runt haar helpdesk vanop de achtste verdieping van het MAS, waar ze als een alwetende instantie overzicht heeft op de stad en haar twijfelende inwoners.

Terwijl we de Antwerpse skyline in de achtergrond aanschouwen, horen we via hoofdtelefoons alle gesprekken die Karen voert. Worden sommige stemmen live ingesproken of staan ze allemaal op tape? Technisch zit Helpdesk alleszins bijzonder knap in elkaar. Hetzelfde kan gezegd worden over de hyperrealistische gesprekken die we te horen krijgen: hoe absurd sommige vragen ook zijn, je kan je de oprechte onzekerheid van de bellers zo inbeelden. Feitelijk komt het steeds op hetzelfde neer: haar gesprekspartners zoeken vooral een luisterend oor en willen de bevestiging krijgen die ze elders tekortkomen. Karen speelt haar rol als virtuele vriend met verve. Terloops geeft ze ons ook nog een lesje interviewtechnieken en enkele filosofische inzichten ("misschien is geluk wel het wegvallen van alle gedachten over geluk") mee. Al is Karen niet altijd eerlijk: terwijl ze op het gemakje van haar Indische toneelsoep slurpt, houdt ze verschillende telefoongesprekken tegelijk gaande... via eerder ingesproken standaardvragen.

Maar wie is deze supervrouw eigenlijk? Wat drijft haar? Heeft ze zelf wel al haar zaakjes op orde? Stilaan sijpelt bij deze wereldverbeterende zaakvoerster ook de uitputting en zelftwijfel binnen. We komen te weten dat ze communicatiewetenschappen studeerde en sindsdien alleen maar in callcenters werkte. Verdere vragen over haar eigen persoon ontwijkt ze, bovendien liegt ze voortdurend over haar leeftijd of woonsituatie en bespringt ze net niet de soepleverancier uit gebrek aan affectie (wat we kunnen horen omdat ze haar microfoon nog liet aanstaan). Op een stapel berenvelletjes stort Karen uiteindelijk in en valt ze uit tegen een cliënt die net haar kwetsbare hart op tafel legde.

Wunderbaum behandelt in zijn 'The New Forest'-reeks grote maatschappelijke thema's zoals rechtsspraak, de liberalisering van de gezondheidszorg of de participatiesamenleving. Hiermee vergeleken is 'Helpdesk' misschien minder ambitieus, al legt dit kleinood wel heel precies de vinger op de om zich heen woekerende eenzaamheid in de grootstad en het gebrek aan écht menselijk contact in onze samenleving.

Filip Tielens

© Cutting Edge - 14 oktober 2015