

Každý volající dnes už jistě chápe, že tyhle „služby“ tady nejsou od toho, aby vám pomohly; mají fungovat jako zastrášující prostředek a současně vytvářet iluzi, že se na základě své volby pracujete někam dál. Dokonce i hláška, že „váš hovor může být nahráván pro školicí účely“, je v podstatě výhrůžka: chovejte se slušně, nebo... kdo ví. Za pouhých dvacet minut se mi ohlásí kdosi ve správném oddělení, načež mi položí otázku, zda bych mohla chvíli počkat, protože se musí spojit s kolegyní, která má (možná) přístup k Barbařině složce. Tahle základní laskavost mě dožene téměř k slzám vděku.

„Prosím? Mohu pro vás něco udělat?“

Ten hlas vůbec nezní tak, že by pro mě chtěl něco dělat. Vlastně se spíš zdá, že tahle ženská je čerstvou absolventkou kurzu „Nevstřícnost v praxi“ (to je ten, na který pravidelně posílají americké imigrační úředníky).

Ale já vím, jak na ni: zahrnu ji přátelskou zdvořilostí tak, že z toho bude celá pať.

„Dobré odpoledne, moc vám děkuji. Jsem hrozně ráda, že můžu promluvit s někým skutečným.“

Žádná odpověď.

„Takže... volám v zastoupení své tchyně. Utrpěla popáleniny...“

„Barbara Shattocková?“

„Ano, přesně tak. Výborně, děkuju vám. Dneska jsem mluvila s tchánem a on mi sdělil, že mezi Barbarou a Ernou – tou pečovatelkou, kterou jste k ní tak laskavě poslali – došlo bohužel k nějakému nedorozumění.“

„Bohužel, byli jsme nuceni podat na vaši tchyni trestní oznámení pro podezření z rasové nesnášenlivosti,“ pronese hlas.

„Cože? To ne, to není možné.“

„Paní Shattocková se na jedné z našich pečovatelek dopustila rasové diskriminace.“

„Prosím? Ne, to se určitě mýlíte. Vy to nechápete. Barbaře je pětadesát let. Je velmi zmatená. Nemůže za sebe ručit.“

„Paní Shattocková obvinila pečovatelku z toho, že není schopna mluvit anglicky. U nás ve Wrothly přikládáme projevům nesnášenlivosti velkou důležitost.“

„Počkejte. Jakápak rasová nesnášenlivost? Erna je přece Litevka, ne? Ona i Barbara jsou stejné rasy. Máte vůbec ponětí, prosím vás, co je to rasismus?“

„K odpovědi na tuto otázku jsem nebyla vyškolená,“ pronese ten hlas lhostejně.

„Ale to, co říkáte, je velmi závažné nařčení.“

Rozhostí se ledové ticho, do kterého švitořím a prosím: „Velice se omlouvám, pokud došlo k nedorozumění, ale Barbara prostě nemá ve zvyku chovat se k lidem takhle hrubě, tohle prostě není ona.“

To je bohupustá lež. Od chvíle, co Barbaru znám – a to už je teď víc než dvacet let –, se vždycky chovala jako královna pasivní agrese a bohyň tichého pohrdání. Podle Barbary je svět plný lidí, kteří prostě „nemají úroveň“. Seznam těchto osob je dlouhý a neustále se rozrůstá. Patří sem moderátoři zpráv s nedbalou dikcí, ženy, které „nemají zábrany“, podomní prodejci se špinavými botami, kteří neprokazují příslušnou úctu axminsterským kobercům, těhotné televizní rosničky, politici, kteří jsou „v podstatě komunisti“, a ten hlupák, který zavínil tiskovou chybu v denní křížovce listu *Daily Telegraph*. Když Barbara objeví chybu ve své oblíbené křížovce, je schopna rozehrát šílenou scénu jako vystřiženou z *Lucie z Lammermooru*, přičemž je rozhodnuta toho idiota, který v řádku 22 vodorovně udělal překlep, připravit o hlavu.

Už v počátcích našeho vztahu bylo ustanoveno, že já, ta méně důležitá ze dvou Barbařiných snach, „nemám úroveň“. Jen stěží jsem mohla být dívkou, jakou si Richardova matka pro svého hochu vysnila, a ona se ani nesnažila svoje zklamání skrývat. Při každé návštěvě se mě Barbara nikdy neopomněla zeptat: „Kdepak jsi koupila ty šaty/halenku/kabát, Kate?“ A rozhodně přitom nebudila dojem, že by se chtěla do téhož obchodu vydat a inkriminovaný kousek si sama pořídit.