

Το κείμενο που ακολουθεί το βρίσκει κανείς/καμία στο βιβλίο του Τζέιμι Γούντκοκ (Jamie Woodcock) με τίτλο *“Working the Phones-Control and Resistance in Call Centers”* (2017), Pluto Press, και αποτελεί ενότητα του δευτέρου κεφαλαίου *“Working in the Call Center”* (σελ. 49-52). Τα call center που εξετάζει ο Γούντκοκ, έρευνα που εκτείνεται πέντε τουλάχιστον χρόνια πριν από την έκδοση του βιβλίου, διατηρούν όλη την υλικότητα, όλη την πειθαρχική γεωμετρία χώρου και χρόνου των εργασταςίων: ο τεύλορισμός διέσχισε τον εικοστό αιώνα από τον δευτερογενή στον τριτογενή και τώρα εγκαταστάθηκε στα μικρά μας διαμερίσματα., διατηρώντας ανέπαφη την ένταση της επιτήρησης. An assembly line in my head: ο/η τηλε-τηλεφωνητής/τρια -call centre agent, στην γλώσσα των αφεντικών- έχει πλέον την αλυσίδα παραγωγής στο σπίτι του, στο σώμα του και στο σύνολο της ζωής του, όσο βρίσκεται διασυνδεδεμένος/η.

Η μετάφραση που ακολουθεί παρακάτω και ελπίζουμε να συνεχιστεί και στα επόμενα τεύχη θα θέλαμε να διαβαστεί υπό δύο προϋποθέσεις:

Α) Ο «καπιταλισμός των υπηρεσιών» δεν είναι παρά μια μυστικοποίηση της κυρίαρχης ιδεολογίας. Οι υπηρεσίες είναι εργοστάσιο. Κι αυτό δεν συμβαίνει γιατί συμμετέχουν στην παραγωγή της αξίας με τον ίδιο τρόπο που συμμετέχει η εργασία ενός ανθρακωρύχου ή μιας εργάτριας στη βιομηχανία. Συμβαίνει γιατί μέσω της ανάδυσσης του τομέα του marketing και του service, το εμπόρευμα δεν είναι ποτέ ολοκληρωμένο ή αδρανές, ποτέ δεν παράγεται τελειώς. Τα εμπορεύματα, παράγονται διαρκώς καθώς αποκτούν καινούργια νοήματα ή χρήσεις και επιδιορθώνονται διαρκώς καθώς πλέον μαζί με την αγορά τους, αγοράζει κανείς/καμία και τις μελλοντικές επιδιορθώσεις ή ενημερώσεις τους. Είναι πολύ απλό. Ας σκεφτεί κάποιος/α την αγορά ενός υπολογιστή της apple ή μιας μηχανής της οποίας η ασφαλιστική εταιρία σε υποχρεώνει σε σταθερά σερβίς σε συγκεκριμένα συνεργεία. Έτσι, λοιπόν, τα τηλεφωνικά κέντρα που διαφημίζουν ή προσφέρουν συμβουλές για την επιδότηση κάποιων εμπορευμάτων έχουν μια οργανική θέση μέσα στο σύγχρονο καπιταλισμό. Γι’ αυτό και η εργασία των τηλεφωνητών/τριων υφίσταται ενδελεχή μελέτη και επεξεργασία από τα αφεντικά. Γι’ αυτό και υπόκεινται σε τεύλορικό σχεδιασμό.

Β) Ο συγγραφέας μάς εισάγει στον όρο συναισθηματική εργασία (emotional labour). Σε μία έννοια εξαιρετικά διεισδυτική για την κατανόηση της εργασίας στις λεγόμενες «υπηρεσίες». Ας σκεφτούμε τις σχετικές με τη φροντίδα υπηρεσίες. Ας σκεφτούμε και τις σχετικές με την επικοινωνία ή τη διαφήμιση υπηρεσίες. Και φυσικά, να σκεφτούμε και την γυναικεία εργασία εντός του φάσματος της παραγωγής ενός λειτουργικού υποκειμένου. Ο Γούντκοκ υποστηρίζει πως η προσπάθειά μας να επιτύχουμε έναν συγκεκριμένο τόνο στη φωνή μας, η προσπάθειά μας να ακουστόμαστε χαρούμενοι/ες, πειστικοί/ες, έμπιστοι/ες κοκ είναι κομμάτι της εργασίας μας. Κι αυτή η εργασία μας είναι παραγωγική, στον βαθμό που είναι οργανικό κομμάτι της σύγχρονης καπιταλιστικής παραγωγής.

Συνεχίζοντας τη μετάφραση, ελπίζουμε να επανέλθουμε σε όλα τα παραπάνω.

Ο έλεγχος είναι πάντα παρών στο τηλεφωνικό κέντρο. Από τη διαρκή παρουσία των supervisors και τις ηχογραφήσεις των κλήσεων μέχρι τις αυτοματοποιημένες ηλεκτρονικές εισόδους (logs), οι μέθοδοι ελέγχου και επιτήρησης είναι πολλές. Το αποτέλεσμα αυτού του ελέγχου στην εργασιακή διαδικασία μπορεί να ειπωθεί διαμέσου της μελέτης των αρχών διαχείρισης του τεύλορικού μοντέλου. Αυτό περιλαμβάνει την αυτοματοποιημένη επιτήρηση, που είναι ίσως κάτι ανάλογο με τον τεχνικό με το λευκό παλτό που κρατάει το χρονόμετρο, αλλά ταυτόχρονα μας θυμίζει το επιχείρημα του Harry Braverman ότι πίσω από τον τεχνικό «υπάρχει μια θεωρία που δεν είναι τίποτα περισσότερο από την σαφή διατύπωση του καπιταλιστικού τρόπου παραγωγής»¹. Η θεωρία αυτή εμπεριέχει τρεις αρχές: η πρώτη είναι «η συλλογή και ανάπτυξη της γνώσης της εργασιακής διαδικασίας», η δεύτερη είναι «η συγκέντρωση αυτής της γνώσης ως αποκλειστικού κλάδου της διαχείρισης» και η τρίτη είναι η «χρήση αυτού του μονοπωλίου πάνω στην γνώση για τον έλεγχο σε κάθε στάδιο της εργασιακής διαδικασίας και του τρόπου εκτέλεσής της»².

Η τρίτη αρχή απορρέει από την οργάνωση των εργασιών της διαχείρισης. Για τον Frederick Taylor «η εργασία συγκεκριμενοποιεί όχι μόνο αυτό που χρειάζεται να γίνει, αλλά και το πως θα γίνει στον συγκεκριμένο δοσμένο χρόνο που πρέπει»³. Η διαδικασία του να διαβάσεις το σενάριο και μετά να ρωτάς για καθορισμένα χρηματικά ποσά κατά τη διάρκεια της κλήσης είναι ένα ξεκάθαρο παράδειγμα του διαχωρισμού της σύλληψης της ιδέας από την εκτέλεσή της. Η αναγκαιότητα να ακολουθείται πιστά το σενάριο επαναλαμβανόταν συνεχώς καθ’ όλη τη διάρκεια της εκπαίδευσης καθώς και στις πρώτες βάρδιες. Ένας εκ των υπεύθυνων υπαινίχθηκε ότι αν μείνεις πιστός/η στο σενάριο “βγαίνει όλη η δουλειά!”. Η σύλληψη της ιδέας, όσον αφορά στην προετοιμασία του σεναρίου, αφαιρείται καθολικά από την εκτέλεσή της στο τηλεφωνικό κέντρο. Ειπώθηκαν ελάχιστα πράγματα όσον αφορά στην προετοιμασία του σεναρίου, εκτός απ’ το ότι η εταιρεία ξοδεύει πολύ χρόνο για να τα γράψει. Ο Braverman προβλέ-

πει αυτή τη διαδικασία όταν υποστηρίζει ότι η πνευματική εργασία, αφού έχει διαχωριστεί από την χειρωνακτική εργασία «υποδιαιρείται ενδελεχώς με βάση τον ίδιο κανόνα». Σκοπός αυτού του διαχωρισμού είναι «να απαξιώσει τον εργάτη ελαχιστοποιώντας την εκπαίδευσή του και μεγενθύνοντας την παραγωγή του»⁴.

Η χρήση ενός ηλεκτρονικού συστήματος συνδεδεμένου με τα τηλέφωνα καθιστά δυνατό τον έλεγχο της διαχείρισης σε μεγάλο βαθμό. Οι εργάτες για να πραγματοποιήσουν κλήσεις πρέπει να συνδεθούν με κωδικούς στο ηλεκτρονικό σύστημα. Το ηλεκτρονικό σύστημα καταγράφει την ακριβή ώρα που ο εργάτης ξεκινά την βάρδιά του. Υπάρχει μια απλήρωτη ώρα διαλείμματος μεταξύ των δύο ημι-βάρδιων και των δύο 15-λεπτων διαλειμμάτων στη μέση κάθε ημι-βάρδιας. Το ηλεκτρονικό σύστημα καταγράφει την αρχή και το τέλος κάθε διαλείμματος: αν το διάλειμμα ξεπεράσει το όριο, το σύστημα ενημερώνει τον διαχειριστή. Κατά τη διάρκεια των κλήσεων το ηλεκτρονικό σύστημα παρακολουθήσει εμφανίζει στην οθόνη τρία στάδια: «Κλήση» όσον αφορά στην ώρα που το αυτόματο σύστημα κλήσεων καλεί από την λίστα αριθμών, «Συνδεδεμένο» όταν ο εργάτης συνομιλεί με κάποιον στο τηλέφωνο, και «Σύνοψη» (warping) που δίνει την δυνατότητα καταγραφής του αποτελέσματος της κλήσης καθώς και την δυνατότητα σχετικών σημειώσεων. Αυτό περιγράφεται ως «μη-παραγωγικός» χρόνος και μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο όταν χρειάζεται χωρίς ποτέ να ξεπερνά τα 5 δευτερόλεπτα.

Κατά αυτό τον τρόπο, η εργασιακή διαδικασία στο τηλεφωνικό κέντρο μπορεί να εννοηθεί ως ένα είδος αυτοματοποιημένης ανάπτυξης των αρχών διαχείρισης του τεύλορικού μοντέλου. Ο Phil Taylor και ο Peter Bain υποστηρίζουν ότι η “κινήτρια δύναμη” πίσω από την ανάπτυξη των τηλεφωνικών κέντρων -είτε ως «εξορθολογισμός των γραμματεικών λειτουργιών είτε ως εντελώς καινούργιων δημιουργημάτων»- προκύπτει από την «επίδιωξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος»⁵. Έτσι, τα τηλεφωνικά κέντρα πιέζονται να ελαχιστοποιήσουν τα κόστη και να μεγενθύνουν τα κέρδη,

Αυτοματοποιημένος Τεύλορισμός

