

Το τηλεφωνικό κέντρο ως τόπος ελέγχου και αντίστασης

Των Jamie Woodcock και Immanuel Ness (μετάφραση: barikat)

Αντί να βλέπουμε τα τηλεφωνικά κέντρα, όπως τα ορίζουν οι τεχνολογικές μέθοδοι ελέγχου και παρακολούθησης, μπορούμε να τα αντιληφθούμε ως τόπο αγώνα και θυμού.

Ο Jamie Woodcock είναι συνεργάτης στο London School of Economics και συγγραφέας του έργου: “Working the Phones: Control and Resistance in Call Centres”. Το βιβλίο του βασίζεται στο project που πραγματοποίησε ο Jamie στο πλαίσιο της διδακτορικής του διατριβής, βάση του οποίου εργάστηκε ως “μυστικός” εργαζόμενος σε ένα τηλεφωνικό κέντρο για έξι μήνες. Στο πλαίσιο του project προσπάθησε να κατανοήσει αυτό το είδος της επισφαλούς εργασίας, να αναλύσει πώς γίνεται η διαχείριση, και να διερευνήσει ποιες στρατηγικές αντίστασης των εργαζομένων αναπτύσσονται σε ένα τηλεφωνικό κέντρο.

Εδώ, ο ερευνητής σε θέματα εργασίας, Immanuel Ness μιλά στο Jamie για τη φύση της εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα, επικεντρώνοντας τη συζήτηση στο ρόλο της τεχνολογίας, του management και της αντίστασης των εργαζομένων, και αναλογίζεται τις επιπτώσεις των νέων μορφών οργάνωσης της τόσο εντός όσο και πέρα από τα τηλεφωνικά κέντρα. Ο Jamie και ο Immanuel συζητούν για τη αποτελεσματικότητα των ερευνών σχετικά με το εργατικό δυναμικό, επιχειρηματολογώντας υπέρ της σημασίας της ανάπτυξης μιας κριτικής μαρξιστικής προσέγγισης με σκοπό την κατανόηση του μετασχηματισμού της εργασίας και των μελλοντικών αγώνων των εργαζομένων.

Ποια είναι η φύση του εργατικού δυναμικού των τηλεφωνικών κέντρων εντός και εκτός του Ηνωμένου Βασιλείου; Παραμένει μια σημαντική δύναμη στην παγκόσμια πολιτική οικονομία;

Αυτή τη στιγμή, στο Ηνωμένο Βασίλειο, υπάρχουν ένα εκατομμύριο άνθρωποι που εργάζονται σε τηλεφωνικά κέντρα και πολλοί περισσότεροι σε όλο τον κόσμο. Είναι δύσκολο να γίνουν αντιληπτοί οι ακριβείς αριθμοί, επειδή τα τηλεφωνικά κέντρα δεν αποτελούν ένα ξεχωριστό τομέα. Μάλλον, συνδέονται με διάφορες βιομηχανίες, που καλύπτουν τον ιδιωτικό, το δημόσιο και τον τριτογενή τομέα με διάφορους τρόπους. Η εμφάνιση των διαφόρων ειδών τηλεφωνικών κέντρων γίνεται καλύτερα κατανοητή μέσω των ρόλων που καλούνται να αντικαταστήσουν. Υπάρχουν τηλεφωνικά κέντρα που παρέχουν πληροφορίες, γραμμές βοήθειας, πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, ή αφορούν σε επισκευές και επιδιορθώσεις.

Το βιβλίο επικεντρώνεται σε εκείνους που βρίσκονται στο τομέα των πωλήσεων, είτε πρόκειται για φυσικά προϊόντα είτε για υπηρεσίες. Το τηλεφωνικό κέντρο αποτελεί έναν επιτυχημένο τρόπο μέσω του οποίου το κεφάλαιο καταφέρνει να οργανώνει τις ροές της επικοινωνίας, ιδίως εκείνων που ασχολούνται με τις πωλήσεις. Επιτρέπει τη μείωση του κόστους, τη συγκέντρωση και την απλοποίηση των πολύπλοκων διαδικασιών. Τα τηλεφωνικά κέντρα με υψηλό όγκο πωλήσεων μας δίνουν την ευκαιρία να συνειδητοποιήσουμε τα κέρδη από τα αγαθά, είτε υλικά είτε άυλα και πως αυτό δεν θα συνέβαινε διαφορετικά.

Εκτός από τις πωλήσεις, άλλα είδη τηλεφωνικών κέντρων γίνονται όλο και πιο αυτοματοποιημένα ή μεταφέρονται σε ηλεκτρονικές φόρμες και γραφεία υποστήριξης.

Προς το παρόν, τουλάχιστον, εξακολουθεί να υπάρχει ζήτηση για την ανθρώπινη αλληλεπίδραση που απαιτείται για να πείσει τους ανθρώπους να αφήσουν μέρος από τα χρήματά τους μέσω μιας τηλεφωνικής επικοινωνίας.

Πώς οργανώνεται η εργασιακή διαδικασία σε ένα τηλεφωνικό κέντρο; Και πώς τα συναισθήματα επηρεάζουν και κινητοποιούν τις πωλήσεις;

Η διαδικασία της εργασίας στο τηλεφωνικό κέντρο ελέγχεται αυστηρά μέσω ενός συνδυασμού τεχνολογίας και ανθρώπινης επίβλεψης. Από τειλοριστική άποψη, υπάρχει σαφής διαχωρισμός μεταξύ της σύλληψης και της εκτέλεσης, με τις οδηγίες της συζήτησης και των αποφάσεων, σχετικά με το ποίοι πρόκειται να κληθούν, να λαμβάνονται μακριά από το τηλεφωνικό κέντρο. Το σενάριο προβλέπει ένα λεπτομερή και λέξη προς λέξη σχεδιασμό της συνομιλίας, με υπερσυνδέσμους τους οποίους οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν για να εισάγουν τα στοιχεία.

Παρά το γεγονός ότι κάποιος από τους επόπτες θα πει ότι αυτό σημαίνει πως "όλη η δουλειά γίνεται για σας", ένας υπεύθυνος πωλήσεων απαιτεί οι εργαζόμενοι να προχωρούν πέρα από το σενάριο. Πολύ νωρίς στο τηλεφωνικό κέντρο, οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να σχολιάσουν ένα τυπωμένο σενάριο. Οι διάφορες επεξεργασίες προστίθενται: πού να διακόψω ή να πω "εντάξει;" για να ενθαρρύνω μια απάντηση, τα σημεία στα οποία θα μπορούσα να κάνω ένα αστείο, ή ακόμη και τις στιγμές που μπορώ να βγω εκτός σεναρίου και "περιγράψω μια εικόνα" των δήθεν οφελών που προσφέρουν οι υπηρεσίες που πωλούνται.

Αυτό που αντιπροσωπεύει κάθε μία από αυτές τις στιγμές είναι το συναίσθημα ή η συναισθηματική εργασία που απαιτούν τα τηλεφωνικά κέντρα ώστε οι εργαζόμενοι να δεσμεύονται με τη πραγματοποίηση μιας πώλησης. Είναι εξαιρετικά απίθανο να προσφέρει κάποιος έως και τα τραπεζικά του στοιχεία από το τηλέφωνο, αν το σενάριο διαβαστεί με ρομποτικό τρόπο. Αντ' αυτού, οι εργαζόμενοι καθησυχάζουν και διασκεδάζουν τους πιθανούς πελάτες, δημιουργώντας την απαραίτητη δέσμευση ώστε να κλείσουν μια πώληση.

Αυτό το είδος της εργασίας συχνά λειτουργεί σε ένα πλαίσιο επιθετικότητας από τους ανθρώπους που βρίσκονται στην άλλη άκρη του τηλεφώνου, ή στην περίπτωση της πώλησης ασφαλειών ζωής που αναφέρεται στο βιβλίο, ο εργαζόμενος θρηνεί ή γίνεται δυσάρεστος στους ανθρώπους. Αυτό βάζει σε τεράστια πίεση στους εργαζόμενους τηλεφωνικό κέντρο που υποβάλλονται σε μια μορφή συναισθηματικής δυσαρμονίας. Πρόκειται για μια διάσταση ανάμεσα στα δικά τους συναισθήματα και αυτά που πρέπει να παρουσιάσουν από το τηλέφωνο. Είναι με αυτόν τον τρόπο, η εργασία στο τηλεφωνικό κέντρο τέτοια που θα μπορούσε να θεωρηθεί ως εργασία υψηλής ειδίκευσης, αφού περιλαμβάνει τη χρήση πολύπλοκων συναισθηματικών λύσεων με μόνο εργαλείο τη φωνή.

Ποιος είναι ο ρόλος της τεχνολογίας στο τηλεφωνικό κέντρο;

Τα τηλεφωνικά κέντρα ξεκίνησαν ως τηλεφωνικά δωμάτια, μέρη όπου ομάδες εργαζομένων πραγματοποιούσαν τηλεφωνικές κλήσεις. Αυτό συνεπαγόταν φυσικά τηλέφωνα και καταλόγους με τηλεφωνικούς αριθμούς, που οι εργαζόμενοι έπρεπε να καλέσουν. Η μετατροπή σε τηλεφωνικά κέντρα όπως τα γνωρίζουμε σήμερα είναι το αποτέλεσμα της

ενσωμάτωσης των τηλεφώνων με υπολογιστές. Αυτή η τεχνολογική εξέλιξη επιτρέπει τα πρωτοφανή επίπεδα της παρακολούθησης και του ελέγχου.

Η μηχανογράφηση των κλήσεων επιτρέπει κάθε μέρος της διαδικασίας να παρακολουθείται, να αποθηκεύεται και να υπόκειται σε μετρήσεις απόδοσης. Ωστόσο, σε μια συνέντευξη που πραγματοποιήθηκε με ένα ακτιβιστή των τηλεφωνικών κέντρων, οι αυταρχικές πρακτικές διαχείρισης έχουν προηγηθεί σε σχέση με αυτές τις καινοτόμες χρήσεις της τεχνολογίας. Αυτή είναι μια σημαντική υπενθύμιση ότι άσχετα με το πόσο λεπτομερή είναι τα στατιστικά στοιχεία, υπάρχει ακόμη ανάγκη ανάλυσης και να ενεργοποίησης στο χώρο εργασίας.

Ως εκ τούτου, είναι πιο χρήσιμο να εξεταστεί ο ρόλος της τεχνολογίας με δύο τρόπους: πρώτον, τα τηλεφωνικά κέντρα είναι ιδιαίτερα ευαίσθητα σε αυτές τις μεθόδους τεχνολογικού ελέγχου, λόγω των σαφώς μετρήσιμων αποτελεσμάτων. Δεύτερον, η τεχνολογία εισήχθη στο πλαίσιο της διαχείρισης του εκφοβισμού και της έλλειψης των παραδοσιακών μορφών οργάνωσης της εργασίας. Επομένως, είναι εφικτό να αντιληφθούμε πώς τα συμφέροντα του κεφαλαίου έχουν καταγραφεί στη τεχνολογία του τηλεφωνικού κέντρου. Αλλά αυτό είναι το αποτέλεσμα της αμφισβήτησης, παρόλο που προέρχεται από μια μάλλον μονόπλευρη οπτική του αγώνα και ισχύει και, σε πολλές περιπτώσεις, μέχρι σήμερα.

Ποιες τεχνικές της εποπτείας και του ελέγχου χρησιμοποιεί η εργοδοσία;

Στα τηλεφωνικά κέντρα, η εργοδοσία χρησιμοποιεί αναλυτικές μεθόδους ηλεκτρονικής επιτήρησης. Πρόκειται για την καταγραφή όλων των ενεργειών που πραγματοποιούν οι εργαζόμενοι: από τη διάρκεια των κλήσεων, τον αριθμό των πωλήσεων, το χρόνο μεταξύ των κλήσεων, τα διαλείμματα και ούτω καθεξής, υπάρχει ψηφιακή καταγραφή για κάθε τηλεφώνημα. Οι ηχογραφήσεις είναι ένα πολύ ισχυρό εργαλείο ελέγχου, που αφορά στη γραμμή παραγωγής τις οποίες χρησιμοποιεί ο manager, και είναι σε θέση να ανακαλέσει αναδρομικά κάθε ενέργεια που γίνεται από έναν εργαζόμενο και να τον ελέγξει για παραλείψεις ή λάθη.

Στο πιεστικό περιβάλλον των τηλεφωνικών κέντρων λάθη είναι βέβαιο ότι θα συμβούν, και αυτό το ψηφιακό αρχείο μπορεί στη συνέχεια να αποτελέσει τη βάση που θα οδηγήσει στην απόλυση. Παράλληλα με τα ηλεκτρονικά μέσα, οι επόπτες περπατούν πάνω-κάτω στους διαδρόμους, και επίσης είναι σε θέση να ακούσουν μια κλήση σε εξέλιξη. Αυτός ο συνδυασμός των ηλεκτρονικών και φυσικών μεθόδων δημιουργεί ένα είδος "ηλεκτρονικού Panopticon" για τους ανθρώπους που εργάζονται εκεί.

Οι επόπτες μπορούν να ακούσουν οποιαδήποτε από τις κλήσεις ανά πάσα στιγμή, αν και δεν είναι σε θέση να το κάνουν με την ίδια συχνότητα και για όλους, ωστόσο αυτό το γεγονός οδηγεί σε μια ενσωμάτωση των επιπτώσεων για τους εργαζόμενους. Όπως στη συζήτηση των Bentham και Foucault για το Panopticon, αυτό υποστηρίζεται με το θέαμα της τιμωρίας. Φωνάζοντας σε εργαζόμενους και απολύοντάς τους επί τόπου.

Οι μέθοδοι ελέγχου χρησιμοποιούνται για να εξασφαλίσουν οι εργαζόμενοι την επίτευξη των στόχων στις πωλήσεις τους. Αυτά συζητιούνται κατά την έναρξη κάθε βάρδιας, στις εβδομαδιαίες προσωπικές συναντήσεις (που συχνά στηρίζονται στα στατιστικά στοιχεία), οι στόχοι αναγράφονται σε πίνακες στο τέλος κάθε σειράς και εμφανίζονται σε μια μεγάλη οθόνη η οποία είναι κρεμασμένη πάνω από το κεφάλια των εργαζομένων. Οι στόχοι

αυξάνονται με συστηματικό τρόπο και ποτέ δεν είναι υλοποιήσιμοι, αυξάνοντας έτσι τη πίεση στους εργαζόμενους να κάνουν πωλήσεις και χτυπούν το μέσο όρο.

Ποια είναι η ταξική σύνθεση των εργαζομένων σε τηλεφωνικά κέντρα; Η έρευνα στο εργατικό δυναμικό αποτελεί μια αξιόπιστη πηγή ώστε να ερευνηθεί αυτό το ζήτημα;

Η ταξική σύνθεση των εργαζομένων στο τηλεφωνικό κέντρο μπορεί να νοηθεί με δύο τρόπους. Ο πρώτος είναι μέσω της τεχνικής σύνθεσης. Αυτό συνεπάγεται μια αυστηρά ελεγχόμενη και τεϊλορική εργασιακή διαδικασία, κατά την οποία έχουν προστεθεί μέθοδοι της τεχνολογικής εποπτείας, μέσα σε ένα πλαίσιο αυτοπεποίθησης και ανταγωνιστικής διαχείρισης. Η πολιτική σύνθεση, ενώ έχει σχέση, δεν μπορεί να γίνει κατανοητή μόνο μέσα από αυτό. Μεταξύ των εργαζομένων, που ήταν κυρίως νέοι και γυναίκες δεν υπήρχαν οι καθιερωμένες παραδοσιακές μορφές συνδικαλισμού ή κομματικής ταύτισης. Ωστόσο οι εργαζόμενοι ενσωματώνονταν σε διάφορες μορφές αντίστασης και ήταν πολιτικοποιημένοι.

Χωρίς την έρευνα στο εργατικό δυναμικό – με το να πηγαίνει κανείς και να εργάζεται μαζί με τους υπόλοιπους εργαζόμενους στο τηλεφωνικό κέντρο - θα ήταν εύκολο να επικεντρωθούμε στην ζοφερή τεχνική σύνθεση των τηλεφωνικών κέντρων, ενώ θα αποτυγχάναμε στο να παρατηρήσουμε την πολιτική ανασύνθεση που πραγματοποιείται σε αυτούς τους εργασιακούς χώρους. Το project ξεκίνησε με αφορμή ένα πάγιο αίτημα των εργαζομένων, οι οποίοι διεκδικούσαν πρόσβαση στο χώρο εργασίας, καθώς και βαθύτερη κατανόηση της εργασίας. Ιδανικά, ανάλογες αναζητήσεις θα οδηγήσουν σε μια προσέγγιση από τα κάτω, ένα είδος θα λέγαμε συνεργατικής έρευνας που θα ωθεί τους ίδιους τους εργαζόμενους στη διαδικασία "κατασκευής" γνώσης και της δημιουργίας (εταιρικών) οργανισμών.

Κατά τη διάρκεια της εργασίας μου στο τηλεφωνικό κέντρο, έμοιαζα πιο πολύ με τον Koliniko, καθώς ήταν δύσκολο να προχωρήσουμε σε μια πιο συμμετοχική λειτουργία. Όλοι οι εργαζόμενοι με τους οποίους δούλεψα δίπλα-δίπλα μετακινήθηκαν σε άλλες θέσεις, και μέχρι το τέλος ήμουν ο μόνος που είχα μείνει από την ομάδα που ξεκίνησε.

Παρά τη δυσκολία αυτή, έχω μοιραστεί τις ιδέες και τα επιχειρήματα από το βιβλίο με τους ανθρώπους. Σαφώς, αυτό το είδος του project είναι το πιο επιτυχημένο όταν μπορεί να ξεκινά από κάτω, αλλά αυτό απαιτεί την αυτο-οργάνωση των εργαζομένων. Σε πολλά παραδείγματα η από-πάνω μέθοδος μπορεί να είναι το σημείο εκκίνησης και έχει το πλεονέκτημα να παρέχει πολύτιμες πληροφορίες και τη δυνατότητα των πιο μακροπρόθεσμων σχεδίων από κάτω.

Πώς μπορούμε αντιληφθούμε τον εργαζόμενο-εκπρόσωπο και την αντίσταση στο χώρο εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα;

Άρχισα προσπαθώντας να εντοπίσω τις μικρές πράξεις αντίστασης που πραγματοποιήθηκαν στο τηλεφωνικό κέντρο, δανειζόμενος τις ιδέες της Kate Mulholland και του Slammin', Scammin', Smokin' an' Leavin'. Δηλαδή, απάτη, αποφυγή εργασίας, απουσία, παραίτηση.

Στο τηλεφωνικό κέντρο, η αποφυγή εργασίας είναι κάτι που συμβαίνει τακτικά και σε χαμηλό επίπεδο. Σε κάθε ευκαιρία, στις συναντήσεις κατά την έναρξη της βάρδιας, κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, ή αν υπήρχαν τεχνικά ζητήματα, οι εργαζόμενοι προσπαθούσαν

να μειώσουν το χρόνο εργασίας στα τηλέφωνα. Η συμμετοχή σε αυτές τις πράξεις αντίστασης είναι κάτι που οι άνθρωποι πραγματοποιούν ώστε να γίνει η δουλειά τους πιο διαχειρίσιμη, και είναι κάτι που προκύπτει από την οργάνωση της ίδιας της εργασιακής διαδικασίας. Παρά το γεγονός ότι η εξαπάτηση δεν ήταν διαδεδομένη, οι απουσίες και οι παραιτήσεις ήταν μια σημαντική έκφραση του εργαζόμενου-εκπροσώπου.

Στο βιβλίο, οδηγήθηκα σε αυτό το συμπέρασμα μέσα από την ιδέα της άρνησης της εργασίας. Βλέπουμε ότι επανεξετάζεται ο υψηλός κύκλος εργασιών στο χώρο εργασίας ως πηγή πιθανής αντοχής, και όχι ως αδυναμία. Αντί να βλέπουμε τα τηλεφωνικά κέντρα, όπως ορίζονται από τις τεχνολογικές μεθόδους ελέγχου και επιτήρησης, μπορούμε να τα αντιληφθούμε ως ένα εργασιακό χώρο αγώνα και θυμού. Με αυτή την έννοια, η εγκατάλειψη της εργασίας δεν διαφέρει πολύ από την απεργία, απλώς οι εργαζόμενοι δεν προτίθενται να επανέλθουν με απαιτήσεις.

Είναι σημαντικό να το εξετάσουμε αυτό παράλληλα με το κύριο bonus διαχείρισης που χρησιμοποιούν οι manager: Δεν δίνουν οικονομικά κίνητρα, αλλά άφησαν τους εργαζόμενους να φύγουν τη στιγμή που είχαν πιάσει τους στόχους τους. Αυτό λέει πολλά για την ποιότητα της εργασίας. Δεν αρκούσε μόνο το γεγονός ότι οι εργαζόμενοι έφευγαν, αλλά οι managers κατανοούσαν αυτήν την επιθυμία και κινητοποιούνταν ώστε να αυξήσουν τις πιθανότητες εγκατάλειψης εργασίας. Αυτό σήμαινε επίσης ότι πολλοί εργαζόμενοι δεν θεωρούν τους εαυτούς τους μακροπρόθεσμους ή έστω μεσοπρόθεσμους εργαζόμενους, μειώνοντας την ανάγκη για δράση. Εάν σχεδιάζει κάποιος να φύγει σύντομα, γιατί να μην αντισταθείς στο manager πριν εγκαταλείψει;

Ποιες είναι οι επιπτώσεις της επισφάλειας; Και ποια είναι η σύνδεση της επισφάλειας με την οργάνωση;

Ο αντίκτυπος της επισφάλειας στο τηλεφωνικό κέντρο είναι σημαντικός. Η μικρής διάρκειας σύμβαση σήμαινε ότι σχεδόν όλοι οι εργαζόμενοι ήταν μόνιμα σε δοκιμασία, χωρίς καμία προστασία από το ενδεχόμενο απόλυσής τους με μια στιγμιαία ανακοίνωση. Μάλιστα, το διάστημα που εργαζόμουν στο τηλεφωνικό κέντρο ένας σημαντικός αριθμός εργαζομένων απολύθηκε στη μέση της βάρδιας. Αυτή η επισφάλεια αποτελεί μια σκόπιμη στρατηγική της διοίκησης προς τους εργαζομένους με σκοπό να τους ελέγχει. Όμως από την άλλη πλευρά, οι εργαζόμενοι δεν θέλουν να είναι δεσμευμένοι μακροπρόθεσμα σε αυτό χώρο εργασίας. Είναι ένα ζήτημα που εντάσσεται στη συχνή άρνηση της εργασίας που συζητήθηκε παραπάνω.

Η κατάσταση της επισφάλειας δημιουργεί σοβαρές προκλήσεις για την οργάνωση σε ένα χώρο εργασίας, με το υψηλό κύκλο εργασιών που σημαίνει ότι για ένα μεγάλο μέρος της δραστηριότητας γίνεται πρόσληψη απλά για να κρατηθεί ο αριθμός των εργαζομένων σε ένα βιώσιμο επίπεδο. Πέρα από το να εστιάσουμε στο ενιαίο χώρο εργασίας, οι εργαζόμενοι μετακινούνται σε θέσεις εργασίας με παρόμοιες συνθήκες και αμοιβές, ενώ αντιμετωπίζουν προβλήματα κακών συνθηκών στέγασης και δαπανηρών μεταφορών σε όλο το Λονδίνο.

Ως εκ τούτου, η ερώτηση είναι πώς μπορούν να συνδεθούν όλα αυτά τα ζητήματα μεταξύ των διαφορετικών χώρων εργασίας. Αν είναι δύσκολο για ένα άτομο στο συγκεκριμένο χώρο εργασίας να είναι συγκεντρωμένο στη συνεχή πάλη, υπάρχουν και άλλες μορφές οργάνωσης που μπορούν να συνδυαστούν σε όλο το Λονδίνο; Οι απαντήσεις σε αυτό το ζήτημα θα προκύψουν από τους αγώνες των επισφαλών εργαζομένων και υπάρχουν

σημαντικά διδάγματα που προκύπτουν από τις εκστρατείες των IWGB ενώσεων με τους καθαριστές και τους οδηγούς Deliveroo.

Πώς συνδέονται οι εργαζόμενοι στα τηλεφωνικά κέντρα με άλλους επισφαλείς εργαζομένους στην Ευρώπη και τη Βόρεια Αμερική;

Στο βιβλίο δεν εντόπισα καμία άμεση σχέση μεταξύ των εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα στο Ηνωμένο Βασίλειο και την Ευρώπη ή τη Βόρεια Αμερική. Το ίδιο το τηλεφωνικό κέντρο ήταν μια επιχείρηση που βασιζόταν αποκλειστικά σε κλήσεις στο Ηνωμένο Βασίλειο. Δεδομένου ότι η έρευνα διεξήχθη εκεί, υπήρξαν κάποιες εξελίξεις στον τρόπο με τον οποίο οι επισφαλείς εργαζόμενοι θα μπορούσαν να αναπτύξουν σχέσεις με άλλους πέρα από τα εθνικά σύνορα.

Η Διακρατική Πλατφόρμα Κοινωνικής Διαμαρτυρίας είχε συναντήσεις σε όλη την Ευρώπη, αντλώντας εμπειρίες αγώνων από διαφορετικούς εργασιακούς χώρους όπως από τους Deliveroo και τους ειδικευόμενους ιατρούς στο Ηνωμένο Βασίλειο, από τους εργαζόμενους στην Amazon σε Πολωνία, Γερμανία και Γαλλία, τους ακτιβιστές από το γαλλικό κίνημα διαμαρτυρίας εναντίον στο *loi travail*, τους Ιταλούς μετανάστες εργαζομένους, μέχρι Γερμανούς και Σουηδούς εργαζομένους στο τομέα της περίθαλψης.

Βρισκόμαστε σε μια διαδικασία επανεξέτασης του τι σημαίνει σήμερα απεργιακή κινητοποίηση και παίρνει δύο σημαντικές διαστάσεις. Κατ' αρχάς είναι διακρατική, επειδή το κεφάλαιο οργανώνεται πέρα από το εθνικό επίπεδο, έτσι πρέπει να οργανώνεται και η αντίσταση, ενώ επιδιώκεται η οικοδόμηση δεσμών αλληλεγγύης σε όλη την Ευρώπη. Το δεύτερο είναι η κοινωνικό ζήτημα, να γίνει κατανοητό ότι η απεργία ως όπλο δεν αφορά στη διατήρηση των συνδικαλιστικών (ή παραδοσιακών) ομάδων εργαζομένων.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό στο πλαίσιο των εργασιακών χώρων, όπως τα τηλεφωνικά κέντρα με υψηλό κύκλο εργασιών, να γίνει μια σύνδεση με άλλες ομάδες επισφαλών εργαζομένων και με την εξεύρεση κοινών σημείων και μορφών αντίστασης και οργάνωσης. Πρωτοβουλίες όπως αυτή είναι σημαντικά πειράματα που μπορούν να ξεπεράσουν τα τρέχοντα εμπόδια για την οργάνωση σε επισφαλείς συνθήκες.

Πώς χαρακτηρίζονται οι εργαζόμενοι των τηλεφωνικών κέντρων από τη λαϊκή κουλτούρα και γιατί είναι σημαντικό να κατανοήσουμε ταινίες, τέχνη και μέσα μαζικής ενημέρωσης;

Τα τηλεφωνικά κέντρα συμβολίζουν τη μετάβαση από την παραγωγή στις υπηρεσίες στο πλαίσιο της νεοφιλελεύθερης σύγχρονης οικονομίας. Οι πωλήσεις των τηλεφωνικών κέντρων έχουν σχεδόν καθολικά διασπρθεί, είτε από εκείνους που περνούν το χρόνο εργασίας τους τα τηλέφωνα, ή από άτομα παρενοχλούνται από αυθαίρετες τηλεφωνικές κλήσεις. Όσες φορές παρουσίασα την έρευνα για τα τηλεφωνικά κέντρα, υπήρχε πάντα κάποιος στο ακροατήριο που ήθελε να μοιραστεί τις εμπειρίες του. Συχνά ήταν ένα κομμάτι από αυτούς που άφησαν τη δουλειά.

Χρησιμοποίησα δύο παραδείγματα στο βιβλίο για να παρουσιάσω τα τηλεφωνικά κέντρα: το ντοκιμαντέρ του BBC "The Call Centre" και την ταινία "Ο Λύκος της Wall Street". Κάνω αυτές τις επιλογές γιατί κάθε μια από αυτές προσφέρει μια εικόνα εργασίας σε τηλεφωνικά κέντρα και συχνά είναι η μόνη εικόνα που έχουν πολλοί από εμάς, εκτός από τα τηλεφωνήματα που δεχόμαστε ή εκτός αν έχουμε εργαστεί σε κάποιο τηλεφωνικό

κέντρο.

“Ο Λύκος της Wall Street” προσφέρει μια γεύση από αυτό το ήθος πωλήσεων κάτω από την υψηλή πίεση που διαπερνά τα τηλεφωνικά κέντρα, η ιδέα ότι μέσω μιας ισχυρής (μιας macho) προσωπικότητας οι εργαζόμενοι μπορούν να κλείσουν πωλήσεις και να επιτύχουν. Δίνει μια αίσθηση της υποκειμενικότητας ότι η διοίκηση θα ήθελε να ενθαρρύνει τους εργαζόμενους. Δεν δέχεται το “όχι” ως απάντηση και αναλαμβάνει πλήρως την ευθύνη για την πραγματοποίηση των πωλήσεων.

Από την άλλη πλευρά, το “The Call Centre” μας δείχνει ένα πραγματικό τηλεφωνικό κέντρο στην πόλη Swansea, στην Ουαλία. Όπως είναι αναμενόμενο, δεν προσφέρει έναν απολογισμό της αντίστασης των εργαζομένων, αλλά μάλλον επιδιώκει την ψυχαγωγία από τις εμπειρίες των εργαζομένων και της over-the-top φιγούρας του management, του Nev Wiltshire. Ως ένα βαθμό αναδεικνύονται από το ντοκιμαντέρ του BBC μια σειρά από σημαντικά θέματα: η αοριστία της εργατικής δύναμης, οι προκλήσεις των συναισθημάτων εργασίας και οι αρνητικές εμπειρίες τόσο για τον πελάτη και τον εργαζόμενο.

Αυτά μας παρέχουν σημεία εκκίνησης για το πώς η εργασία στο τηλεφωνικό κέντρο είναι κατανοητή, αλλά δεν μπορεί να είναι η βάση για την ανάλυσή μας. Αντ' αυτού, στο βιβλίο διατυπώνω ένα επιχείρημα για την ανανέωση των μεθόδων έρευνας που ξεκινούν από το χώρο εργασίας και την ίδια τη διαδικασία της εργασίας.

Βλέπεις να υπάρχει δυνατότητα για τους εργαζόμενους στα τηλεφωνικά κέντρα να χτίσουν την εξουσία τους; Και ποια να είναι η σχέση του δικού τους αγώνα με την υπόλοιπη εργατική τάξη;

Επί του παρόντος, πολλοί εργαζόμενοι σε τηλεφωνικά κέντρα εκφράζουν την απογοήτευση και το θυμό τους, φεύγοντας. Σε όλο το διάστημα της εργασίας μου στο τηλεφωνικό κέντρο, οι άνθρωποι ενήργησαν μέσα από την άρνησή τους, μερικές φορές φεύγοντας στη διάρκεια της βάρδιας, άλλες φορές έφευγαν και δεν επέστρεφαν για την επόμενη βάρδια. Με τον τρόπο αυτό, τα τηλεφωνικά κέντρα είναι ένας χώρος αγώνα και αντίστασης, αλλά όχι τέτοιος που να χτίζει συνεχή οργάνωση ή δύναμη.

Υπήρξαν σχετικά μεμονωμένα παραδείγματα των απεργιών ή εκστρατείες σε τηλεφωνικά κέντρα, αλλά αυτά δεν έχουν γενικευθεί με επιτυχία στο περιβάλλον πωλήσεων. Ωστόσο, από όσους οργωθήκαμε μαζί στο συγκεκριμένο τηλεφωνικό κέντρο, οι άνθρωποι με τους οποίους συμμετείχα σε ατομικές ή συλλογικές μορφές αντίστασης θα πάρουν αυτή την εμπειρία στον επόμενο επισφαλή χώρο εργασίας στο οποίο θα εργαστούν. Οι εργαζόμενοι στα τηλεφωνικά κέντρα, όπως και εκείνοι που απασχολούνται (ή δηλώνονται ψευδώς ως αυτο-απασχολούμενοι) στην φιλελεύθερη και επισφαλή οικονομία, αντιμετωπίζουν προβλήματα χαμηλών αμοιβών και κακές συνθήκες εργασίας.

Το υφιστάμενο συνδικαλιστικό κίνημα, για διάφορους λόγους, δεν επενδύει χρόνο και πόρους στην οργάνωση, πράγμα που σημαίνει ότι αυτοί οι αγώνες θα βρουν τις δικές τους μεθόδους αντίστασης και τους δικούς τους τρόπους για τη συλλογική οργάνωση. Η αναδιοργάνωση του κεφαλαίου έχει δημιουργήσει νέες συνθήκες, αλλά αυτό που μένει είναι να συναντηθεί με την αναδιοργανωμένη εργατική τάξη. Οι έρευνες στους εργασιακούς χώρους μας δίνουν έναν τρόπο για να κατανοήσουμε αυτές τις διαδικασίες. Στο βιβλίο, πιστεύω ότι προσφέρω ένα τέτοιο παράδειγμα. Αλλά αυτό που χρειαζόμαστε επειγόντως είναι περισσότερες έρευνες και οργανωτικά πειράματα.

Πηγή: <https://roarmag.org/essays/working-the-phones-woodcock-interview/>