

Τηλεφωνικά Κέντρα: η Τέχνη του Εικονικού Ελέγχου Πειραματική Έδρα για την Παραγωγή της Υποκειμενικότητας

Experimental Chair on the Production of Subjectivity (2007) 'Call Center: the Art of Virtual Control', trans. by Nate Holdren, *ephemera*, vol. 7(1), pp. 133-138. διαθέσιμο στο: <http://www.ephemeraweb.org/journal/7-1/7-1experimentalchair.pdf>

μετάφραση στα αγγλικά από τον Nate Holdren.

Σημείωμα του Επιμελητή¹

Η πειραματική Έδρα για την Παραγωγή της Υποκειμενικότητας (*Cátedra Experimental sobre Producción de Subjetividad*) είναι ένα project που αναπτύχθηκε από μια ομάδα αγωνιστών φοιτητ(ρι)ών, ερευνητ(ρι)ών και λεκτόρων στο Rosario της Αργεντινής. Είναι μια προσπάθεια για την παραγωγή μιας συγκροτητικής μορφής της πανεπιστημιακής αγωνιστικότητας που στοχεύει να ξεπεράσει την κριτική της αποσύνθεσης του χρηματοδοτούμενου από το κράτος και του αναδύομενου πανεπιστημίου της αγοράς. Με αυτή την έννοια θα προεικονίσει το μη-κρατικό δημόσιο πανεπιστήμιο, ένα εναλλακτικό μοντέλο στο πανεπιστήμιο της αγοράς.

Έχει το σκοπό του πειράματος δημιουργίας ενός χώρου συνεχούς αυτο-μόρφωσης, με εβδομαδιαίες συναντήσεις οργανωμένες σε θεματικές του ενός μήνα. Οι γενικές αποφάσεις που αφορούν το συντονισμό του project – παγκόσμιες πολιτικές και θεσμικές σχέσεις, χρηματοδότηση και δημοσιοποίηση της πρωτοβουλίας – λαμβάνονται από μια *διαχειριστική συνέλευση (asamblea de gestión)*. Η μορφή της κάθε θεματικής είναι ευθύνη των *αυτόνομων ομάδων επεξεργασίας*, οι οποίες αποφασίζουν για τα περιεχόμενά της, τη βιβλιογραφία, τους προσκεκλημένους συμμετέχοντες και την παιδαγωγική μέθοδο. Επιπλέον, είναι υπεύθυνοι για την διάθεση των κειμένων στην ιστοσελίδα και στο κοινό της θεματικής. Ένα δίκτυο εξωτερικών συνεργατ(ρι)ών μπορεί να συμμετέχει δυναμικά και να εμπλέκεται στην επεξεργασία των θεματικών και να συμβουλεύει τα άτομα που συμμετέχουν.

Το 2006, οι πέντε θεματικές που επιλέχθηκαν ανέπτυξαν ένα ερευνητικό μονοπάτι μέσα στους διαφορετικούς μηχανισμούς της σύγχρονης παραγωγής της υποκειμενικότητας: Εργασία, Κράτος, Αγορά, Επικοινωνία, Πανεπιστήμιο. Και διαμέσου αυτών, μέσα τους, εναντίον τους, πέρα από αυτούς, η Έδρα κοίταζε τις διαδικασίες αυτο-οργάνωσης και τα εργαλεία αυτο-αλλαγής της ζωής που παράγουν εναλλακτικούς χρόνους και χώρους στους οποίους μπορούμε να αποφασίσουμε πως να ζούμε.

Από αυτή τη διαδικασία δόμησης μιας εμπειρίας αυτο-οργάνωσης της πανεπιστημιακής γνώσης, κινηθήκαμε προς ένα ορίζοντα σύνθεσης με άλλες διαδικασίες αυτο-οργάνωσης που αναπτύχθηκαν από τα κοινωνικά κινήματα που δημιουργούν νέους τρόπους υποκειμενικής ύπαρξης και παραγωγής στην κοινότητα.

Το ακόλουθο κείμενο είναι το αποτέλεσμα εργασίας που αναπτύχθηκε στη θεματική της Εργασίας και Υποκειμενικότητας, σε συνεργασία με εργάτ(ρι)ες και συνδικαλιστ(ρι)ές της Apex, ενός τοπικού τηλεφωνικού κέντρου (call center). Η Apex εγκαταστάθηκε στο Rosario τον Δεκέμβριο του 2004. Έχει επίσης γραφεία στην Cordoba της Αργεντινής, τη Νότια Αφρική, την Κολομβία και το Περού. Στο Rosario εργάζονται για την εταιρεία 800 άτομα. Κατά τη διάρκεια του 2005, όταν είχε 600 υπαλλήλους, σχεδόν όλοι και όλες ανάμεσα στα 20 και τα 30, κυρίως πανεπιστημιακοί φοιτητ(ρι)ές με πολλαπλές γλωσσικές ικανότητες – προσόντα που η Apex εκμεταλλεύεται δωρεάν

¹ Πληροφορίες που συνελέχθησαν, “αναμορφώθηκαν” και μεταφράστηκαν από τα ισπανικά από το Rodrigo Nunes από τις ιστοσελίδες της Catedra Experimental (www.catedrasubjetividad.com.ar), της Apex (www.apex.sykes.com) και προσωπικές συζητήσεις με τον Franco Ingrassia.

και ανταμοίβει πολύ άσχημα. Οι πρώτοι αντιπρόσωποι στο συνδικάτο στο Apex Rosario εκλέχθηκαν το Μάρτιο του 2006· πάνω από το 1/3 των εργατ(ρι)ών συμμετείχαν.

00. Συν-έρευνα

Ξεκινήσαμε πρόσφατα ένα μακροπρόθεσμο πρόγραμμα με μερικούς συνδικαλιστές σε ένα τηλεφωνικό κέντρο της πόλης μας, το Rosario της Αργεντινής. Αυτό ήταν το πρώτο τέτοιο project που ξεκινήσαμε σε κάτι που έχει εξελιχθεί σε συνεχόμενη σχέση. Ξεκίνησε με το κάλεσμα που κάναμε να μας μιλήσουν για τις εμπειρίες τους στην εργασία κατά τη διάρκεια της τελευταίας συνάντησής μας στη θεματική για την εργασία. Μετά από μια σειρά ανταλλαγών που ξεκίνησαν με την παρουσίαση ενός κειμένου από την σωματειακή εφημερίδα, βρεθήκαμε στην αρχή ενός συνεργατικού σχεδίου αγωνιστικής έρευνας. Η ιδέα ήταν να κάνουμε τις πρακτικές – τις πολιτικές όσο και τις ερευνητικές πρακτικές – αντικείμενο προβληματισμού, με άλλα λόγια, να τις διερευνήσουμε με τέτοιο τρόπο ώστε να παράγουν πολλαπλές συγκρούσεις οι οποίες συγχρόνως να ενημερώνουν πολλαπλές στρατηγικές παρέμβασης.

01. 'Επόμενος Χρόνος: Τι έπεται;'

Οι εργατ(ρι)ες μας είπαν μια φήμη που είχαν ακούσει: “Δεν γνωρίζουμε αν η επιχείρηση θα είναι εδώ του χρόνου, υπάρχει μια φήμη ότι θα φύγουν από το Rosario”. Χωρίς κανένα προηγούμενο προγραμματισμό, μόλις είχαμε ξεκινήσει τη συζήτηση, ανακαλύψαμε ένα πρόβλημα με το οποίο να ανοίξουμε ένα διάλογο: η εργασία σε συνθήκες πλήρους αστάθειας. Ένα ερώτημα προέκυψε, έγκαιρο για την εργασία σήμερα: ποια εργαλεία μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για να αντιδράσουμε σε αυτή τη μόνιμη αστάθεια όταν όχι μόνο κινδυνεύει η δουλειά κάποιου ανθρώπου, αλλά η εταιρεία η ίδια μπορεί να κλείσει;

Πέρα από το σύντομο χρόνο που οι εργατ(ρι)ες μένουν – 'αν δουλέψεις ένα χρόνο στο τηλεφωνικό κέντρο, είσαι βετεράνος' – υπάρχει μια ακόμα μεγαλύτερη άποψη της αβεβαιότητας: οι αμφιβολίες για τη μονιμότητα της εταιρείας στο Rosario. Με τη φήμη ότι η εταιρεία κλείνει και την πιθανότητα να είναι αλήθεια, οι συνέπειες συσσωρεύονται: αστάθεια, επισφάλεια και απολύσεις. Η απειλή ότι η εταιρεία θα φύγει από το Rosario είναι ένας τρόπος να πιεστούν οι εργατ(ρι)ες. Εκείνες/οι που απαιτούν καλύτερο μισθό και συνθήκες εργασίας έρχονται σε αντίθεση με το υποτιθέμενο κοινό καλό που αντιπροσωπεύει τη εταιρεία, και το Κράτος που αντιμετωπίζει χιλιάδες ανέργων σε ένα διάστημα λίγων μηνών.

Αν η φήμη έχει τη βάση της στην πραγματικότητα, τότε αυτό είναι ένα παράδειγμα την πιο ακραίας μορφής μιας τυπικής λειτουργίας του νεοφιλελεύθερου καπιταλισμού: όπου δεν μπορεί να βρει τις καλύτερες συνθήκες - δηλαδή νομικές, εργασιακές, οικονομικές και φυσικές συνθήκες – τις καταλληλότερες για τη μεγιστοποίηση του κέρδους, φεύγει για μια άλλη τοποθεσία που θεωρεί προτιμώτερη. Η μοίρα των εργατ(ρι)ών στην Apex- Rosario είναι ένα σαφές παράδειγμα.

02. Θέμα Ομιλίας

Αν υπάρχει κάτι που κάνουν όσοι και όσες εργάζονται στα τηλεφωνικά κέντρα είναι να *μιλάνε*. Κάθονται σε ένα απλό υπολογιστή, με ένα μικρόφωνο στο στόμα τους και ένα μεταλλικό διαχωριστικό να τους απομακρύνει από τους συν-εργάτ(ρι)ες τους. Οι εργατ(ρι)ες απαντούν τα επαναλαμβανόμενα τηλεφωνήματα που έρχονται στη διάρκεια της εργασιακής ημέρας.

Την ίδια στιγμή, σε ένα προφανές παράδοξο, σε κάθε συνάντηση που έχουμε, τονίζουν την παρορμητική ανάγκη που έχουν οι εργατ(ρι)ες να μιλήσουν. Οι συζητήσεις τραβάνε από την στιγμή που περνάμε την πόρτα ως τις πιο συνηθισμένες συζητήσεις στο δρόμο.

Υπάρχουν δυο τρόποι να κατανοήσουμε την ομιλία εδώ. Ο πρώτος, όταν κάθε λέξη προφέρεται με μεγάλη ταχύτητα, μηχανικά, κατά τη διάρκεια των τηλεφωνικών κλήσεων, συνδέεται με τα οικονομικά συμφέροντα της εταιρείας. Μας είπαν πόσες κλήσεις έκαναν το λεπτό, περισσότερες από όσες θεωρούσαν το καθήκον των χειριστών τηλεφώνων. Αυτές είναι δυναμικές και μη αδιάκοπτες ροές κλήσεων. Η αποτυχία να προσεγγίσουν το στόχο που δίνεται σημαίνει την απόλυση ή τις άμεσες επιπλήξεις.

Η δεύτερη μορφή ομιλίας, από την άλλη, είναι εκτός της λογικής της εταιρείας. Είναι μια υποκειμενική λειτουργία ικανή να δομήσει ένα πεδίο συνάντησης, συναισθήματος (affect), και κοινών προσπαθειών στη βάση της εργασιακής αστάθειας, του ελέγχου και της πολυδιάσπασης.

Η υποκειμενική λειτουργία είναι η ίδια – η ομιλία – αλλά τα υποκειμενικά αποτελέσματα είναι διαμετρικά αντίθετα: η μεν προκαλεί έντονο αίσθημα αδιαθεσίας, γενικής απομόνωσης, και συνδέεται με μια μοχθηρή λογική της εταιρείας· η άλλη είναι ένα εργαλείο για συλλογική δόμηση. Εντός της Apex, η σιωπή είναι ένα συνώνυμο για την υγεία. Εκτός αυτής της λογικής, το να μοιράζεσαι με άλλους και άλλες σημαίνει να αντιμετωπίζεις το αίσθημα αρρώστιας που συνεπάγεται η μηχανοποίηση των ζωτικών διεργασιών όπως η ομιλία, η επικοινωνία, και η διάνοια (intellect), μέσα από τη συγκρότηση δεσμών που είναι λιγότερο ή περισσότερο επισφαλείς αλλά καθόλου λιγότερο ζωτικοί.

Ένα παρόμοιο παράδοξο συμβαίνει στην εταιρεία. Αν κάποιος/α δεν κάνει τίποτα άλλο από το να μιλάει, την ίδια στιγμή οι κανόνες απαγορεύουν την επικοινωνία ανάμεσα στους χειριστές: “Δεν μπορούμε να μιλάμε με τις συνεργάτ(ρι)ες μας”· “μας ακούν και βιντεοσκοπούν συνέχεια, ακόμη και στο πρωινό δεν μπορούμε να μιλήσουμε”. Οι εργάτ(ρι)ες απαντούν σε αυτό το εμπόδιο επικοινωνίας με την παραγωγή συλλογικών χώρων: “για να εξανθρωπίσουμε τη δουλειά, διοργανώνουμε συναντήσεις, πάρτυ, προβολές ταινιών. Είναι μια δικαιολογία για να μπορούμε να μιλάμε μεταξύ μας”.

3. Δυνητικοί Έλεγχοι

Οι μαρτυρίες δείχνουν την ένταση των καθημερινών ελέγχων: “δεν μπορούμε να πάμε στην τουαλέτα όταν χρειάζεται εκτός και αν μας το επιτρέψουν”· “δεν μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τον ίδιο υπολογιστή, μας αλλάζουν θέση εργασίας σε άλλο υπολογιστή, και δεν μπορούμε να τραβήξουμε φωτογραφίες”· “τα πάντα ελέγχει η εταιρεία, ακόμη και την ομιλία μας, τα διαλείμματα, τις σημειώσεις”· “πάντα θέλουν να μας κάνουν να αισθανόμαστε ότι μας παρακολουθούν και να νιώθουμε αμφιβολίες. Αν κάνεις 20 (τηλεφωνήματα) σε συγχαίρουν, μέχρι να κάνεις 23, και παραπάνω”· “λένε στους πελάτες να παραπονιούνται στη διεύθυνση για να μπορούν να μας τιμωρήσουν ή να μας κατηγορήσουν ότι είμαστε αναποτελεσματικοί/ες”.

Η παρακολούθηση είναι μόνιμη στην Apex. Η διαχείριση του ελέγχου δεν συμβαίνει μόνο με την άρνηση: “οι υπάλληλοι δεν θα πρέπει να αγνοούν τα μέτρα της εταιρείας”· κανείς δεν θα πρέπει να συμμετέχει σε οποιοδήποτε πολιτικό κόμμα που παρεμβαίνει στην λειτουργία της επιχείρησης”· “απαγορεύεται το μάσημα τσίχλας, το φαγητό, το κάπνισμα, το ποτό, κλπ.” Υπάρχουν επίσης “Δράσεις Κινητοποίησης”:

Μεγαλύτερη Δράση Ποιότητας: Εισιτήρια Κινηματογράφου
Μεγαλύτερο σκορ Παρακολούθησης: Άμεση είσοδος
Καλύτερος Χειριστής σε κάθε ομάδα: Δωροεπιταγή στο Alto Rosario
Αναγνώριση καλής επίδοσης (κληρώνεται στους χειριστές με την Τέλεια Παρουσία και καθόλου έξτρα διαλείμματα): Βραδυνό γεύμα
Αναγνώριση επίδοσης (για την Καλύτερη Ομάδα του μήνα): Δώρο²

Στις ιστορίες των εργατ(ρι)ών βλέπουμε ένα σχολικό χαρακτηριστικό στο χώρο εργασίας: το είδος μεταχείρισης των χειριστ(ρι)ών, η ρηματικότητα (discursivity), τα γραφικά, κλπ. Μοιάζει να υπάρχει ένας αέρας σπουδών: βαθμοί, ομάδες, συντονιστ(ρι)ές.

Οι τεχνολογίες επιτρέπουν το έλεγχο εικονικού τύπου, που είναι πανταχού παρόν και ο χειριστής τον νιώθει στο κορμί του. Η αποτελεσματικότητά του βασίζεται πλήρως στον κατά κύριο λόγο σιωπηρό χαρακτήρα του. Μέσα από τα μικρόφωνα και τις κάμερες οι εργάτ(ρι)ες νιώθουν το βάρος των απαιτήσεων. Τα λάθη οδηγούν σε τιμωρία ή απόλυση. Έτσι οι μέθοδοι ελέγχου εγκαθιδρύονται από τους 'Βασικούς Κανόνες και Ηθικές Συνθήκες' της εταιρείας:

Οι εξαρτώμενοι/ες της Apex θα ελέγχονται και θα παρακολουθούνται όπως η διοίκηση κρίνει αναγκαίο. Η Apex και οι πελάτες της θα μαγνητοφωνούν συζητήσεις. Οι εργοδότες θα απαιτούν όλοι οι εξαρτώμενοι/ες να επιτηρούνται κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Καμία διαδικασία ελέγχου και διαχείρισης δεν μπορεί να είναι αποτελεσματική χωρίς επαρκείς "Θέσεις Εικονικής Παρατήρησης" (Virtual Observation Posts) που θεωρούνται ως στρατηγικές θέσεις από τις οποίες η κανονική ροή εργασίας μπορεί να επιτηρείται. Αυτό το κλίμα πίεσης σε πολλαπλές κατευθύνσεις παράγει μια γενικευμένη καχυποψία χωρίς σαφείς κατευθύνσεις ανάμεσα στους εργάτες και τους ιεραρχικούς τομείς: "όλοι μπορούν να σε αναφέρουν: ένας συνάδελφος, ένας επιτηρητής, ο πελάτης. Σε αντιμετωπίζουν λανθασμένα ως το φίλο του εχθρού. Γενικά, είναι στρεσογόνο". Αυτό είναι η δομική διαχείριση που προάγει τον αυτο-έλεγχο και την αμοιβαία παρακολούθηση ανάμεσα στους συναδέλφους κάτω από το όνομα μιας ανταγωνιστικής συνεργασίας που είναι περισσότερο εμπόλεμη παρά αλληλέγγυα, και που προκαλεί μεγαλύτερη εξατομίκευση. Όταν μια μελλοντική τιμωρία μπορεί να εξαρτάται από ένα συνάδελφο ή την αξιολόγηση ενός πελάτη, τα επίπεδα (αυτο) ελέγχου γίνονται ακραία. Οι τρομερές υποκειμενικές επιπτώσεις δεν καθυστερούν σε ένα τέτοιο κλίμα.

04. Μηχανική Υποκειμενικότητα

Κατά τη διάρκεια των συναντήσεών μας μια σκέψη επαναλαμβανόταν από τις εργάτριες: "είναι μια εργασία που ακυρώνει την υποκειμενικότητα. Δεν μπορείς να βάλεις τίποτα από τον εαυτό σου σε αυτή". Η δυσκολία αυτής της δήλωσης μας κάνει να σκεφτούμε 2 συμπληρωματικές διαστάσεις αυτού του εργασιακού καθεστώτος: αντί να μη βάζουμε τίποτα στη δουλειά, βάζουμε διανοητικές, επικοινωνιακές, και συναισθηματικές (affective) δυνατότητες – που είναι υπερβολικά πολλά για να επενδύουμε στην δουλειά μας – που απαλλοτριώνονται και χρησιμοποιούνται για την περαίωση της εργασίας και την επίτευξη των οικονομικών στόχων της εταιρείας. Αυτό δεν σημαίνει, φυσικά, ότι η υποκειμενικότητα ακυρώνεται, αλλά ότι μια συγκεκριμένη υποκειμενικότητα παράγεται. Στο βαθμό που η Apex μας υποχρεώνει να συμπεριφερόμαστε σαν μηχανές, με την υποταγή σε έναν αυστηρό τρόπο μέτρησης, αυτό που δημιουργείται είναι αυτό που ονομάζουμε μια μηχανική υποκειμενικότητα: μια υποκειμενικότητα που πλάθεται από την επιβολή εξοργιστικών χρόνων, παρακολούθησης και φόρτου εργασίας.

Αυτό είναι μια υποκειμενική παραγωγή κατάλληλη για τις παρούσες εργασιακές συνθήκες: το κεφάλαιο απαιτεί αριστεία στα προϊόντα και συνεχή προσοχή στις διάφορες απαιτήσεις και απαιτήσεις που οι εργάτ(ρι)ες απαντούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, συνεχώς προσαρμόζοντας τις πνευματικές τους πρακτικές στο πνεύμα του συνεχώς πραγματοποιημένου κεφαλαίου.

05 .Παράδοξες Μικρο-Αντιστάσεις Επιμονές

Σε αντίθεση με τη λογική της ροής και εναλλαγής των ατόμων, οι συνδικαλιστ(ρι)ές θέτουν μια λογική της επιμονής. Επιλέγουν μια επίμονη διαμαρτυρία (picket) στην εταιρεία για δυο χρόνια, μια επιμονή που αντιτίθεται σε ένα τόπο όπου τα πάντα συμβαίνουν και μεταμορφώνονται γρήγορα. Οι συνδικαλιστ(ρι)ες, φρενάροντας την ταχύτητα των ροών του χώρου εργασίας, δημιουργούν σημεία σύγκρουσης. Αυτό προτείνει ότι η πολιτική είναι δυνατή όπου ο βιωμένος χρόνος διαφέρει από την ταχύτητα που επιβάλλει το κεφάλαιο (σε αυτή την περίπτωση, το οικονομικό κεφάλαιο). Κάθε πολιτική λοιπόν, προϋποθέτει και απαιτεί μια δρομολογία, μια σκέψη της ταχύτητας.

Έξοδος

Για την Apex, η αστάθεια, σε όλες τις διαστάσεις της, είναι ουσιώδες στοιχείο στο σχεδιασμό των στρατηγικών εκμετάλλευσής της. Αλλά μπορούμε να κάνουμε μια άλλη ερμηνεία αυτής της αστάθειας, όχι πια ως απειλή από την πλευρά των αφεντικών, αλλά ως το έδαφος για μια εργατική στρατηγική. Η κινητικότητα των εργατ(ρι)ών είναι ακόμη ένα σημαντικό πολιτικό στοιχείο: συγκροτεί ένα τρόπο άρνησης της εργασίας. Είναι αυτό ζήτημα επιβράδυνσης; Όχι απαραίτητα. Ακόμη λιγότερο σίγουρο είναι ότι η επιβράδυνση είναι μόνο ζήτημα παραμονής σε ένα σημείο. Αν ο κλασικός – Φορντικός – συνδικαλισμός σχηματιζόταν στη βάση της σταθερότητας των εργατ(ρι)ών στις εργασίες τους, οι εργασίες τους επίσης συγκροτούσαν ένα κεντρικό σημείο στην πολιτική στρατηγική.

Είναι εφικτό ο συνδικαλισμός του σήμερα όχι μόνο να σταματήσει να στηρίζεται στη σταθερότητα του χώρου εργασίας αλλά και στην κεντρικότητα του ίδιου χώρου; Ίσως αυτό είναι ένα ζήτημα σκέψης, όσο και η κράτηση και η δύναμη της μετατόπισης (displacement), ως εστίες πολιτικοποίησης και όχι επιβεβαίωσης ώστε να αντληθεί ένας άμεσος ανταγωνισμός.

Συγγραφείς: <http://www.catedrasubjetividad.com.ar>

E-mail: producciondesubjetividad@gmail.com

Μεταφραστής: Ο Nate Holdren πουλάει την εργασιακή του δύναμη ως μεταπτυχιακός φοιτητής – εργαζόμενος στο Πανεπιστήμιο της Minnesota. E-mail: nateholdren@gmail.com