

Kolinko

τηλεφωνικά κέντρα
εργατική έρευνα
κομμουνισμός



Φωτογραφία εξωφύλλου: Paul Herrmann, τηλεφωνικό κέντρο της British Telecom, αγγλία.

Φωτογραφία οπισθόφυλλου: Richard Vogel/AP, εργοστάσιο της Nike, βιετνάμ.

Οι δύο αυτές φωτογραφίες δημοσιεύθηκαν στο περιοδικό International Socialism # 96 (2002).

*Το βιβλίο **τηλεφωνικά κέντρα-εργατική έρευνα-κομμουνισμός** κυκλοφόρησε τον Ιούνιο του 2003 σε χίλια αντίτυπα από την εκδοτική ομάδα **Κόκκινο Νήμα**. Δεν υπάρχει copyright. Όλα τα περιεχόμενα μπορούν ν' αναδημοσιευθούν ελεύθερα, ακόμα και χωρίς ένδειξη της προέλευσής τους. Όμως οποιαδήποτε κερδοσκοπική επανέκδοσή τους ή οποιαδήποτε παραποίηση τους θα μας βρει ενάντιους.*

Τ.Θ. 76149, Τ.Κ. 17110, ΝΕΑ ΣΜΥΡΝΗ, ΑΘΗΝΑ

περιεχόμενα

πρόλογος της εκδοτικής ομάδας Εργατική Έρευνα Κοινωνικό Εργοστάσιο Κομμουνισμός	5
εισήγηση του συντρόφου Ραλφ	15
η συζήτηση	22
αποσπάσματα από το βιβλίο Call Centres. Inquiry. Communism . .	39

behind the smile there is rage against the machine

behind the machine there is rage against the smile

πρόλογος της εκδοτικής ομάδας

Εργατική Έρευνα Κοινωνικό Εργοστάσιο Κομμουνισμός

Μας ενδιαφέρει η παραγωγική διαδικασία σαν ένας χώρος όπου οι εκμεταλλεζόμενοι όλου του κόσμου συννευρίζονται και είναι αναγκασμένοι να συνυπάρχουν. Ένας χώρος όπου αντιτίθενται στο κεφάλαιο και το κράτος, όχι σαν θύματα [...] αλλά εκεί όπου παράγουν τον πλούτο αυτού του κόσμου και όπου μπορούν συνεπώς πρακτικά να τον αλλάξουν. [...] Η οργάνωση της εκμετάλλευσης αντικατοπτρίζει τις σημερινές σχέσεις εξουσίας, και εκεί είναι που θα βασιστούν οι νέοι αγώνες και η πιθανή αυτοοργάνωσή τους.

Kolinko, Call Centers Inquiry Communism

Όταν πριν από λίγο καιρό σε ένα ελευθεριακό στέκι στην Αθήνα έγινε μια πρόταση για τη δημιουργία συλλογικοτήτων ενάντια στις νέες μορφές εκμετάλλευσης, κάποιον από μας το αντιμετώπισαν σαν ευκαιρία για να προωθήσουν μια νέου τύπου συστηματική δουλειά πάνω στο ζήτημα της μισθωτής εργασίας. Στόχος μας ήταν να μετατραπούν οι γενικόλογες πολιτικές κοινοτοπίες που συναντά κανείς συχνά μέσα στον αντιεξουσιαστικό χώρο σε θεωρητική-πρακτική δραστηριότητα με συγκεκριμένο περιεχόμενο. Στα πλαίσια αυτής της προσπάθειας, και επηρεασμένοι από την πρόσφατη συνεργασία μας με ομάδες από τη γερμανία και την ιταλία, προτείναμε το ξεκίνημα μιας *εργατικής έρευνας*, η οποία θα προσπαθούσε να εντοπίσει την πραγματική σύνθεση της εργατικής τάξης σήμερα, να ερευνήσει τις πρακτικές δυνατότητες που πιθανόν να προκύπτουν από αυτή τη σύνθεση, και να μετατρέψει την ελλιπή γνώση μας σε σχέση με τις συνθήκες εργασίας σε μια πληρέστερη εικόνα του *τι* αντιμετωπίζουμε και του *πώς* προσπαθούμε ήδη ν' αντισταθούμε σε αυτό. Όπως και σε μια παλιότερη προσπάθεια όμως, η πρότασή μας έπεσε στο κενό. Για *πολιτικούς* λόγους (είναι γνωστό ότι η πλειοψηφία του αριστερού και αναρχικού χώρου στην Ελλάδα ενδιαφέρεται κυρίως για την *προπαγάνδισή ιδεών* ή/και τον *ακτιβισμό*) δεν υπήρχε η διάθεση για μια τέτοια συστηματική δουλειά και έτσι η εργατική έρευνα έμεινε για μια ακόμη φορά στα αζήτητα. Αρκετή εντύπωση μας έκανε το γεγονός ότι πολλοί από αυτούς που άκουσαν την πρότασή μας μας αντιμετώπισαν στην καλύτερη περίπτωση σαν αναχρονιστές εργατιστές και στη χειρότερη σαν εκκολαπτόμενους κοινωνιολόγους.

Το ζήτημα δεν είναι να ρίχνουμε ευθύνες και αφηρημένες κριτικές εδώ και εκεί. Όποιος αναγνωρίζει τον εαυτό του ως προλετάριο και συνεπώς αντιμετωπίζει ανταγωνιστικά τον υπάρχοντα κόσμο του κεφαλαίου και του κράτους του, οφείλει να βρει και τους καλύτερους τρόπους για να εκφράσει αυτήν την ανατρεπτικότητα. Για μας, η εργατική έρευνα παραμένει μια μέθοδος που επιτρέπει τη συστηματική διερεύνηση των συνθηκών εκμετάλλευσης και των αποτελεσματικότερων τρόπων αντίστασης, καθώς και την τόσο απαραίτητη *κυκλοφορία των καθημερινών μας συγκρούσεων στο ταξικό μέτωπο*. Αυτό που θέλουμε να δείξουμε με την παρούσα έκδοση είναι ότι δεν είμαστε οι μόνοι που πιστεύουμε κάτι τέτοιο.

2

Η ιδέα της εργατικής έρευνας ως όπλου του προλεταριάτου ενάντια στην καπιταλιστική συνθήκη ξεκινάει από πολύ παλιά. Ο Μαρξ ήταν από τους πρώτους που δοκίμασαν, μέσα από τη συστηματική ανάλυση των δεδομένων της αναπαραγωγής της καπιταλιστικής σχέσης, να φτάσουν σε κάποια συμπεράσματα για την αποτελεσματικότερη δράση των προλετάρων ενάντια στο κεφάλαιο. Φτιάχνοντας το 1880 ένα ερωτηματολόγιο που απευθυνόταν στους γάλλους εργάτες, ο Μαρξ στόχευε σε μια «...έρευνα πάνω στα γεγονότα και τα εγκλήματα της καπιταλιστικής εκμετάλλευσης» βασισμένη στην εμπειρία των ίδιων των εργατών, οι οποίοι καταλαβαίνουν ότι «...μόνο αυτοί, και όχι τίποτα λυτρωτές σταλμένοι από τη θεία πρόνοια, μπορούν να εφαρμόσουν τα γιατρικά που θα θεραπεύσουν τα κοινωνικά δεινά από τα οποία υποφέρουν» (Μαρξ, 1880). Ήταν από την αρχή σαφές πως στο επίκεντρο της έρευνας αυτής βρίσκονταν οι υποκειμενικές εμπειρίες των προλετάρων και όχι μια αποσπασματική (βλ. ακαδημαϊκή) καταγραφή των συνθηκών εργασίας και εκμετάλλευσης, η οποία εκ των πραγμάτων λειτουργεί ως όπλο του κεφαλαίου για την αναδιάρθρωση και εξομάλυνση του κοινωνικού ανταγωνισμού. Για τον Μαρξ, και για όσους αργότερα ακολούθησαν αυτήν την μέθοδο, η καταγραφή της καθημερινής προλεταριακής εμπειρίας ήταν ένα εργαλείο όξυνσης του ταξικού πολέμου. Σε αντίθεση με τις κοινωνιολογικές έρευνες που διεξάγει το κεφάλαιο στην προσπάθεια του να διαλύσει, να αποκεντρώσει και να διασπάσει την προλεταριακή εμπειρία και τις ανατρεπτικές της δυνατότητες, η εργατική έρευνα έχει ως στόχο την επικοινωνία, τη συνένωση και την κατάργηση των διαχωρισμών εντός του προλεταριάτου.

Προς τα τέλη της δεκαετίας του 1950, η ιδέα της εργατικής έρευνας, η οποία είχε παραμεληθεί για δεκαετίες από τα επίσημα «εργατικά» κόμματα, άρχισε να κερδίζει έδαφος στη μεταπολεμική ιταλία και μέσα στο νέο κύκλο ταξικών συγκρούσεων που ξεκινούσε εκείνη την εποχή. Εν μέρει επηρεασμένη από την ανερχόμενη ριζοσπαστική κοινωνιολογία, αλλά και παρακινήμενη από την ανάγκη άμεσης επανεξέτασης και καταγραφής της προλεταριακής εμπειρίας, η εργατική έρευνα έπαιξε σημαντικό ρόλο στη θεωρία της νέας επαναστατικής αριστεράς στην ιταλία. Το έναυσμα έδωσε ένας νεαρός κοινωνικός μεταρρυθμιστής, ο Danilo Dolci, ο οποίος παράτησε την καριέρα του για να ζήσει με τους φτωχούς της νότιας ιταλίας. Εκεί

έκανε τις πρώτες προσπάθειες καταγραφής των εμπειριών των προλετάρων και των αγροτών μέσω της χρήσης ερωτηματολογίων και προφορικών ιστοριών. Πιο βόρεια, ο Danilo Montaldi, επηρεάστηκε από το παράδειγμα του Dolci και, θέλοντας να προσδώσει πιο συμπαγή πολιτικά χαρακτηριστικά σε αυτήν τη μορφή έρευνας, την αντιπαραθέσε στην πολιτική της ρεφορμιστικής και σταλινικής αριστεράς: «...η κοινωνιολογική μέθοδος ερμηνείας είναι θεμελιωδώς ξένη, αν όχι αντιθετική, προς την κουλτούρα του ρεφορμισμού και του σταλινισμού, η οποία είναι βασισμένη πάνω σε μια μοιρολατρική αντίληψη της προόδου και στην θέση ότι η επανάσταση θα έρθει από τα πάνω» (Montaldi, 1958). Διαποτισμένα από μια αντίληψη περί αναγκαιότητας διαπαιδαγώγησης των «μαζών», τα ρεφορμιστικά και σταλινικά κόμματα αρνήθηκαν την προλεταριακή υποκειμενικότητα ή και τάχθηκαν ενάντια στις δυνατότητες επαναστατικής ανατροπής που αυθόρμητα γεννιέται από τις ίδιες τις συνθήκες της προλεταριακής εμπειρίας. Αντιθέτως, η εργατική έρευνα αντιπροσώπευε μια απόπειρα κατανόησης και ενθάρρυνσης αυτών των αυθόρμητων δυνατοτήτων.¹

Για τον Montaldi, ο προλετάριος «...πριν γίνει μέλος ενός κόμματος, αγωνιστής της επανάστασης ή υποκείμενο της μελλοντικής σοσιαλιστικής εξουσίας, είναι ένα ον το οποίο πάνω από όλα ζει μέσα στην καπιταλιστική παραγωγή και το εργοστάσιο· μέσα στην παραγωγή είναι που διαμορφώνεται η εξέγερση ενάντια στην εκμετάλλευση, η δυνατότητα δημιουργίας ενός ανώτερου τύπου κοινωνίας, καθώς και η ταξική αλληλεγγύη με τους άλλους εργάτες και το μίσος προς την εκμετάλλευση και τους εκμεταλλευτές –είτε πρόκειται για τα κλασικά αφεντικά του χθες είτε για τους απρόσωπους γραφειοκράτες του σήμερα και του αύριο» (Montaldi, 1954). Βασική επιρροή στη δουλειά των Socialisme ou Barbarie, Correspondence και Montaldi ήταν τα ξεσπάσματα ταξικού ανταγωνισμού και οι νέες μορφές δράσης που αυθόρμητα ξεπηδούσαν μέσα από τους αγώνες των προλετάρων στη Δύση εκείνη την εποχή.²

¹ Η μέθοδος προσέγγισης που ακολούθησε ο Montaldi όφειλε πολλά σε δύο ριζοσπαστικές ομάδες που εγκατέλειψαν σχεδόν ταυτόχρονα τον τροτσκισμό στα τέλη της δεκαετίας του '40. Μιλάμε για την ομάδα Socialisme ou Barbarie στη γαλλία και την Correspondence στις ηΠΑ, οι οποίες αφιέρωσαν μεγάλο μέρος της δουλειάς τους, τη δεκαετία του 1950, στην καταγραφή και την αποκάλυψη αυτού που αποκαλούσαν *πραγματική προλεταριακή εμπειρία*. Ο Montaldi μετέφρασε στα ιταλικά δύο σημαντικά κείμενα αυτών των ομάδων: το ημερολόγιο του εργάτη της Ρενώ Daniel Mothé και την μπροσούρα του εργάτη της Τζένεραλ Μότορς Paul Romano, με τίτλο *The American Worker*. Και τα δύο κατέγραφαν με παραστατικότητα την καθημερινή σύγκρουση των εργατών με την καπιταλιστική, «επιστημονική» οργάνωση της εργασίας και τους συνδικαλιστές μεσολαβητές.

² Πληροφορίες για τους αγώνες εκείνης της εποχής θα βρει κανείς στο: Κορνήλιος Καστοριάδης, 1984.

Όπως σημείωσε αργότερα ο Sergio Bologna και άλλοι θεωρητικοί του κινήματος της εργατικής αυτονομίας, τα συμπεράσματα τα οποία προέκυψαν από τις πρώτες εκείνες προσπάθειες ήταν καθοριστικά, τόσο σε επίπεδο επαναστατικής στρατηγικής όσο και σε επίπεδο θεωρητικής επεξεργασίας:

1. Ο ταξικός ανταγωνισμός, παρόλο που συχνά είναι αντιφατικός στη μορφή του, είναι διαρκής και καθολικός.

2. Υπάρχει μια συνεχής σύγκρουση μεταξύ των προλετάρων και αυτών που υποτίθεται ότι τους εκπροσωπούν (κόμματα, συνδικάτα, κτλ).

Το νέο στοιχείο που εισήγαγε στη μέθοδο της εργατικής έρευνας το Quaderni Rossi, το πρωτοποριακό περιοδικό της ιταλικής νέας αριστεράς στις αρχές της δεκαετίας του '60, ήταν η ανάλυση της ταξικής σύνθεσης (composizione di classe). Ταξική σύνθεση είναι «...οι διάφορες μορφές προλεταριακής συμπεριφοράς που εκδηλώνονται όταν συγκεκριμένες μορφές εργατικής δύναμης εισάγονται σε συγκεκριμένες διαδικασίες παραγωγής» (Wright, 2002). Με άλλα λόγια, η ταξική σύνθεση αναλύει τη σχέση ανάμεσα στην αντικειμενική δυναμική του καπιταλισμού (τον τρόπο με τον οποίο το κεφάλαιο συναρθρώνει και κοινωνικοποιεί την εργατική δύναμη) και την εργατική υποκειμενικότητα (τον τρόπο με τον οποίο οι εργάτες στρέφουν την τεχνική σύνθεση, στην οποία υπόκεινται, ενάντια στο κεφάλαιο). Αν και η σχέση μεταξύ αντικειμενικών συνθηκών και υποκειμενικότητας ήταν ένα ζήτημα που είχε απασχολήσει τον Μαρξ, πολλοί από τους κατοπινούς θεωρητικούς του εργατικού κινήματος αντιλαμβάνονταν την εργατική τάξη μέσα από στατικές κατηγορίες, αμετάβλητες μέσα στο χώρο και το χρόνο. Αντίθετα, η εργατική έρευνα αρνιόταν τις παγιωμένες κατηγοριοποιήσεις και άνοιγε το πεδίο της κατανόησης της προλεταριακής συνθήκης μέσα από τις αφηγήσεις και τις υποκειμενικές αντιλήψεις των προλετάρων. Αν και παρέμειναν για πολλά χρόνια δέσμοι της λενινιστικής αντίληψης για την οργάνωση, οι ιταλοί εργατιστές απέρριψαν εν τούτοις την κλασική λενινιστική διάκριση ανάμεσα σε «πολιτικούς» και «οικονομικούς» αγώνες και ανέδειξαν τις αυθόρμητες οργανωτικές δυνατότητες των εργατών. Στόχος της εργατικής έρευνας του Quaderni Rossi ήταν, μέσω πρακτικών παραδειγμάτων (π.χ. η έρευνα του Romano Alquati στη Fiat και την Olivetti) να αναδείξει το γεγονός ότι η αυθόρμητη οργάνωση των εργατών όταν αγωνίζονται ενάντια στο κεφάλαιο είναι η άρνηση της αναπαραγωγής της καπιταλιστικής διαίρεσης της εργασίας. Απ' την εργατική έρευνα επίσης προέκυψε η έννοια της οργάνωσης ως λειτουργίας της ταξικής σύνθεσης.

2

Η εργατική έρευνα ως μέθοδος δεν περιορίστηκε στα πλαίσια της ιταλικής πραγματικότητας της μεταπολεμικής εποχής και των κοινωνικών συγκρούσεων που ξέσπασαν εκεί. Στα τέλη της δεκαετίας του '70, μια ομάδα νέων ανθρώπων στη γερμανία αναζήτησε και βρήκε το νήμα που συνέδεε τις δικές τους εμπειρίες με την ιστορία της ιταλικής επαναστατικής αριστεράς. Ξεκινώντας από μια κοινωνική θέση την

οποία οι κοινωνιολόγοι θα αποκαλούσαν αργότερα «προσωρινή εργασία» και την οποία χρησιμοποίησαν για τις δικές τους ανάγκες πριν το κεφάλαιο την προωθήσει ως μοντέλο αναδιάρθρωσης των ταξικών σχέσεων, αυτοί οι νεαροί γερμανοί συσπειρώθηκαν γύρω από ομάδες Jobbers.³ Κάποιοι απ' αυτούς άρχισαν να εξετάζουν εκείνα τα κείμενα της ιταλικής επαναστατικής αριστεράς, τα οποία παρουσίαζαν τη φιγούρα του «προσωρινού εργάτη» ως το νέο επαναστατικό υποκείμενο. Οι ιταλοί ισχυρίζονταν ότι λόγω της διαδεδομένης τότε άρνησης της εργασίας και της μεγάλης κινητικότητας στην αγορά εργασίας, αυτή η φιγούρα βρισκόταν στο επίκεντρο της ταξικής (ανα)σύνθεσης. Ορισμένοι από αυτούς τους νεαρούς γερμανούς κατάλαβαν σχετικά γρήγορα ότι «...οι Jobbers παρέμεναν μια πολύ ετερογενής και περιθωριακή ομάδα εντός της εργατικής τάξης και ότι πολλοί είχαν μια απλώς ατομικιστική απόρριψη της εργασίας. Ενώ κάποια Jobbergruppen αποφάσισαν να θεσμοποιηθούν και να μετατραπούν σε συμβουλευτικά κέντρα για τα επιδόματα του κοινωνικού κράτους, η ομάδα της Καρλσρούης – από την οποία μετέπειτα προέκυψε το περιοδικό *Wildcat* – πρότεινε μια συστηματική συζήτηση για την εργατική τάξη συνολικά» (Wildcat, 1997). Για τους ίδιους, η εργατική έρευνα ήταν ο μοναδικός τρόπος για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο. Μέσω της εργατικής έρευνας, στόχευαν σε μια επαναστατική κριτική της καπιταλιστικής σχέσης, αναζητώντας τους τρόπους με τους οποίους οι προλετάριοι διαλύουν τους διαχωρισμούς που επιβάλλει η καπιταλιστική παραγωγή και αναγνωρίζουν ότι η παραγωγική τους συνεργασία μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως όπλο ενάντια στο κεφάλαιο. Αρνούνται τους παραδοσιακούς τρόπους κατανόησης του ταξικού ανταγωνισμού, έκαναν κριτική στο μοντέλο εκείνο που υποβιβάζει τον καθημερινό ταξικό ανταγωνισμό σε ένα απλό οικονομικό/μισθολογικό ζήτημα και αναζήτησαν τους τρόπους ανατροπής των διαμεσολαβήσεων που προωθούνται τόσο από τα αφεντικά και τα συνδικάτα όσο και από την παραδοσιακή αριστερά. Η δουλειά αυτή, μέσα από τις εμπειρίες τους στα εργοστάσια, τις οικοδομές και τα γραφεία ενοικιάσεως εργαζομένων, οδήγησε στο συμπέρασμα ότι ο ταξικός ανταγωνισμός είναι κάθε άλλο παρά νεκρός, και πως το κεφάλαιο συναντά διαρκώς τεράστια προβλήματα στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών παραγωγής και νέων μορφών εργασιακής οργάνωσης και πειθαρχίας. Η εργατική έρευνα (αγωνιστική έρευνα – *militante Untersuchung*, την αποκαλούσαν οι ίδιοι) τους βοήθησε να κατανοήσουν καλύτερα το μπλοκάρισμα της καπιταλιστικής αναδιάρθρωσης στα τέλη της δεκαετίας του '80 και να εντοπίσουν τα υποκείμενα που ευθύνονταν για αυτήν την κρυφή (απ' τα μάτια των αφεντικών και της αριστεράς) αλλά πραγματική ταξική σύγκρουση.

³ Ο όρος *Jobbergruppen* περιέγραφε αυτο-οργανωμένες ομάδες προλεταρίων οι οποίοι μετακινούνταν από δουλειά σε δουλειά και «είχαν ως στόχο την αμοιβαία βοήθεια, την αλληλεγγύη ενάντια στα αφεντικά και την κυκλοφορία των εμπειριών τους» (Wildcat, 1997).

Λαμβάνοντας υπόψιν το σύνολο αυτής της ιστορικής τροχιάς μπορούμε να κατανοήσουμε καλύτερα το θεωρητικό υπόβαθρο και την δράση της ομάδας που παρουσιάζεται στην παρούσα έκδοση. Αντισταθμισμένοι την εργατική έρευνα ως ένα επαναστατικό σχέδιο που ξεκινάει από ένα συγκεκριμένο εργασιακό τομέα και προσπαθεί να καταλάβει και να κριτικάρει την ολότητα της καπιταλιστικής σχέσης, οι Kolinco έκαναν το 1999 ένα ανοιχτό κάλεσμα σε διεθνές επίπεδο με στόχο να ξεκινήσει μια συστηματική δουλειά πάνω σ' αυτό που θεώρησαν ως νέα οργάνωση της εκμετάλλευσης στα αναπτυσσόμενα τηλεφωνικά κέντρα (call centres). Το αποτέλεσμα αυτού του καλέσματος ήταν η δημιουργία ενός δικτύου ομάδων από αγγλία, ιταλία και γερμανία, αποτελούμενες από ανθρώπους που δούλευαν ήδη ή πήγαν να δουλέψουν σε τηλεφωνικά κέντρα, με στόχο την κοινή έρευνα σε αυτά, καθοδηγούμενοι από τις κοινές εμπειρίες μας και τα κοινά προβλήματα που αντιμετωπίσαμε εκεί.⁴ Επίσης πέρα από αυτόν τον πυρήνα, δημιουργήθηκαν σχέσεις με ομάδες και άτομα από γαλλία, η.π.α., αυστραλία και άλλες χώρες, με συνεχή ανταλλαγή πληροφοριών πάνω στην καθημερινότητα της εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα και τις αντιδράσεις που αυτή γεννούσε.

Για τους Kolinco, καθώς και για όσους από μας συμμετείχαν σε αυτήν την προσπάθεια, η εργατική έρευνα αφορούσε «...από τη μια, τον τρόπο με τον οποίο εμείς οι ίδιοι οργανωνόμαστε: συλλογικές συζητήσεις, δουλειά, ερωτηματολόγια, θεωρητικές αντιπαραθέσεις...από την άλλη, τη σχέση μας με την ταξική πραγματικότητα: εμπειρίες από την καθημερινή εκμετάλλευση, απόπειρες να ξεφύγουμε απ' αυτήν, παρεμβάσεις, συλλογικοί αγώνες... Έρευνα είναι η κατανόηση της σχέσης ανάμεσα στην καθημερινή συνεργασία των εργατών και τις μορφές του αγώνα τους και η ανακάλυψη της νέας (κομμουνιστικής) κοινωνικότητας μέσα σε αυτούς [...] Στόχος μας είναι να τονίσουμε τις δυνατότητες και τη δυναμική ενός αγώνα χρησιμοποιώντας παραδείγματα, αλλά και να εντοπίσουμε τα όρια και τις αδυναμίες, τις ανεπιθέσεις των αφεντικών, τις απόπειρες των συνδικάτων να αποδυναμώσουν τους αγώνες, την περιορισμένη αντίληψη εκείνων που αισθάνονται περήφανοι για τη δουλειά τους, το ρατσισμό» (Kolinco, 2002). Χρησιμοποιώντας ερωτηματολόγια με στόχο την ενθάρρυνση μιας αμοιβαίας ανταλλαγής εμπειριών, εκδίδοντας φυλλάδια με κοινό περιεχόμενο που μοιράζονταν ταυτόχρονα σε αγγλία, ιταλία και γερμανία –τα οποία αναδείκνυαν τις κοινές συνθήκες εργασίας στα call centres και στόχευαν στην κυκλοφορία των αγώνων– και συλλέγοντας αδιάκοπα σχετικό υλικό, προσπαθήσαμε να την ψάξουμε και να παρέμβουμε στον ταξικό ανταγωνισμό με ένα συστηματικό τρόπο. Κρατώντας απόσταση από τις στατιστικές έρευνες οι οποίες φανερώνουν μονάχα την επιφάνεια μιας κρίσης χωρίς να την εξηγούν και

⁴ Ο βασικός συγγραφέας αυτής της εισαγωγής συμμετείχε σε μια από τις ομάδες του δικτύου, την Workers against work στο Brighton.

χωρίς να παρέχουν κανένα τρόπο παρέμβασης, χρησιμοποιήσαμε την εργατική έρευνα για να καταλάβουμε το υπόβαθρο της κρίσης της καπιταλιστικής αναδιάρθρωσης και ν' ανακαλύψουμε τις δυνατότητες δημιουργίας ενός νέου ταξικού κινήματος. Παρόλο που επίκεντρο της έρευνας ήταν τα τηλεφωνικά κέντρα, ήταν σαφές ότι αναζητούσαμε μέσα από όλη αυτήν την ιστορία τα εργαλεία για μια συνολική κριτική και ανατροπή της καπιταλιστικής σχέσης.

②

*Πρέπει να καταρριφθεί η τερατωδώς λανθασμένη ιδέα
ότι τα προβλήματα, έτσι όπως τα βλέπουν οι εργάτες,
δεν είναι σημαντικά, ότι υπάρχουν άλλα που είναι πολύ
περισσότερο σημαντικά και για τα οποία μόνο οι «θεωρητικοί»
και οι πολιτικοί μπορούν να μιλάνε. Δεν μπορεί κανείς
να καταλάβει τίποτα για το εργοστάσιο αν δεν έχει καταλάβει
την κοινωνία· αλλά ακόμα λιγότερο μπορεί κανείς να καταλάβει
οτιδήποτε σχετικό με την κοινωνία, αν δεν έχει
καταλάβει το εργοστάσιο. Γι' αυτό δεν υπάρχει
παρά ένα μέσο: να μιλήσουν οι εργάτες.
Κ.Καστοριάδης, 1959α*

*Ο καλύτερος τρόπος για να υπερασπιστεί
κανείς τον εργατισμό σήμερα
είναι να πάει πέρα απ' αυτόν.
Roberto Battaglia*

Με την παρούσα έκδοση δε θέλουμε μόνο να κοινοποιήσουμε ένα συγκεκριμένο εγχείρημα εργατικής έρευνας, αλλά και να το αποτιμήσουμε. Θέλουμε να γίνει σαφές στον αναγνώστη ότι δε θεωρούμε την εργατική έρευνα σαν το γιατρικό για όλα τα προβλήματα που αντιμετωπίζει το προλεταριάτο.

Μεγάλη ήταν η συζήτηση που είχε γίνει μέσα από τις σελίδες του *Socialisme ou Barbarie* και του *Quaderni Rossi* σχετικά με τα όρια της εργατικής έρευνας. Ο Καστοριάδης, στην αντιπαράθεσή του με τον θεωρητικό της προλεταριακής εμπειρίας Claude Lefort και τους άλλους «αυθορμητιστές» της ομάδας (πχ τον Henri Simon, μετέπειτα εμψυχωτή του δικτύου ICO) είχε εντοπίσει σωστά ως προβλήματα ότι: α) η ενοποίηση και η νοηματοδότηση των προλεταριακών εμπειριών και συγκρουσιακών πρακτικών προϋποθέτει ένα επαναστατικό φαντασιακό και μια επαναστατική οργάνωση και β) αυτόματη σύνδεση των σημερινών αγώνων με τη μελλοντική οργάνωση της κοινωνίας δεν υπάρχει. Λέει χαρακτηριστικά: «*Η άμεση [προλεταριακή] εμπειρία δεν περιορίζεται καθόλου στη ζωή της επιχείρησης: είτε το θέλουμε είτε όχι, ο εργάτης είναι ταυτόχρονα καταναλωτής, ψηφοφόρος, ενοικιαστής, δεύτερης τάξης επίστρατος, γονιός μαθητή, αναγνώστης εφημερίδας, θεα-*

τής κινηματογράφου κτλ... Η συνολική κοινωνική εμπειρία παρότι είναι διαφορετική από την άμεση εμπειρία του εργάτη, δε διαφέρει ριζικά απ' αυτήν, γιατί εκφράζει τελικά τα ίδια μοντέλα κοινωνικών σχέσεων και συγκρούσεων. Γιατί ο τύπος ξένωσης που τείνει να πραγματοποιήσει η σύγχρονη εκμεταλλευτική κοινωνία είναι τελικά ο ίδιος σε όλους τους τομείς. Εδώ βρίσκεται η αντικειμενική βάση της ενότητας της κοινωνικής συνείδησης... Η οργάνωση είναι η μεταβατική αρχή που επιτρέπει την ατελή διαμόρφωση αυτής της συνείδησης και αποτελεί επομένως "προεικόνιση" της σοσιαλιστικής κοινωνίας και της επανάστασης». (Καστοριάδης, 1959β).⁵

Το Quaderni Rossi επίσης γνώριζε τον κίνδυνο της καταγραφής υποκειμενικών αντιλήψεων που μπορεί ν' αντανακλούν απλά την επιφάνεια των καπιταλιστικών κοινωνικών σχέσεων. Για ν' αποφευχθεί ο εμπειρισμός πίστευαν ότι θα έπρεπε να τοποθετηθεί η εργατική έρευνα σ' ένα συνολικό πλαίσιο, αυτό της ευρύτερης κριτικής της πολιτικής οικονομίας. Γνώριζαν επίσης ότι για να είναι επιτυχημένη η εργατική έρευνα θα έπρεπε να βασίζεται στην αμοιβαία εμπιστοσύνη ερωτώντων-ερωτώμενων. Την ίδια εποχή που ο Καστοριάδης εγκατέλειπε σιγά-σιγά τα όπλα της κριτικής, νέες θεωρητικές αναζητήσεις προχωρούσαν πέρα από την αυτοδιαχειριστική ιδεολογία του Socialisme ou Barbarie και τη στενή εργοστασιακή οπτική των Correspondence, Alquati και Montaldi (της πρώτης περιόδου). Στο περίφημο άρθρο του «*Το εργοστάσιο και η κοινωνία*», που δημοσιεύτηκε το 1962 στο δεύτερο τεύχος του Quaderni Rossi, ο Mario Tronti εξέτασε τις αλλαγές που επέφερε μέσα στην καπιταλιστική κοινωνία η κυριαρχία της σχετικής υπεραξίας υπό τη μορφή του κοινωνικού κεφαλαίου: «Όσο περισσότερο προχωρά η καπιταλιστική ανάπτυξη, όσο δηλαδή η παραγωγή ή η σχετική υπεραξία διαπερνά τα πάντα, τόσο περισσότερο ο κύκλος παραγωγή-διανομή-ανταλλαγή-κατανάλωση αναπτύσσεται· δηλαδή η σχέση ανάμεσα στην καπιταλιστική παραγωγή και την αστική κοινωνία, ανάμεσα στο εργοστάσιο και την κοινωνία, ανάμεσα στην κοινωνία και το κράτος, γίνεται όλο και πιο οργανική. Στο υψηλότερο επίπεδο της καπιταλιστικής ανάπτυξης οι κοινωνικές σχέσεις γίνονται στιγμές των σχέσεων παραγωγής, και όλη η κοινωνία γίνεται συνάρθρωση της παραγωγής. Εν ολίγοις, το σύνολο της κοινωνίας ζει ως μια λειτουργία του εργοστασίου και το εργοστάσιο επεκτείνει την αποκλειστική κυριαρχία του πάνω στο σύνολο της κοινωνίας... [Μέσα σ' αυτές τις συνθήκες] ο συλλογικός εργάτης αντιπαράκειται όχι μόνο στη μηχανή ως σταθερό κεφάλαιο αλλά και στην ίδια την εργατική δύναμη ως μεταβλητό κεφάλαιο. Φτάνει στο σημείο να βλέπει το συνολικό κεφάλαιο – και έτσι και τον ίδιο του τον εαυτό ως μέρος του κεφαλαίου – ως εχθρό του».

Οι καταστασιακοί, σ' ένα άρθρο με τον εντυπωσιακό τίτλο «*Οι διασκεδάσεις εργάζονται*», που δημοσιεύθηκε το 1964 στο 9ο τεύχος της Internationale

⁵ Ωστόσο, δε συμφωνούμε με την άποψη του Καστοριάδη ότι ο μετασχηματισμός της κοινωνίας είναι δυνατός «μόνο όταν τα ουσιαστικά στοιχεία του περιεχομένου και της μορφής του έχουν διατυπωθεί ρητά εκ των προτέρων» (από το ίδιο κείμενο).

Situationniste, έγραφαν ότι: «*Με την ανάπτυξη του ελεύθερου χρόνου και της καταναγκαστικής κατανάλωσης, η ψευδοκουλτούρα και τα ψευδοπαίγνια δεν αποτελούν μόνο επεκτεινόμενους τομείς της οικονομίας αλλά τείνουν να γίνουν αυτό που κάνει ολόκληρη την οικονομία να λειτουργεί*».

Μπορούμε λοιπόν μετά την έκταση που πήρε η συζήτηση για την προλεταριακή εμπειρία, εντός του επαναστατικού κινήματος, να συνεχίσουμε να ισχυριζόμαστε ότι ο πλούτος αυτού του κόσμου παράγεται εντός της άμεσης παραγωγικής διαδικασίας (παλιάς και μοντέρνας) όταν είναι πλέον σαφές, εδώ και δεκαετίες, ότι ο κοινωνικός πλούτος παράγεται εντός του κοινωνικού εργοστασίου και δεν έχει μόνο υλική μορφή; Ότι οι Kolinco υποβαθμίζουν τη σημασία αυτής της κοινωνικής εξέλιξης φαίνεται από την απουσία ερωτήσεων σχετικά με την καθημερινή ζωή των εργατών στα ερωτηματολόγια που συνέταξαν. Το ίδιο σημαντικό είναι να θυμίσουμε ότι και οι ταξικοί αγώνες γύρω από την οικειοποίηση του κοινωνικού πλούτου από τη δεκαετία του '60 και μετά δεν περιορίζονται στην άμεση παραγωγική διαδικασία αλλά απλώνονται στο σύνολο του κοινωνικού εργοστασίου (π.χ. αγώνες γυναικών, φοιτητών, μαύρων κτλ.) πράγμα που έχει βάλει το όλο ζήτημα της επαναστατικής οργάνωσης σε μια εντελώς νέα βάση.

2

Η συζήτηση που ακολουθεί έγινε στο Αυτόνομο Στέκι στις 14 Νοέμβρη 2002 και διοργανώθηκε από την εκδοτική ομάδα *Κόκκινο Νήμα*. Με δεδομένο ότι το αντικείμενο της συζήτησης δεν συγκαταλέγεται στο σύννηθες ρεπερτόριο των ζητημάτων που απασχολούν την πλειοψηφία του αντιεξουσιαστικού/αριστεριστικού χώρου, δεν μας εξέπληξε το γεγονός ότι λίγοι σχετικά παρακολούθησαν την εν λόγω εκδήλωση. Αντίθετα, ευχάριστη έκπληξη για μας ήταν ότι η ομάδα *σαλταρισμένοι εργάτες του τριτογενή τομέα* όχι μόνο συμμετείχε στη συζήτηση, αλλά μάλιστα πρότεινε και τη δημοσίευσή της. Οι *σαλταρισμένοι εργάτες του τριτογενή τομέα* ανέλαβαν την απομαγνητοφώνηση της συζήτησης και τη μετάφραση επιλεγμένων αποσπασμάτων από το βιβλίο των Kolinco, η τελική μορφή των οποίων είναι αποτέλεσμα της μεταξύ μας συνεργασίας. Μια συνεργασία, ωστόσο, που έγινε με σκοπό την έκδοση –και μόνο– του βιβλίου αυτού.

Κόκκινο Νήμα
Μάιος 2003

ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Internationale Situationniste (1958-1969) 1975. Paris: Champ Libre.
- Καστοριάδης, Κ. 1959α. *Ποιό είναι το σημαντικό*. Στο Καστοριάδης, Κ. 1984.
- Καστοριάδης, Κ. 1959β. *Προλεταριάτο και Οργάνωση*, ΙΙ. Στο Καστοριάδης, Κ. 1984.
- Καστοριάδης, Κ. 1984. *Η πείρα του εργατικού κινήματος*. Αθήνα: Ύψιλον.
- Kolinko 2002. *Call Centres Inquiry Communism*. Oberhausen.
- Μαρξ, Κ. 1880. *Εργατική Έρευνα*
- Montaldi, D 1954. Πρόλογος στο Paul Romano, *L' Operaio Americano*. Στο Montaldi, D. 1994.
- Montaldi, D.1958. *Sociologia d' un congresso*. Στο Montaldi D., 1994.
- Montaldi, D. 1994. *Bisogna Sognare, Scritti 1952-1975*. Μιλάνο: Cooperativa Colibri.
- Wildcat 1997. *Offener Brief an John Holloway*. Στο Wildcat-Zirkular Nr. 39.
- Wright, Steve 2002. *Storming Heaven*. London: Pluto Press.

η εισήγηση του συντρόφου Ραλφ

Ό,τι ακολουθεί είναι μια απόπειρα προσέγγισης της κατάστασης στην οποία βρισκόμαστε, της κρίσης, της έλλειψης κινήματος. Το σημείο από όπου ξεκινάμε είναι η οργή μας ενάντια στην καπιταλιστική εκμετάλλευση, η επιθυμία να την καταργήσουμε και να την αντικαταστήσουμε με μια κοινωνία που θα βασίζεται στις ανάγκες των ανθρώπων και όχι στο κέρδος.

Θα ξεκινήσω με μία συνοπτική γενική εισαγωγή και την παρουσίαση της ομάδας μας. Στη συνέχεια θα μιλήσω για ορισμένες από τις βασικές θεωρητικές και πρακτικές ιδέες της δραστηριότητάς μας και για τον τρόπο που τις χρησιμοποιήσαμε προκειμένου να κατανοήσουμε και να παρέμβουμε σε ένα συγκεκριμένο πεδίο, τα τηλεφωνικά κέντρα, τα βιομηχανοποιημένα γραφεία. Θα μιλήσω επίσης για τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας -όπως την ονομάζουμε.

Θα προσπαθήσω να είμαι σύντομος έτσι ώστε να υπάρχει περισσότερος χρόνος για ερωτήσεις και δικά σας σχόλια. Θέλω να συζητήσουμε σχετικά με τις προσπάθειές μας και το πώς τις βλέπετε. Αλλά θα ήθελα επίσης να μάθω για την κατάσταση που επικρατεί εδώ, για τις εμπειρίες που έχετε αποκομίσει από αγώνες, για τις προσπάθειες παρέμβασης που κάνατε, κ.ο.κ.

Ορισμένοι πίστεψαν ότι, μετά τις αλλαγές του '89, την πτώση του τείχους και την κατάρρευση του ανατολικού μπλοκ, ο καπιταλισμός είχε κερδίσει την τελική μάχη. Αυτό δεν ισχύει. Σήμερα γινόμαστε μάρτυρες μιας θεμελιώδους κρίσης του καπιταλισμού που εκδηλώνεται με διάφορους τρόπους: την κατάρρευση της αργεντινής, την κρίση στη ρωσία μετά την μετάβαση στον αποκαλούμενο ιδιωτικό καπιταλισμό, την πείνα στην Αφρική, την αποτυχία των δυτικών χωρών να ξεκινήσουν έναν νέο κύκλο ανάπτυξης βασισμένο σε μια άνοδο της παραγωγικότητας, την κατάρρευση της Νέας Οικονομίας.

Μετά το τέλος της σύγκρουσης Ανατολής-Δύσης γινόμαστε επίσης μάρτυρες μιας προσπάθειας εγκαθίδρυσης μιας νέας παγκόσμιας τάξης, ενός πλαισίου για τον παγκόσμιο καπιταλισμό, με τον πόλεμο να γίνεται μέθοδος ελέγχου και καταστολής κάθε δυνητικής απειλής αυτής της τάξης: πόλεμοι του Κόλπου, πόλεμοι στην πρώην Γιουγκοσλαβία, στο αφγανιστάν...

Την ίδια στιγμή, για πρώτη φορά υπάρχουν τόσο πολλοί άνθρωποι στον πλανήτη που δεν είναι πια αγρότες και αναγκάζονται να επιβιώνουν με μισθωτή ή άμισθη εργασία. Αυτό οφείλεται κυρίως στις τεράστιες αλλαγές στην Ασία όπου εκατομμύρια εκδιώκονται από τη γη τους ή αποφασίζουν να αναζητήσουν ένα καλύτερο μέλλον στις πόλεις. Η προλεταριοποίηση αυτή δείχνει τόσο την επιθυμία για μια καλύτερη ζωή όσο και τη δίψα του κεφαλαίου για νέα εργατική δύναμη προς εκμετάλλευση στα εργοστάσια της παγκόσμιας αγοράς. Και αυτό σημαίνει νέους αγώνες (όπως π.χ. είδαμε στην ινδονησία): παραμένει όμως ανοικτό ζήτημα το αν θα δούμε ένα νέο κύμα αγώνων που συνδέονται μεταξύ τους. Όπως στη δεκαετία του '60 και του '70. Η εξέγερση της αργεντινής, τα νέα σχετικά με απεργίες στην κίνα, οι μαζι-

κές κινητοποιήσεις στην ισπανία και την ιταλία μπορεί να είναι σημάδια ενός νέου κύκλου αγώνων... αλλά μέχρι στιγμής παραμένουν σχετικά απομονωμένοι ή κάτω από τον έλεγχο ρεφορμιστικών συνδικάτων και κομμάτων. Η άρχουσα τάξη δεν ξέρει πώς να ελέγξει την κρίση. Κατά περίεργο τρόπο δείχνει να προετοιμάζεται για νέους αγώνες της εργατικής τάξης που δεν έχουν ξεκινήσει ακόμη: αναδιάρθρωση των ενόπλων δυνάμεων, αυστηρότερος έλεγχος της μετανάστευσης, περισσότερη αστυνομία και καταστολή...

Μπροστά σε αυτήν την κατάσταση χρειάζεται να συζητήσουμε την κατεύθυνση που έχει πάρει η ανάπτυξη και τι μπορούμε να κάνουμε γι αυτό. Πώς μπορούμε να κατανοήσουμε τις τάσεις που υπάρχουν και να υποστηρίξουμε αυτές που κατευθύνονται προς την καταστροφή της καπιταλιστικής εκμετάλλευσης και τη δημιουργία μιας νέας κοινωνίας; Πού μπορεί να βρεθεί η δύναμη, το κίνημα που θα είναι ικανό να τα πραγματοποιήσει; Θα μιλήσω περισσότερο γι αυτά, αλλά πρώτα θα πω λίγα πράγματα για το ποιο είμαστε.

Η Kolinko (Kollektiv in Kommunistischer Bewegung) είναι μια μικρή ομάδα από την περιοχή του Ρήνου/Ρουρ της γερμανίας, μια περιοχή που περιλαμβάνει αρκετές πόλεις μεταξύ του Ντόρτμουντ και της Κολωνίας. Αυτή η ομάδα ιδρύθηκε πριν πέντε περίπου χρόνια. Κάποιοι από μας ήταν παλιότερα μέλη ή ακόμη συμμετέχουν στις συζητήσεις μιας άλλης ομάδας που ονομάζεται Wildcat.

Χρησιμοποιούμε διάφορες μεθόδους στις προσπάθειές μας, βασισμένες σε κριτικές προσεγγίσεις του μαρξισμού (π.χ. Σοσιαλισμός ή Βαρβαρότητα, γαλλία, δεκαετία του '50), στις έννοιες της ταξικής σύνθεσης και έρευνας (Quaderni Rossi, ιταλία, αρχές της δεκαετίας του '60), στην κριτική του λενινισμού από τους αριστερούς κομμουνιστές και τους συμβουλικούς, κ.ο.κ.

Πριν φτιάξουμε την Kolinko κάποιοι από εμάς είχαν ήδη εμπλακεί και σε άλλες προσπάθειες εργατικής έρευνας, π.χ. στις οικοδομές.

Ως Kolinko δημοσιεύσαμε ένα φυλλάδιο με μερικές από τις βασικές ιδέες μας. Αυτό έγινε πριν τρία χρόνια. Τελείωνε με έναν κατάλογο των απαραίτητων κινήσεων που πρέπει να κάνουμε προκειμένου να κατανοήσουμε την κατάσταση της ταξικής πάλης στην περιοχή μας και ευρύτερα και να παρέμβουμε...

Τα τελευταία τρία χρόνια επικεντρώσαμε σε μια εργατική έρευνα στα τηλεφωνικά κέντρα και μόλις δημοσιεύσαμε ένα βιβλίο σχετικά με τις εμπειρίες μας και τ' αποτελέσματά της.

Το σημείο από όπου ξεκινάμε είναι ότι η δύναμη που θα ανατρέψει τον καπιταλισμό θα είναι ένα κίνημα της εργατικής τάξης που στηρίζεται στις δικές του πραγματικές μορφές αγώνα και οργάνωσης.

Για να συμμετάσχουμε στο κίνημα χρειαζόμαστε μερικές θεωρητικές έννοιες και πρακτικές μεθόδους ανάλυσης και παρέμβασης.

Θα προσπαθήσω να αποδώσω μερικά βασικά σημεία της έννοιας εργατική έρευνα όπως τη χρησιμοποιούμε εμείς:

1. Βλέπουμε έναν διαρκή ανταγωνισμό ανάμεσα στην εργατική τάξη και την καπιταλιστική οργάνωση της εργασίας. Θεωρούμε την εργατική τάξη στοιχείο του

κεφαλαίου –όχι κάτι διαχωρισμένο (από το κεφάλαιο). Η εργατική τάξη παράγει το κεφάλαιο και έτσι έχει τη δύναμη να το καταστρέψει.

Αυτό είναι ένα σημαντικό σημείο, γιατί δεν βλέπουμε τον ταξικό αγώνα ως το καλό ενάντια στο κακό, τον εκμεταλλεζόμενο ενάντια στους εξουσιαστές, αλλά μάλλον ως τον αγώνα ενάντια σε μια συγκεκριμένη σχέση που δημιουργούμε εμείς οι ίδιοι. Έτσι ο ταξικός αγώνας γίνεται για την οριστική εξαφάνιση της σχέσης αυτής, όχι μονάχα ενάντια στο μεγάλο αφεντικό ή την γαμημένη κυβέρνηση.

2. Το προλεταριάτο δεν είναι μια ενοποιημένη οντότητα αλλά είναι διαχωρισμένο στη βάση επαγγελματικών, κλαδικών ή περιφερειακών διαφορών, στη βάση εθνικών διαιρέσεων ή διαιρέσεων φύλου και πάει λέγοντας. Επιπλέον, η καπιταλιστική εκμετάλλευση υπόκειται διαρκώς σε μεταβολές, που ως επί το πλείστον παράγονται από τον αγώνα που διεξάγει η εργατική τάξη ενάντια στην εκμετάλλευση. Ερχόμαστε αντιμέτωποι με νέες μεθόδους εκμετάλλευσης, καταστολής και ενσωμάτωσης και πρέπει να βρούμε μια απάντηση σε αυτές.

Χρησιμοποιούμε την έννοια «ταξική σύνθεση» για να καταλάβουμε τις διαιρέσεις και τις αλλαγές. Η «τεχνική ταξική σύνθεση» περιγράφει τις διάφορες καταστάσεις στα πλαίσια της καπιταλιστικής παραγωγής –τις διαφορετικές βιομηχανίες, τα επαγγέλματα...- ενώ η «πολιτική ταξική σύνθεση» χρησιμοποιείται για να περιγράψει τις μορφές του αγώνα και της οργάνωσης τις οποίες αναπτύσσουν οι εργάτες στηριζόμενοι στην καθημερινή εμπειρία τους. Ξανά η διαδικασία είναι σημαντική εδώ: μέσα στους αγώνες αλλάζει η ταξική σύνθεση...

3. Το προλεταριάτο για να καταργήσει τον καπιταλισμό πρέπει να υπερβεί τις διαιρέσεις, τον έλεγχο από το κράτος, τα κόμματα, τα συνδικάτα. Αυτό μπορεί να γίνει μόνο μέσα στους ίδιους τους αγώνες. Μπορούμε να πούμε επίσης: μονάχα μέσα από τους αγώνες μπορεί να διαμορφωθεί αυτό που λέγεται εργατική τάξη. Η εργατική τάξη ως κίνημα –όχι σαν κάποιο είδος κοινωνιολογικής ομαδοποίησης όλων των εκμεταλλεζόμενων, όπως πολλοί ορθόδοξοι μαρξιστές θα το έθεταν.

Η χειραφέτηση της εργατικής τάξης δεν εξαρτάται από κόμματα, ηγέτες ή πρωτοπορίες που εισάγουν τη λεγόμενη «ταξική συνείδηση» από τα έξω. Αντιθέτως, η ανάπτυξη ενός κινήματος εξαρτάται από τους ίδιους τους αγώνες και από την εμπειρία που κομίζουν.

4. Και τι είναι αυτό που πρέπει να κάνουμε; Κατά τη γνώμη μας πρέπει να κάνουμε μια συστηματική ανάλυση και κριτική της καπιταλιστικής εκμετάλλευσης και του αγώνα για την υπέρβασή της. Το χρειαζόμαστε, ώστε να κατανοήσουμε την τεχνική και την πολιτική σύνθεση της τάξης. Το ζήτημα είναι το εξής: Υπάρχουν συγκεκριμένοι προλεταριακοί τομείς που καθοδηγούν τον αγώνα, οι οποίοι μπορούν να ωθήσουν άλλους να αντισταθούν και να αγωνιστούν, που μετατρέπουν την καθημερινή συνεργασία τους μέσα στη δουλειά σε όπλο ενάντια στην καπιταλιστική εκμετάλλευση;

Για μας η έρευνα δεν είναι μόνο μια ανάλυση αλλά επίσης μια έννοια που αναφέρεται στην παρέμβαση. Νομίζουμε ότι είναι απαραίτητο να ερευνήσουμε τις ιδιαίτερες καταστάσεις στη σφαίρα της εκμετάλλευσης, δηλαδή στις εταιρείες, στα σχολεία, στο ταμείο ανεργίας και αλλού, και συνεπώς στους καθημερινούς αγώνες, για να καταλάβουμε τη συμπεριφορά των εργατών και να κατανοήσουμε τη δυνατότητα για την επαναστατική αλλαγή που βρίσκεται εδώ –στην περιφέρειά μας αλλά και σε παγκόσμιο επίσης επίπεδο.

5. Πώς μπορούμε να μετέχουμε σε μια επαναστατική διαδικασία; Για παράδειγμα:

- λαμβάνοντας μέρος στους αγώνες και τις εργατικές συζητήσεις πάνω σε αυτούς,
- υποστηρίζοντας τις κομμουνιστικές τάσεις στο εσωτερικό τους,
- δείχνοντας την καπιταλιστική φύση της τεχνολογίας που υπάρχει για να ελέγχει και να μας κάνει να δουλεύουμε σκληρότερα,
- φανερώνοντας τον υπονομευτικό ρόλο των συνδικάτων,
- παρέχοντας πληροφόρηση σχετικά με τους αγώνες και τους αποτελεσματικούς τρόπους μπλοκαρίσματος της διαδικασίας συσσώρευσης,
- δίνοντας έμφαση στη συλλογική φύση της καπιταλιστικής παραγωγής, που αποτελεί τη βάση της επαναστατικής αλλαγής.

—

Θα προσπαθήσω αρχικά να δώσω μια εξήγηση γιατί επικεντρώσαμε την προσοχή μας στα τηλεφωνικά κέντρα στην περιοχή μας και στη συνέχεια θα αναφέρω πώς κάναμε αυτή την εργατική έρευνα. Πρώτα απ' όλα, το 1998 έγιναν απεργίες σε διάφορα τηλεφωνικά κέντρα της Citibank στην περιοχή μας και θέλαμε ν' ανακαλύψουμε αν αυτό σηματοδοτούσε ένα ξεκίνημα νέων ταξικών αγώνων σ' αυτό τον τομέα της οικονομίας. Η Citibank ήταν η πρώτη τράπεζα που προσπάθησε να μεταφέρει τις περισσότερες υπηρεσίες της από τα υποκαταστήματα στα τηλεφωνικά κέντρα, σε μεγάλη κλίμακα.

Την ίδια στιγμή εμφανίζονταν παντού στην περιοχή νέα τηλεφωνικά κέντρα, προσλαμβάνοντας χιλιάδες εργάτες. Αυτοί οι εργάτες ήταν κυρίως ανειδίκευτοι, και δούλευαν σε τεράστια γραφεία – σε πολλές περιπτώσεις υπήρχαν εκατοντάδες εργάτες σε ένα γραφείο. Αναρωτηθήκαμε λοιπόν αν η ύπαρξη τόσων πολλών εργατών μέσα σε ένα γραφείο αποτελούσε μια ευνοϊκή συνθήκη για την ανάπτυξη νέων αγώνων.

Ταυτόχρονα υπήρχε μια τεράστια καμπάνια από πολιτικούς, συνδικαλιστές και αφεντικά που παρουσίαζε τα τηλεφωνικά κέντρα σαν το μέλλον της εργασίας. Η περιοχή του Ρουρ ήταν μια παραδοσιακά βιομηχανική περιοχή, με πολλά ορυχεία και χαλυβουργίες, τα οποία κάποια στιγμή έκλεισαν με αποτέλεσμα η ανεργία να είναι πολύ υψηλή, 20% περίπου. Έτσι τα τηλεφωνικά κέντρα παρουσιάστηκαν επί-

σης σαν το μέλλον για την περιοχή, το μέλλον για όλους αυτούς τους εργάτες που έχασαν τις δουλειές τους στις μεγάλες βιομηχανίες.

Ακούσαμε επίσης ότι τηλεφωνικά κέντρα άνοιγαν από τις ηπα και την ινδία μέχρι την αργεντινή και την αυστραλία, οπότε σκεφτήκαμε ότι υπάρχει μια διεθνής εξέλιξη που μπορεί να επιτρέψει σε μεμονωμένους αγώνες στα τηλεφωνικά κέντρα να συσχετισθούν μεταξύ τους. Έτσι λοιπόν αρχίσαμε να συλλέγουμε κάθε είδους πληροφορίες σχετικά με τα τηλεφωνικά κέντρα από εφημερίδες και βιβλία ώστε ν' αποκτήσουμε μια γενική εικόνα.

Ξεκινήσαμε ακόμα κάποιες θεωρητικές συζητήσεις μέσα στην ομάδα μας, π.χ. πάνω στο ζήτημα των μηχανών, της κυκλοφορίας του κεφαλαίου, της οργάνωσης της εργασίας ώστε να καταλάβουμε το ρόλο των τηλεφωνικών κέντρων στη συσσώρευση κεφαλαίου και τον τρόπο που αυτά λειτουργούν. Τέλος, αρχίσαμε να δουλεύουμε εμείς οι ίδιοι σε 13 περίπου διαφορετικά τηλεφωνικά κέντρα προκειμένου να δημιουργήσουμε σχέσεις με τους εργάτες εκεί και να μπορούμε να παρεμβαίνουμε σε πιθανούς μελλοντικούς αγώνες. Αυτό ήταν πολύ εύκολο γιατί, όπως εξήγησα, προσλάμβαναν χιλιάδες ανειδίκευτους εργάτες, οπότε μπορούσες απλά να εμφανιστείς εκεί και να βρεις δουλειά.

Μ' αυτόν τον τρόπο ξεκινήσαμε τη διαδικασία της εργατικής έρευνας, παίρνοντας συνεντεύξεις από τους εαυτούς μας και από τους άλλους εργάτες για να καταλάβουμε τη διαδικασία της δουλειάς, τη συμπεριφορά των εργατών, το σαμποτάζ, την εμπειρία των αγώνων. Οι συνεντεύξεις δεν είναι απλά ένας τρόπος να θέτεις ερωτήσεις και να συλλέγεις πληροφορίες, αλλά περισσότερο μια αφορμή να ξεκινήσεις μια συζήτηση, να δημιουργήσεις μια σχέση με άλλους εργάτες και μαζί με αυτούς να αναπτύξεις μια κριτική απέναντι π.χ. στους ρατσιστικούς διαχωρισμούς μέσα στη δουλειά ή στην ταύτιση που παρουσίαζαν ορισμένοι εργαζόμενοι με την επιχείρηση.

Δημιουργήσαμε επίσης επαφές με ομάδες άλλων χωρών που παρέμβαιναν σε τηλεφωνικά κέντρα- υπήρξε ανταπόκριση από μία ομάδα στην αγγλία και μία στην ιταλία, οι οποίες συμμετείχαν στις κοινές συζητήσεις, μοίραζαν δικά τους φυλλάδια και μετέφρασαν δικό μας υλικό. Γράψαμε και μοιράσαμε 8-9 φυλλάδια ειδικά πάνω στις συνθήκες που επικρατούσαν στα τηλεφωνικά κέντρα και φτιάξαμε μία ιστοσελίδα όπου δημοσιεύαμε κείμενα και πληροφορίες σχετικά με τα τηλεφωνικά κέντρα σε άλλες χώρες.

Σχετικά με τ' αποτελέσματα, ελπίζαμε πως πηγαίνοντας στα τηλεφωνικά κέντρα θα συναντούσαμε αγώνες στους οποίους θα συμμετείχαμε. Αγώνες μέσα από τους οποίους οι εργάτες μπορούν να ξεπεράσουν τους διαχωρισμούς και να δημιουργήσουν μια αντίληψη για μια ζωή χωρίς μισθωτή εργασία. Πιστεύαμε επίσης ότι οι συνθήκες εργασίας για τους εργάτες στα τηλεφωνικά κέντρα, στους οποίους βλέπαμε το «προλεταριάτο της νέας οικονομίας», θα ήταν μια καλή βάση για ένα νέο κύκλο ταξικών αγώνων, δυστυχώς όμως κάτι τέτοιο δε συνέβη. Συναντήσαμε βέβαια καθημερινές μορφές σαμποτάζ, επιμήκυνση των διαλειμμάτων, τη συνηθισμένη απέχθεια ενάντια στ' αφεντικά και τους ρυθμούς εργασίας, αλλά όχι ανοιχτούς

μαζικούς αγώνες. Η πρώτη γενική εξήγηση που σκεφτήκαμε γι' αυτό είναι ότι στη γερμανία δεν υπάρχει συνολικά ένα ανταγωνιστικό εργατικό κίνημα σε ακμή. Για να κατανοήσουμε τις υπόλοιπες αιτίες πρέπει να εξετάσουμε την ίδια τη φύση της εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα.

Αρχικά πρέπει να διευκρινίσουμε πως δε θεωρούμε ότι τα τηλεφωνικά κέντρα είναι ένας ξεχωριστός τομέας της οικονομίας, αλλά μια συγκεκριμένη μέθοδος εργασίας. Γενικά, αν θέλουμε να προσδιορίσουμε τους εργάτες στα τηλεφωνικά κέντρα, θα λέγαμε πως πρόκειται για εργάτες που παρέχουν πληροφορίες έχοντας στη διάθεσή τους ένα τηλέφωνο και έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή. Η εμφάνιση των τηλεφωνικών κέντρων συνιστά μια επίθεση στις συνθήκες εργασίας των εργατών στα γραφεία. Μέχρι πρόσφατα ο τρόπος δουλειάς στο γραφείο επέτρεπε στους εργαζόμενους ένα σημαντικό ποσοστό ελέγχου πάνω στην εργασιακή διαδικασία. Μιλάμε εδώ για ειδικευμένους εργάτες που έπρεπε να επιτελέσουν μια ολοκληρωμένη και σύνθετη γκάμα εργασιακών καθηκόντων, κάτι που τους έδινε μια σχετική ελευθερία στον τρόπο δουλειάς. Κάποιες πρώτες προσπάθειες να βιομηχανοποιηθεί η δουλειά στο γραφείο, όπως π.χ. η εισαγωγή δεδομένων (data entry) στις τράπεζες, ξεπεράστηκαν στη δεκαετία του '80 από τη νέα πληροφορική και τηλεπικοινωνιακή τεχνολογία που έδωσε στο κεφάλαιο νέες δυνατότητες. Άρα τα τηλεφωνικά κέντρα δεν είναι η μοναδική προσπάθεια βιομηχανοποίησης της δουλειάς στο γραφείο.

Γενικότερα, η ανάπτυξη της πληροφορικής και τηλεπικοινωνιακής τεχνολογίας ήταν η προϋπόθεση γι' αυτές τις νέες δυνατότητες, έτσι ώστε να υπάρξει μια κανονικοποίηση/τεϊλοροποίηση της δουλειάς στο γραφείο. Πράγμα που σημαίνει ότι κάθε εργαζόμενος σε γραφείο έχει να κάνει περιορισμένα και χρονομετρημένα «βήματα εργασίας», κάτι που επιτρέπει στ' αφεντικά να προσλαμβάνουν ανειδίκευτους που πληρώνονται λιγότερο και είναι πιο εύκολα αντικαταστάσιμοι. Αυτό συνέβη και στην περίπτωση των τηλεφωνικών κέντρων, όπου η εισαγωγή τηλεφώνων, ηλεκτρονικών υπολογιστών και λογισμικού επιβάλλουν ένα συγκεκριμένο ρυθμό δουλειάς στους εργάτες –κάτι που πάντα συνέβαινε με τις μηχανές στην καπιταλιστική παραγωγή: σε αντίθεση με τα παραδοσιακά εργαλεία που επιτρέπουν στον εργάτη να δουλεύει με τους δικούς του ρυθμούς, οι μηχανές από μόνες τους επιβάλλουν έναν εντατικό/έξωθεν ρυθμό εργασίας για ν' αυξηθεί η παραγωγικότητα.

Υπάρχουν δύο είδη τηλεφωνικών κέντρων: εκείνα που αποτελούν τμήμα μιας συγκεκριμένης εταιρίας και εκείνα που παρέχουν υπηρεσίες σε άλλες εταιρίες υπό μορφή υπεργολαβίας. Είναι πολύ δύσκολο να διαπιστωθεί πόσο ακριβώς εργάτες δουλεύουν σε τηλεφωνικά κέντρα, επειδή αυτά δεν αποτελούν ένα ξεχωριστό τομέα. Οι εκτιμήσεις για τη Δυτική Ευρώπη μιλούν για 1,5 εκατομύριο εργάτες, ενώ για τις ηπα ο αριθμός τους κυμαίνεται από 2 έως 5 εκατομύρια. Για παράδειγμα, στην αγγλία οι εργάτες που δουλεύουν σε τηλεφωνικά κέντρα είναι περισσότεροι απ' όσους δουλεύουν στις αυτοκινητοβιομηχανίες, τις χαλυβουργίες και τα ορυχεία συνολικά.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι οι μισθοί και οι συνθήκες εργασίας δεν είναι ίδια σε όλα τα τηλεφωνικά κέντρα: μπορεί να δουλεύεις σε ένα τηλεφωνικό κέντρο

όπου δέχεσαι 400 τηλεφωνήματα σε οχτώ ώρες, επαναλαμβάνοντας συνεχώς την ίδια διαδικασία (π.χ. στην παραγγελιοληψία) μπορεί όμως και να δέχεσαι 20 τηλεφωνήματα σε οχτώ ώρες (π.χ. στην τεχνική υποστήριξη για ηλεκτρονικούς υπολογιστές). Υπάρχουν δηλαδή σημαντικές διαφοροποιήσεις. Παρ' όλα αυτά είναι εντυπωσιακό ότι και στις δύο περιπτώσεις η κινητικότητα/εναλλαγή των εργατών είναι πολύ υψηλή και αυτό γιατί ούτως ή άλλως είναι μια βαρετή δουλειά, με μηχανοποιημένο ρυθμό και συνέπειες στην υγεία.

Στην περιοχή του Ρουρ, οι δουλειές στα τηλεφωνικά κέντρα θεωρούνται από πολλούς εργάτες καλύτερες από τις δουλειές στις βιομηχανίες, στις εταιρίες καθαρισμού ή στα εστιατόρια. Το εργατικό δυναμικό των τηλεφωνικών κέντρων είναι ηλικιακά νέο, μεταξύ 20 και 40 ετών, αν και στα περισσότερα κέντρα οι εργαζόμενοι είναι γύρω στα 25, σε κάποιες περιοχές αρκετοί από αυτούς είναι φοιτητές, τα 2/3 του εργατικού δυναμικού είναι γυναίκες, οι οποίες καταλαμβάνουν και τις πλέον ανειδίκευτες θέσεις, ενώ πολλοί δουλεύουν υπό καθεστώς μερικής απασχόλησης επειδή είναι αρκετά αγχώδες να δουλεύεις σε τηλεφωνικό κέντρο με καθεστώς πλήρους απασχόλησης ή επειδή αποτελεί δεύτερη δουλειά.

Πιθανόν θα έχετε ακούσει για την επιτήρηση των εργαζόμενων στα τηλεφωνικά κέντρα, μέσω της πληροφορικής τεχνολογίας – μερικοί μάλιστα περιγράφουν τα τηλεφωνικά κέντρα σαν μια φυλακή. Αν και αυτή η επιτήρηση υπάρχει, οι εργάτες καταφέρνουν τελικά να βρουν δικούς τους τρόπους για να ξεφύγουν από τον έλεγχο. Σε όλα τα τηλεφωνικά κέντρα στα οποία δουλέψαμε έβρισκαν τρόπους ώστε να κάνουν σαμποτάζ, να επεκτείνουν τα διαλείμματα, να μην δέχονται τηλεφωνήματα...

Είναι από τα παραπάνω εμφανές ότι οι περισσότεροι εργάτες στα τηλεφωνικά κέντρα δεν ταυτίζονται με την δουλειά ή την εταιρία, απλά κινούνται από τη μια δουλειά στην άλλη. Δε χρειάζεται να το σκεφτείς πολύ, αν βρεις αλλού δουλειά με υψηλότερο μισθό απλώς φεύγεις: πρόκειται για κινητικότητα από επιλογή. Εδώ βρίσκεται και ο δεύτερος λόγος για την έλλειψη ανοιχτών μαζικών αγώνων, αφού οι εργάτες προτιμούν να φύγουν από την εταιρία για να βρουν αλλού δουλειά υπό καλύτερες συνθήκες παρά να αγωνιστούν για να βελτιώσουν τις συνθήκες εκεί που ήδη δουλεύουν. Έτσι κι αλλιώς δε βλέπουν να βρίσκεται το μέλλον τους στα τηλεφωνικά κέντρα. Αυτό από τη μια είναι κάτι ελπιδοφόρο: πολλοί άνθρωποι δε βλέπουν πια τη δουλειά σαν το κέντρο της ζωής τους.

Απ' την άλλη όμως, αυτή η αντίληψη σημαίνει πως δε συμμετέχουν σε συλλογικούς αγώνες μέσα στους χώρους εργασίας. Υπήρξαν πάντως μερικές απεργίες (δυστυχώς όχι στην περιοχή μας) στην British Telecom το 1999 και στην Telecom Italia το 2001 και προσπαθήσαμε να πάρουμε συνεντεύξεις από εργάτες που συμμετείχαν σε αυτές. Αυτές οι απεργίες όμως έγιναν σε χώρους όπου υπήρχαν ήδη συνδικάτα καθώς και μια σχετική παράδοση συνδικαλιστικών αγώνων, οπότε δεν ξέφυγαν γενικά από τον έλεγχο της συνδικαλιστικής ηγεσίας.

η συζήτηση

Δημήτρης: Προσπάθησε η kolinko να δημιουργήσει μαζικούς αγώνες στα τηλεφωνικά κέντρα ή απλά αρκέστηκε σε μια δουλειά προπαγάνδας; Προσπαθήσατε να έρθετε σε επαφή με συνδικάτα ή άλλες ομάδες που έκαναν παρεμβάσεις μέσα σε χώρους εργασίας;

Ραλφ: Πρώτον, δε θεωρούμε ότι είναι δυνατό να δημιουργήσουμε εμείς σαν ομάδα έναν μαζικό αγώνα, απλά δεν είναι κάτι που εξαρτάται από εμάς. Μπορώ να καταλάβω την υποστήριξη εργατών που έχουν ήδη ξεκινήσει έναν αγώνα. Δεν είναι δικός μας ρόλος να πάμε σε ένα χώρο εργασίας και να ξεκινήσουμε έναν αγώνα από μόνοι μας.

Δεύτερον, όσον αφορά τα συνδικάτα, στη γερμανία, αυτά κυριολεκτικά συνεργάζονται με τα αφεντικά στη διατήρηση της καπιταλιστικής σχέσης, έτσι κάθε φορά που προσπαθούμε να κάνουμε κάτι έχουμε απέναντί μας δύο εχθρούς: τα αφεντικά και τους συνδικαλιστές. Πάντως η ερώτηση είναι εύστοχη, γιατί συναντήσαμε κάποιους εργάτες μέσα στα τηλεφωνικά κέντρα που ήταν πρόθυμοι ν' αγωνιστούν και οι βασικοί τους στόχοι ήταν η βελτίωση των συνθηκών εργασίας, στόχοι συνδικαλιστικού χαρακτήρα. Η δική μας θέση πάνω σε αυτό είναι ότι αρχικά προτείνουμε σε αυτούς τους εργάτες ν' αυτοοργανώσουν τον αγώνα τους έξω από τα συνδικάτα, ενώ εμείς μπορούμε να τους υποστηρίξουμε σε θέματα υποδομής. Δε θέλουμε όμως να διεξάγουμε τον αγώνα για λογαριασμό τους.

Όπως προσπάθησα να εξηγήσω, η ίδια η έρευνά μας αποσκοπούσε στην ενδυνάμωση των εργατών, καθώς πιστεύουμε πως μέσα στους εργατικούς αγώνες δημιουργούνται οι δυνατότητες/προοπτικές για το ξεπέραςμα του καπιταλισμού. Αυτό λοιπόν που προσπαθούμε να κάνουμε όταν μοιράζουμε φυλλάδια ή μιλάμε με τους εργάτες, είναι ν' απαντήσουμε στο που βρίσκεται η δύναμή μας. Κατά τη γνώμη μας, η δύναμή μας δε βρίσκεται στα συνδικάτα, αλλά στην αυτοοργάνωση των αγώνων και στη συλλογική προσπάθεια μείωσης των ρυθμών εργασίας.

Άλκηστις: Στην έρευνα που κάνατε υπήρχε κάποιος ξεκάθαρος στόχος; Αν υπήρχε γινόταν γνωστός στους υπόλοιπους εργαζόμενους που συμμετείχαν στην έρευνα; Σ' αυτό το σημείο νομίζω ότι υπάρχει κάποιο κενό από την παρουσίαση, δεν κατάλαβα αν υπήρχε κάποιος σαφής στόχος που νομίζω ότι θα βοηθούσε ώστε η έρευνα να έχει κάποιο αποτέλεσμα.

Ραλφ: Όσον αφορά το πώς παρουσιάζαμε την έρευνα στους υπόλοιπους εργαζόμενους: πολλές φορές ήμασταν νεοπροσληφθέντες μαζί με εκατοντάδες άλλους, οπότε δεν μπορούσαμε να έχουμε εμπιστοσύνη σε οποιονδήποτε από την πρώτη στιγμή. Συνήθως συζητούσαμε με κάποιους εργαζόμενους, τους μοιράζαμε φυλλάδια και μετά παίρναμε συνεντεύξεις, αλλά αυτό δε γινόταν με όλους, γιατί πάντα υπήρχαν

εργαζόμενοι που θα ειδοποιούσαν το αφεντικό, οπότε πολύ γρήγορα θα μας απέλυαν από το τηλεφωνικό κέντρο. Επίσης, επειδή δεν υπήρχαν μαζικοί αγώνες σε εξέλιξη, αναγκαστικά ήμαστε πιο επιφυλακτικοί, γιατί όσο πιο μαχητικοί είναι οι εργαζόμενοι τόσο πιο πολύ παίρνουμε και εμείς θάρρος. Όσον αφορά τώρα το αν υπήρχε κάποιος ξεκάθαρος στόχος, όπως είπα δε δουλεύαμε όλοι σε ένα τηλεφωνικό κέντρο. Δουλέψαμε επί τρία χρόνια σε δεκατρία τηλεφωνικά κέντρα, συνεπώς δεν υπήρχε κάποιος σαφής στόχος που να αφορά ένα συγκεκριμένο τηλεφωνικό κέντρο. Πάντως κάναμε εκ των υστέρων μια αναλυτική συζήτηση γι' αυτό το ζήτημα γιατί σκεφτήκαμε ότι ίσως να ήταν καλύτερα αν εξαρχής πηγαίναμε όλοι για δουλειά σε ένα τηλεφωνικό κέντρο. Όταν όμως ξεκινούσαμε την έρευνα σκεφτήκαμε πως θα ήταν προτιμότερο να πάρουμε μια γενική εικόνα για τα τηλεφωνικά κέντρα, γι' αυτό επιλέξαμε να μη δουλέψουμε όλοι σε ένα, αλλά να διαχυθούμε.

Τα φυλλάδιά μας, εκτός από γενικές αναφορές, είχαν ένα τμήμα που αφορούσε συγκεκριμένες καταστάσεις που συνέβαιναν σε συγκεκριμένα τηλεφωνικά κέντρα και αρχικός μας στόχος ήταν να προκαλέσουμε μια διαδικασία συζήτησης ανάμεσα στους εργάτες. Η άλλη εκδοχή θα ήταν να πάμε όλοι σε ένα τηλεφωνικό κέντρο και να θέσουμε εκεί ένα συγκεκριμένο εργασιακό ζήτημα, εμείς όμως επιλέξαμε την πρώτη εκδοχή. Ήταν μια επιλογή που έπρεπε να κάνουμε πριν από τρία χρόνια.

Άλκηστις: Οι εργασιακές σχέσεις δεν είναι πλέον σταθερές, είσαι λίγους μήνες σε μια δουλειά και μετά πας σε άλλη, οπότε οι εργαζόμενοι δεν ενδιαφέρονται για την δουλειά που κάνουν τη συγκεκριμένη στιγμή λόγω αυτών των συνθηκών...

Σπύρος: Αυτό βέβαια χαρακτηρίζει από παλιά τις εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα, και έχει να κάνει και με υποκειμενικές βλέψεις των εργατών: σήμερα είμαι εδώ, αύριο θα κάνω καλύτερη δουλειά. Φυσικά αυτή η συνθήκη αποτελούσε και αποτελεί τροχοπέδη στην οργάνωση στους χώρους εργασίας.

Άλκηστις: Όμως αν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι δεν ενδιαφέρονται για τη δουλειά που κάνουν, δε θα μάθουν ποτέ ποιά είναι η διαδικασία της παραγωγής και έτσι δε θα έχουν ένα πλάνο για το πώς θα μπορούσαν να αλλάξουν τα πράγματα στο πλαίσιο μιας άλλης κοινωνίας. Το μεγαλύτερο πρόβλημα δεν είναι ο ίδιος ο καπιταλισμός, είναι ότι οι εργάτες δεν έχουν κάποιες βασικές αρχές για το πώς θα μπορούσαν να φτιάξουν μια άλλη κοινωνία. Χρειαζόμαστε μια συνολικότερη αντίληψη που δεν θα έχει να κάνει με την κριτική των συνθηκών εργασίας, αλλά με το πώς θα μπορούσε να οργανωθεί η ίδια η παραγωγή, κάτι που κανένας μας δεν γνωρίζει... Θεωρώ ότι δεν έχει δημιουργηθεί μια συνολική αντίληψη για την παραγωγή. Μπορεί να υπάρχει ιδεολογία, αλλά δεν υπάρχει μια συνολική αντίληψη για τη διαδικασία της παραγωγής, ένας διαφορετικός και ανταγωνιστικός τρόπος σε σχέση με τον υπάρχοντα. Και αν δεν υπάρξει αυτό, τελικά δεν μπορείς να χτυπήσεις τον καπιταλισμό.

Ραλφ: Εστίασαμε στα τηλεφωνικά κέντρα επειδή ήμασταν μια μικρή ομάδα και επειδή στη συγκεκριμένη περιοχή υπήρχαν πάρα πολλά. Αφετέρου, η εργατική έρευνα έχει νόημα μόνο στο βαθμό που γίνεται σε συνεργασία με άλλες ομάδες και σε άλλους εργασιακούς χώρους/τομείς παραγωγής ώστε να γίνεται μια συνολική προσπάθεια, δεν βλέπουμε δηλαδή τα τηλεφωνικά κέντρα σαν το κέντρο του κόσμου.

Επίσης, επιδιώκοντας την επανάσταση, ξεκινάμε από την περιοχή όπου ζούμε και προσπαθούμε να κατανοήσουμε εκεί τους ταξικούς αγώνες. Είχαμε, για παράδειγμα, επαφές με μια ομάδα εργοστασιακών εργατών από την Ιταλία, που δούλευαν σε μικρές βιομηχανίες γύρω από τη Μπολόνια, οπότε στοχεύσαμε στην ύπαρξη μιας επικοινωνίας με εργάτες από άλλους χώρους εργασίας και στην υιοθέτηση μιας συνολικής προσέγγισης. Δημιουργήσαμε ακόμα μια ιστοσελίδα για να διευκολυνθεί η ανταλλαγή των εμπειριών και αγώνων σε διάφορες περιοχές, σχετικά με τα τηλεφωνικά κέντρα...

Όσον αφορά το ζήτημα της μη ταύτισης με τη δουλειά και της άγνοιας της παραγωγικής διαδικασίας, θεωρούμε ότι όσο δεν υπάρχει ένα επαναστατικό κίνημα, μια αίσθηση κοινού αγώνα, όπως συνέβαινε στις δεκαετίες του '60 και του '70, οι προλετάριοι δεν έχουν μια αντίληψη για το μέλλον. Κάτι που, κατά την γνώμη μας, βγαίνει μέσα από τον αγώνα. Στην Κεντρική Ευρώπη όμως οι ταξικοί αγώνες της τελευταίας δεκαετίας ήταν κυρίως αμυντικοί αγώνες, δηλαδή αγώνες υπεράσπισης των θέσεων εργασίας. Καθώς οι αγώνες αυτοί είναι αμυντικοί, είναι δύσκολο να προκύψει μια αντίληψη για το μέλλον. Θα μπορούσαμε να δώσουμε εμείς μια προοπτική στους αγωνιζόμενους εργάτες, αλλά αυτό θα ήταν μια κίνηση «από τα έξω», που δεν θα είχε κανένα νόημα.

Αυτό που μπορούμε να κάνουμε είναι να κοιτάξουμε τους αγώνες που υπάρχουν, βλέπουμε π.χ. τους πρόσφατους αγώνες στην αργεντινή ή τους αγώνες στη Γαλλία του '95 ενάντια στο ασφαλιστικό, και να παρουσιάσουμε αυτούς τους αγώνες στους προλετάριους δίνοντάς τους έτσι παραδείγματα αγώνα. Γνωρίζω ότι οι σημερινές περιστάσεις είναι δύσκολες, δεν υπάρχει επαναστατικό κίνημα και αυτό μας φέρνει σε μια κατάσταση άσχημη. Για εμάς που έχουμε κάποιες διαφορετικές αντιλήψεις, που έχουμε την επιθυμία να γίνουν αγώνες, μπαίνει λοιπόν ο πειρασμός να γίνουμε ακτιβιστές. Αλλά έτσι καταλήγεις να χάνεις το χρόνο σου και να μην προετοιμάζεσαι σωστά για τους αγώνες που έρχονται. Αυτή τη στιγμή στόχος μας είναι ν' αναπτύξουμε μεθόδους αγώνα και εργαλεία ανάλυσης, για να μπορέσουμε να λειτουργήσουμε εποικοδομητικά μέσα σε ένα νέο κίνημα, όταν αυτό ξεκινήσει.

Όταν ξεκίνησε η εργατική έρευνα από την ομάδα «Σοσιαλισμός ή Βαρβαρότητα» στη Γαλλία και από το περιοδικό *Quaderni Rossi* στην Ιταλία, υπήρχε ένα χάσμα ανάμεσα στα κομμουνιστικά κόμματα, σε αυτούς που θεωρούσαν ότι αντιπροσώπευαν την εργατική τάξη, και την ίδια την εργατική τάξη. Η αυτοαποκαλούμενη πρωτοπορία δεν ήξερε τι σκέφτονταν και τι συζητούσαν οι ίδιοι οι εργάτες. Το περιοδικό *Quaderni Rossi*, προσπάθησε ν' αποκτήσει μια αληθινή γνώση για ό,τι πραγματικά συνέβαινε στους χώρους εργασίας. Άρα λοιπόν, η εργατική έρευνα

αποτελεί και σήμερα μια πρόκληση-πρόσκληση για τους εργάτες να κάνουν μια προσπάθεια να καταλάβουν οι ίδιοι την κατάστασή τους.

Γιάννης: Αυτό που κατάλαβα είναι ότι η εργατική έρευνα ασχολείται κυρίως με ό,τι γίνεται μέσα στο χώρο εργασίας και όχι γενικά με την καθημερινότητα, την ικανοποίηση των αναγκών, την καθημερινή ζωή και πώς αυτά συνδέονται με αγώνες που έχουν γίνει στο πεδίο του κοινωνικού κράτους, όπως π.χ. οι αγώνες των ανέργων στη γαλλία ή των γυναικών και των μαύρων τη δεκαετία του '70. Όπως θα το έθετα εγώ, αφορά η εργατική έρευνα και αγώνες έξω από το χώρο εργασίας;

Ραλφ: Κατ' αρχάς η καθημερινή εμπειρία είναι συνολική, η εργατική τάξη δεν υπάρχει μόνο μέσα στο χώρο εργασίας, φτιάχνει σχέσεις μέσα στην καθημερινότητα, στη γειτονιά. Έτσι εμείς δε δεχόμαστε ένα διαχωρισμό παραγωγικής/μη παραγωγικής εργασίας. Εντοπίζουμε βέβαια διαφορές ανάμεσα στους τρόπους συνεύρεσης των ανθρώπων. Στο χώρο εργασίας συμβαίνει λοιπόν το εξής: το ίδιο το κεφάλαιο σε φέρνει εκεί, σε οργανώνει υπό συγκεκριμένους καπιταλιστικούς όρους, σε αναγκάζει να γνωριστείς με τους υπόλοιπους εργάτες και να συνεργαστείς μαζί τους, όμως μέσα από την ίδια την καπιταλιστική οργάνωση της εργασίας δίνεται η δυνατότητα ν' αντιστρέψεις αυτή τη συνεργασία ενάντια στους καπιταλιστές, να χρησιμοποιήσεις τα όπλα που χρησιμοποιεί το κεφάλαιο εναντίον σου και αυτό να γίνει η δύναμή σου.

Οι άνεργοι όμως δε συναντιούνται κάπου συγκεκριμένα, δε ζουν απαραίτητα στην ίδια γειτονιά, ούτε μένουν εκτός εργασίας απαραίτητα το ίδιο χρονικό διάστημα. Ως εκ τούτου είναι πιο δύσκολο να οργανωθούν οι εργάτες γύρω από το ζήτημα της ανεργίας. Παρότι υπάρχουν σήμερα 5.000.000 άνεργοι στη γερμανία, δεν υπάρχει κίνημα ανέργων. Αν διαβάσατε στις εφημερίδες για κίνημα ανέργων στη γερμανία, να είστε σίγουροι ότι πρόκειται για «γραφειοκράτες άνεργους» ! Ανέφερα πριν ότι υπάρχει μια κατάσταση συνεχούς κινητικότητας από δουλειά σε δουλειά, μιλάμε για έναν κόσμο που δουλεύει σήμερα στα τηλεφωνικά κέντρα, θα βρεθεί αύριο στην ανεργία και μετά σε μια άλλη δουλειά, άρα το ζήτημα του κοινωνικού κράτους, εφόσον είναι εξαρτημένοι από το επίδομα ανεργίας, είναι ένα σημαντικό ζήτημα. Το γυναικείο ζήτημα είναι πολύ σημαντικό, γιατί τα 2/3 των εργαζόμενων στα τηλεφωνικά κέντρα είναι γυναίκες. Το ζήτημα της κατοικίας είναι επίσης σημαντικό, αν και στην περιοχή μας το πρόβλημα των ενοικίων δεν είναι τόσο έντονο. Παρότι επικεντρώσαμε στην εργασία στα τηλεφωνικά κέντρα δεν αρνούμαστε τη σημασία όλων αυτών των ζητημάτων. Όμως δεν ξεκινήσαμε κάποια εργατική έρευνα σχετικά με αυτά αφού δεν έχουμε μπροστά μας συγκεκριμένους αγώνες, π.χ. δεν υπάρχει όπως παλιότερα ένα κίνημα καταλήψεων στη γερμανία μέσα στο οποίο να ξεκινήσει μια διαδικασία έρευνας.

Σπύρος: Εντάξει, οι άνεργοι δε συναντιούνται...οι εργαζόμενοι στα τηλεφωνικά κέντρα υπογράφουν ατομική ή συλλογική σύμβαση, συλλογική με τη στενή έννοια,

δηλαδή ως υπάλληλοι συγκεκριμένου τηλεφωνικού κέντρου, ή με την ευρεία έννοια, δηλαδή είναι και αυτοί τμήμα του συνόλου των υπαλλήλων μιας τράπεζας ας πούμε, ή μιας άλλης οποιασδήποτε επιχείρησης;

Γιώργος: Εννοείς ότι τα ατομικά συμβόλαια είναι ένα πρόβλημα για τη συνενύρεσή τους...

Ραλφ: Δεν υπάρχουν αυτή τη στιγμή γενικές συλλογικές συμβάσεις εργασίας για όλους όσους εργάζονται στα τηλεφωνικά κέντρα, υπάρχουν όμως συλλογικές συμβάσεις κατά επιχείρηση. Για παράδειγμα στις εταιρείες που δούλεψα έπαιρναν όλοι τον ίδιο μισθό, δεν υπήρχαν ατομικές συμβάσεις εργασίας από την άποψη του μισθού...

Σπύρος: Μπορούσαν όμως να βρεθούν αυτοί; Κάπου όλοι μαζί; Όταν χτυπάνε κάρτα ή σε ένα διάλειμμα;

Αποστόλης: Δούλευαν στον ίδιο χώρο, ρε Σπύρο...

Σπύρος: Ναι, υπάρχει κάποιος χώρος που να τους ενώνει από πριν;

Γιώργος: Νομίζω πως έχει απαντήσει σε αυτό... είναι αυτό που είπα πριν όταν έφερε σε αντιπαράθεση τους εργαζόμενους που τους οργανώνει το κεφάλαιο στο χώρο εργασίας και τους άνεργους που δεν μπορούν να συναντηθούν.

Αποστόλης: Θέλω να κάνω δύο ερωτήσεις. Η πρώτη ερώτηση είναι η εξής: είπες πριν ότι έχουν γίνει κάποιες πράξεις σαμποτάζ στα τηλεφωνικά κέντρα ή ότι, τέλος πάντων, παρά τη στενή επιτήρηση, είχαν βρεθεί κάποιοι τρόποι να χαλαρώνει ο ρυθμός της δουλειάς. Θα ήθελα να μας δώσεις κάποια παραδείγματα, αν γίνεται...

Ραλφ: Πρέπει να κάνουμε μια διάκριση ανάμεσα στις ατομικές και τις συλλογικές ενέργειες σαμποτάζ. Οι ατομικές ενέργειες ήταν πιο πολλές από τις συλλογικές. Στα περισσότερα τηλεφωνικά κέντρα έχουν ένα σύστημα καταγραφής ενεργειών, όπως π.χ. αν προσπαθήσεις να κλέψεις κάτι με τον υπολογιστή ή αν πας για κατούρημα, ή πόση ώρα θα κάνεις στο τηλέφωνο...οπότε πρέπει να μάθεις τους κωδικούς αυτού του συστήματος ώστε δίνοντας λάθος κωδικούς να μην μπορούν να σε εντοπίσουν.

Σ' ένα συγκεκριμένο τηλεφωνικό κέντρο οι εργαζόμενοι είχαν βρεί μια διαδικασία στον υπολογιστή που έκανε όλο το σύστημα να καταρρεύσει για μια ώρα, σ' ένα άλλο είχαν βρεί τρόπο να παρακολουθεί κάποιος τα τηλέφωνα των υπολοίπων για να μπορούν αυτοί να κάνουν διάλειμμα. Υπήρχαν και team leaders (προϊστάμενοι) που μας έλεγαν να ελέγχουμε στην οθόνη τότε φτάνει καινούργια κλήση και αν βλέπουμε ότι κάποιος δεν είναι απασχολημένος να του δίνουμε την κλήση, αλλά κανείς δεν ενδιαφέρθηκε να κάνει κάτι τέτοιο! Επίσης σε κάποια τηλεφωνικά κέντρα

ήταν απαραίτητη η χρήση του ίντερνετ για την ανεύρεση πληροφοριών, οπότε πολλοί εργαζόμενοι χρησιμοποιούσαν το ίντερνετ την ώρα της δουλειάς για να στέλνουν e-mail και να πιάσουν κουβέντα με τους φίλους τους...

Πάντως σε οποιαδήποτε δουλειά, σε οικοδομή ή σε εργοστάσιο, θα βρεις τέτοιους τρόπους να κάνεις σαμποτάζ, όλοι οι εργαζόμενοι βρίσκουν τρόπους για ν' αντισταθούν. Το σαμποτάζ όμως έχει διπλή όψη: απ' τη μια μεριά φανερώνει τη σύγκρουση με την επιχείρηση, το διαρκή ανταγωνισμό ανάμεσα στον εκβιασμό να δουλεύεις για τα κέρδη του αφεντικού και στη δική σου επιθυμία να δουλεύεις λιγότερο, όμως από την άλλη μεριά είναι και λειτουργικό για την επιχείρηση, γιατί αν δε βρεις ένα δικό σου ρυθμό για να εκτελέσεις τις διάφορες εργασίες, είναι πολύ πιθανό να μην μπορεί να γίνει καν η δουλειά. Δηλαδή λειτουργεί και σαν αυτορρύθμιση της καπιταλιστικής εργασίας. Επομένως το σαμποτάζ είναι κάτι θετικό όταν γίνεται, αλλά από μόνο του δε μας οδηγεί στο ξεπέραςμα του καπιταλιστικού κόσμου, έχει τα όριά του...

Αποστολής: Η δεύτερη ερώτηση αφορά το εξής: είπες πριν ότι αρκετός κόσμος που δουλεύει στα τηλεφωνικά κέντρα δείχνει μια ευκολία στο να πηγαίνει από το ένα τηλεφωνικό κέντρο στο άλλο, να μην κάθεται πολύ καιρό σε μια δουλειά. Μίλησες τέλος πάντων για την κινητικότητα αυτών των εργατών. Επειδή αυτό συναντιέται και στην Ελλάδα, και είναι κάτι που γενικά μας προβληματίζει, θέλω να ρωτήσω: πώς βλέπετε αυτή την κινητικότητα, τη βλέπετε σαν κάτι που προκύπτει από την εργατική υποκειμενικότητα ή την βλέπετε περισσότερο σαν ένα εκβιασμό που έρχεται από τα πάνω και γίνεται τέλος πάντων αποδεκτός; Θεωρείτε ότι είναι μια συμπεριφορά καθαρά προλεταριακή ή ότι έχει πλέον πάρει έναν χαρακτήρα εκβιασμού από τα αφεντικά; Και αφού διαπιστώσατε ότι η κινητικότητα αποτέλεσε κάποιου είδους πρόβλημα στην παρέμβασή σας στα τηλεφωνικά κέντρα, κάνατε κάποιες σκέψεις πάνω σε αυτό: πώς μπορεί δηλαδή να ξεπεραστεί αυτό το ζήτημα; Είχατε κάποιες σκέψεις, προβληματισμούς;

Γιάννης: Εννοείς σχετικά με το ζήτημα της οργάνωσης στους χώρους δουλειάς;

Αποστολής: Ναι, εννοώ τη σχέση οργάνωσης-κινητικότητας, δηλαδή αφού αυτοί διαπίστωσαν ότι υπάρχει πρόβλημα με αυτή τη συνθήκη, το συζήτησαν;

Ραλφ: Πρώτα απ' όλα, για την κινητικότητα ισχύουν και τα δύο. Δηλαδή, είναι αφ' ενός μια έκφραση προλεταριακής υποκειμενικότητας, από τη δεκαετία του '70 υπήρχε ένα κομμάτι εργατών στη Γερμανία που αρνήθηκε τις συνθήκες εργασίας όπως υπήρχαν (δεν ήθελε για παράδειγμα να δουλεύει οχτάωρο ή να δουλεύει συνεχώς στην ίδια δουλειά) αλλά απ' την άλλη το κεφάλαιο χρησιμοποίησε αυτή την επιθυμία των προλετάρων για να δημιουργήσει νέες σχέσεις εργασίας, όπως π.χ. τη μερική απασχόληση. Η κινητικότητα χρησιμοποιήθηκε επίσης για να διασπαστεί σε κάθε επιχείρηση ο πυρήνας των εργατών που ήταν οργανωμένοι και είχαν κάποιον

έλεγχο πάνω στις συνθήκες δουλειάς. Θεωρούμε πάντως ότι η κινητικότητα είναι ταυτόχρονα ένα όπλο ενάντια στους εργάτες αλλά και ένα μέσο για να δουλεύεις λιγότερο...

Αποστολής: Ας το διατυπώσω αλλιώς: οι εργάτες που συναντήσατε στα τηλεφωνικά κέντρα πως το αισθάνονταν, σαν επιλογή τους ή σαν επιβολή;

Ραλφ: Υπήρχαν δύο διαφορετικές περιόδους. Υπήρχε αρχικά μια περίοδος ανάπτυξης για τα τηλεφωνικά κέντρα, όπου εύκολα πήγαινες από τη μια δουλειά στην άλλη και μπορούσε ο καθένας να διαλέγει, οπότε η συμπεριφορά των εργατών απέναντι στην κινητικότητα ήταν πιο θετική. Όταν όμως ξεκίνησε η κρίση της νέας οικονομίας το 2000 και έκλεισαν πολλά τηλεφωνικά κέντρα, τα πράγματα έγιναν πιο δύσκολα, οπότε υπήρξε και μια αλλαγή στη συμπεριφορά των εργατών. Για παράδειγμα, στη δική μας περιοχή, την περίοδο της ανάπτυξης, πηγαίνοντας στα τηλεφωνικά κέντρα υπέγραφε σύμβαση αορίστου χρόνου παρότι δεν έμενες εκεί πάνω από ένα χρόνο, αλλά τώρα, σε περίοδο κρίσης, οι περισσότεροι προσπαθούν να κρατήσουν οπωσδήποτε μια δουλειά αν είναι κάπως καλά πληρωμένη.

Σε σχέση τώρα με το ζήτημα της οργάνωσης και της κινητικότητας, εμείς δεν επιθυμούμε να στήσουμε μια οργάνωση για λογαριασμό των εργατών, αλλά το οργανωτικό ζήτημα μας τίθεται άμεσα, δηλαδή πώς μπορούν οι ίδιοι οι εργάτες να συνευρεθούν σε συνθήκες υψηλής κινητικότητας. Ένα παράδειγμα που μπορεί να φανεί χρήσιμο είναι η περίπτωση των IWW (Industrial Workers of the World) στην αμερική στις αρχές του 20ου αιώνα. Ήταν μια ένωση εργατών που προέρχονταν από πολλές διαφορετικές χώρες και ήταν πολύ κινητικοί, δούλευαν για λίγο καιρό σε ένα εργοστάσιο και μετά πήγαιναν σε άλλο, ενώ συχνά ζούσαν στην ύπαιθρο. Μπορούμε να μάθουμε πολλά από αυτή την εμπειρία. Ένα άλλο παράδειγμα: στη γαλλία οι νοσοκόμες και οι φορτηγατζήδες είχαν δημιουργήσει, στα πλαίσια ενός αγώνα, δίκτυα δράσης αλλά μετά πήραν την απόφαση να διαλύσουν αυτά τα δίκτυα γιατί αισθάνονταν ότι μετά την λήξη του αγώνα θα μετατρέπονταν σε έναν θεσμικό οργανισμό. Σκοπός μας είναι η περιγραφή και η παρουσίαση τέτοιων αγώνων στους προλετάρους.

Ένα ακόμη γενικό σχόλιο: σε κάθε αγώνα, σαν ομάδα και σαν ξεχωριστά άτομα, έχουμε έναν διπλό ρόλο. Αφενός ως εργάτες και αφετέρου ως επαναστάτες. Εμείς εντοπίζουμε αυτόν το ρόλο στο να συμμετέχουμε μέσα στους εργατικούς αγώνες, αλλά την ίδια στιγμή να ασκούμε κριτική σε αυτούς τους αγώνες στη βάση μιας επαναστατικής προοπτικής. Επ' αυτού διαφωνήσαμε με τους αναρχοσυνδικαλιστές, για τους οποίους το κεντρικό ζήτημα είναι η οργάνωση, το συνδικάτο, ενώ για εμάς το κεντρικό δεν είναι η οργάνωση αλλά ο ίδιος ο αγώνας σα διαδικασία. Δεν είμαστε υπέρ μιας μόνιμης οργανωτικής μορφής, αλλά περισσότερο υπέρ μιας παρέμβασης σε μια ανοιχτή διαδικασία αγώνα.

Γιάννης: Θεωρείς ότι πρέπει απλά να κριτικάρουμε τους αγώνες των εργατών ή ότι

θα πρέπει να προωθούμε και κάποιες συγκεκριμένες πρωτοβουλίες σε σχέση με πράγματα που θα μπορούσαν να προωθήσουν τον αγώνα τους παραπέρα;

Ραλφ: Για εμάς το αρχικό και το σημαντικότερο ζήτημα είναι η κατάργηση της καπιταλιστικής σχέσης συνολικά. Οπότε στο λόγο που εκφράζουμε μέσα σε κάποιους αγώνες βγάζουμε στην επιφάνεια αυτήν την οργή ενάντια στον καπιταλισμό. Και πολλές φορές χρησιμοποιούμε έναν υποκειμενικό λόγο στα φυλλάδιά μας. Για παράδειγμα, σε ένα φυλλάδιο για τα mac donald's – κάποιιοι από εμάς εργάζονται σε τέτοιους χώρους και πρόσφατα υπήρχε μια κινητοποίηση στην περιοχή μας– γράψαμε υποκειμενικές ιστορίες δικές μας και άλλων εργατών που εξέφραζαν αυτήν την οργή απέναντι στην καπιταλιστική σχέση.

Από την άλλη, δε θεωρούμε ότι πρέπει να σχηματίσουμε εμείς κάποια αιτήματα και να τα παρουσιάσουμε στους εργάτες. Αν ένα αίτημα γεννηθεί μέσα από έναν αγώνα μπορούμε να συζητήσουμε πάνω σ' αυτό, αλλά δεν είναι ο ρόλος μας να βάζουμε αιτήματα.

Γιάννης: Με αυτόν τον τρόπο όμως βάζεις μια διαχωριστική γραμμή ανάμεσα στους εργάτες και τον εαυτό σου. Από τη στιγμή που κατεβαίνεις σε έναν εργατικό αγώνα δεν πρέπει και να τον συνδιαμορφώνεις; Δεν μπορώ να καταλάβω πώς μπορείς να συμμετέχεις σε έναν αγώνα χωρίς να τον συνδιαμορφώνεις, με το φόβο ότι θα τον καθοδηγήσεις...

Γιώργος: Δηλαδή συμμετέχεις στον αγώνα λέγοντας: γιατί δεν κάνουμε *όλοι εμείς* αυτό, και όχι γιατί δεν κάνετε *εσείς* αυτό.

Ραλφ: Πρώτα από όλα, τα φυλλάδια τα γράφουμε ως εργάτες και όχι ως μια «έξωθεν» οργάνωση. Δεν είμαστε μια οργάνωση «από τα έξω», είμαστε μια κολεκτίβα εργατών. Γι' αυτό το λόγο, κατά τη διάρκεια αγώνων ή άλλων εξελίξεων, δεν απευθυνόμαστε ποτέ σε στυλ «εμείς» και «εσείς». Αυτό δεν το κάνουμε. Ούτως ή άλλως δε θεωρούμε ότι το «αυτοί» υπάρχει. Μέσα σε έναν αγώνα υπάρχουν διαφορετικές τάσεις και ομαδοποιήσεις. Όταν βρίσκεσαι σε έναν εργασιακό χώρο και θες να οργανώσεις μια κινητοποίηση, θα δεις ότι υπάρχουν και αυτοί που δε θέλουν να κάνουν τίποτα, υπάρχουν και οι καλοί φίλοι του αφεντικού· όλες οι συμπεριφορές. Από την άλλη πλευρά για εμάς, το αίτημα, ο στόχος ενός αγώνα δεν είναι πραγματικά σημαντικός. Μπορεί να υπάρξει μια αυτόνομη απεργία για ένα ευρώ παραπάνω και αυτό είναι καλύτερο από μια απεργία του συνδικάτου για είκοσι ευρώ παραπάνω. Δεν είναι το αίτημα που έχει σημασία, αλλά το υπόβαθρο του αγώνα: πώς έκαναν τον αγώνα, πώς μαζεύτηκαν, ξεπεράστηκαν διαχωρισμοί όπως π.χ. μεταξύ ειδικευμένων και ανειδίκευτων εργατών; Αυτές είναι οι διαδικασίες που εμείς θεωρούμε σημαντικές. Ή, στην περίπτωση που υπάρχει ένας αγώνας μεταναστών εργατών, προσπαθούμε να εξηγήσουμε ότι και αυτοί είναι μέρος της εργατικής τάξης. Αυτά είναι τα σημαντικά ζητήματα με τα οποία εμείς ασχολούμαστε και όχι με τη διατύ-

πωση κάποιου συγκεκριμένου αιτήματος. Στην πραγματικότητα δε μας πολυενδιαφέρει το συγκεκριμένο αίτημα.

Γιάννης: Όμως πολλές φορές στους αγώνες το ουσιαστικό δεν είναι να θέσεις ένα αίτημα, αλλά αν μπορείς να προωθήσεις μια κατεύθυνση, π.χ. όσον αφορά το ζήτημα του ανοίγματος ενός αγώνα προς τα έξω: υπάρχουν ιστορικά παραδείγματα σχετικά με τη δωρεάν μεταφορά κόσμου από τους οδηγούς λεωφορείων στη διάρκεια της απεργίας τους. Αυτό είναι ένα πρακτικό πράγμα που μπορείς να προωθήσεις κατά τη διάρκεια ενός αγώνα.

Γιώργος: Και κάποιοι πρότειναν να γίνει αυτό, δεν έγινε αυτόματα.

Ραλφ: Την πρόταση να μην πληρώνει κάποιος στο λεωφορείο δε χρειάζεται να την κάνεις μόνο όταν υπάρχει κάποιος αγώνας· μπορείς να το κάνεις ανά πάσα στιγμή. Πριν από δυο εβδομάδες ήμουν στη Στοκχόλμη, όπου γινόταν μια απεργία των οδηγών του μετρό με τη μορφή της μείωσης του ρυθμού εργασίας. Την ίδια στιγμή, υπήρχε εκεί κόσμος που έκανε μια καμπάνια υπέρ της μείωσης της τιμής των εισιτηρίων, γιατί αυτή την εποχή θέλουν να ιδιωτικοποιήσουν το μετρό. Έτσι, πολύς κόσμος χρησιμοποιούσε το μετρό δωρεάν. Φυσικά και είναι καλό που ήρθαν κοντά οι δυο αυτοί αγώνες. Δεν έχω κάποιο πρόβλημα με αυτό. Ίσως δεν κατάλαβα καλά τι ήθελες να πεις. Να τι δε θα κάναμε εμείς: να υπάρχει ένας αγώνας για τη μείωση του εργασιμίου χρόνου π.χ. στις 30 ώρες και εμείς να λέγαμε το ίδιο ή να διατυπώναμε κάποιο άλλο παρόμοιο αίτημα. Το παράδειγμα που έφερες δεν ήταν πολύ καλό.

Γιώργος: Μάλλον ο Ραλφ εννοεί ένα αίτημα που θα προσπαθούσε να καλύψει τους πάντες.

Κώστας: Θα ήθελα και εγώ να του θέσω ένα ερώτημα. Συμμετέχω σε μια ομάδα που προσπαθεί να παρέμβει σε εργασιακούς χώρους και είναι ενδιαφέρον να συναντάει κανείς ανθρώπους με τους οποίους μοιράζεται κοινές θεωρητικές αφητηρίες· ένα είναι αυτό.

Ένα δεύτερο έχει σχέση με την αποειδίκευση που παρατήρησε στα τηλεφωνικά κέντρα. Οι νέες τεχνολογίες έχουν συμβάλει σε αυτήν την αποειδίκευση σε πάρα πολλούς εργασιακούς χώρους, ας πούμε στο χώρο του εμπορίου, του βιβλίου κ.λ.π. Αν σταθούμε για παράδειγμα στο χώρο του βιβλίου, χιλιάδες τίτλοι βιβλίων από διάφορους εκδοτικούς οίκους έχουν τυποποιηθεί με τη χρήση των υπολογιστών και αν ψάχνεις κάποιον συγκεκριμένο τίτλο ή εκδότη, μπορείς μέσω μιας απλής αναζήτησης να το βρεις. Αυτό είναι αποειδίκευση, αλλά ταυτόχρονα ένα μεγάλο κομμάτι των εργαζομένων, που πριν δεν είχε καμία σχέση με τις νέες τεχνολογίες, αναγκάζεται να έρθει σε μια επαφή με τις νέες αυτές τεχνολογίες και μερικές φορές να τις αξιοποιήσει και προς δική του χρήση. Εμείς νομίζουμε ότι σε όποιους εργα-

σιακούς χώρους υπάρχει ίντερνετ, η αυτοαξιολόγηση και η επανοικειοποίηση σ' αυτούς τους χώρους δουλειάς δείχνουν το διττό ρόλο που παίζουν οι νέες τεχνολογίες στον εργασιακό χώρο. Ένα παράδειγμα, είναι αυτό.

Ένα δεύτερο παράδειγμα, από τον εργασιακό χώρο που είμαι τώρα εγώ, είναι αυτός ο κατακερματισμός και η πολυδιάσπαση που προαναφέραμε. Στο δικό μου εργασιακό χώρο είμαστε πολλοί εργαζόμενοι και υπάρχουν διάφορες κατηγορίες: υπάρχουν κάποιοι με συμβάσεις αορίστου χρόνου, υπάρχουν αυτοί που δουλεύουν με συμβάσεις έργου και υπάρχει το προσωπικό ασφάλειας και καθαριότητας που ουσιαστικά είναι επανοικιαζόμενο εργατικό δυναμικό, δηλαδή δουλεύει σε άλλες εταιρείες και απλώς επιτελεί ένα έργο στο χώρο εργασίας. Το ερώτημα είναι το εξής: αυτή η πολυδιάσπαση, ο κατακερματισμός και η ανασφάλεια που δημιουργείται μέσα από την επιβολή της συνθήκης της συνεχούς εργασιακής περιπλάνησης – που συμφωνώ, αν κατάλαβα καλά όπως το έβαλε πριν ο Αποστόλης, ότι πλέον δεν είναι μια επιλογή ενός κομματιού της εργατικής τάξης όπως παλιότερα αλλά μια επιλογή του κεφαλαίου, σαν ένας νέος τρόπος εκμετάλλευσης– μήπως δημιουργεί μια νέα εργατική κοινότητα πολύ πιο συνολική και διευρυμένη από τις παλιότερες εργατικές κοινότητες που είχαμε γνωρίσει στο φορντικό μοντέλο παραγωγής;

Γιώργος: Εννοείς ότι η ίδια η διαδικασία της παραγωγής δημιουργεί μια τέτοια κοινότητα;

Κώστας: Ναι, ναι, η γενικευμένη κατάσταση ανασφάλειας, περιπλάνησης...

Γιάννης: Κοινότητα συνθηκών έτσι;

Κώστας: Ναι, κοινότητα συνθηκών. Ο άλλος δουλεύει... αλλά να μη μιλήσω για άλλον. Εγώ που στη δουλειά μου είμαι με σύμβαση αορίστου χρόνου νιώθω πάρα πολύ κοντά με αυτόν που δουλεύει με σύμβαση έργου κι εγώ είμαστε τυπικά διαχωρισμένοι... Και ένα τελευταίο. Εμένα ο τρόπος δουλειάς τους μου θύμησε πάρα πολύ την ICO, από όσο ξέρω από κάποια πράγματα που έχω διαβάσει και έχω δει. Το ερώτημα παραμένει, μπήκε εδώ και από άλλους συντρόφους, και αφορά τους λόγους που διαφωνούν οι σύντροφοι από τη γερμανία στο να παγιώνονται μορφές οργάνωσης όταν δεν υπάρχει αγώνας. Ανέφεραν ότι αυτές οι μορφές μπορεί στη διάρκεια του αγώνα να είναι ριζοσπαστικές, π.χ. επιτροπές βάσης, αλλά όταν παραμένουν και μετά τους αγώνες αφομοιώνονται από το σύστημα. Παρόλα αυτά, δεν υπάρχει ανάγκη συσσώρευσης των πιο συνειδητών – δεν χρησιμοποιώ τη λέξη πρωτοπόρων για να μην παρεξηγηθώ- κομματιών της εργατικής τάξης που είναι πιο επαναστατικά; Δεν υπάρχει ανάγκη συσσώρευσης αυτού του ενεργητικού, αυτής της εμπειρίας; Αυτά τα δύο, τίποτε άλλο.

Γιώργος: Είπες συσσώρευσης;

Κώστας: Ναι, συσσώρευσης και συνεύρεσης, οργάνωσης...

Ραλφ: Σχετικά με το πρώτο σημείο, νομίζω ότι η διαδικασία αποειδίκευσης της εργασίας έχει πάντα δυο όψεις γιατί, όπως εξήγησα, η περίπτωση των τηλεφωνικών κέντρων αποτέλεσε μια επίθεση στη θέση των εργατών γραφείου. Αλλά οι εργάτες γραφείου, τουλάχιστον στη γερμανία, είχαν μια επαγγελματική ταυτότητα, θα υπερασπιζόνταν την εταιρεία τους κ.λ.π. , δηλαδή βρίσκονταν ήδη μέσα στο πλαίσιο της καπιταλιστικής εργασίας. Η αποειδίκευση σημαίνει τώρα ότι γίνονται ανειδίκευτοι εργάτες, που μάλλον έχουν την τάση να πηγαίνουν πέρα από τα όρια της εργασίας. Έτσι, δεν έχει νόημα να τσακωνόμαστε για το αν η αποειδίκευση είναι πράγματι κάτι κακό· αυτό είναι πλαστό δίλημμα. Σε αυτή την αποειδίκευση βλέπω περισσότερες πιθανότητες ανάπτυξης νέων αγώνων.

Όσον αφορά το δεύτερο σημείο για την τεχνολογία. Φυσικά και οι εργάτες μαθαίνουν να χρησιμοποιούν την τεχνολογία για τις δικές τους ανάγκες, όπως και το παράδειγμα με τους εργαζόμενους που χρησιμοποιούν το ίντερνετ για να κουβεντιάζουν με τους φίλους τους εν ώρα εργασίας, που ανέφερα προηγουμένως. Εμείς κάνουμε κριτική στην τεχνολογία, γιατί υπάρχει μια τάση να θεωρούμε ότι πρέπει απλά να καταλάβουμε τις εταιρείες και να χρησιμοποιήσουμε την ίδια τεχνολογία με κομμουνιστικό τρόπο. Εμείς θεωρούμε ότι αυτό δεν μπορεί να έχει αποτελέσμα. Δεν μπορούμε απλά να κάνουμε κατάληψη των τεχνολογικών μέσων, γιατί είναι αυτά τα ίδια καπιταλιστικά. Αυτό βέβαια δε σημαίνει ότι οι εργάτες δε μαθαίνουν να χρησιμοποιούν την τεχνολογία.

Σε σχέση με το τρίτο σημείο, βλέπω μια διαφορά μεταξύ της οργάνωσης που εμφανίζεται στη διάρκεια των αγώνων και μέσα στους αγώνες, και των μορφών οργάνωσης που εμείς ως επαναστάτες πρέπει να αναπτύξουμε. Σίγουρα, πρέπει να υπάρχει μια ανταλλαγή εμπειριών μεταξύ ομάδων από διάφορες χώρες και σύγκριση αντίστοιχων καταστάσεων. Μιλάμε για ένα δίκτυο συλλογικοτήτων και όχι για μια κεντρική οργάνωση. Αυτές είναι οι δυο πλευρές· από τη μια, να βλέπεις τους αγώνες και να μαθαίνεις μέσα από τους αγώνες και από την άλλη να χτίζεις ένα δίκτυο ομάδων και συλλογικοτήτων που συνομιλούν κριτικά για την κατάσταση των ταξικών αγώνων. Αυτός άλλωστε είναι και ο λόγος που είμαι εδώ απόψε.

Μιχάλης: Λοιπόν, εγώ θα ήθελα να κάνω μερικές γρήγορες και μικρές ερωτήσεις για να έχω μια εικόνα. Καταρχήν, πόσα άτομα είναι, αν είναι δηλαδή μια πολυπληθής ομάδα.

Ραλφ: Είμαστε δέκα άτομα. Και πόσες γυναίκες υπάρχουν στην ομάδα; Πέντε.

Γιώργος: Πέντε; Καλή αναλογία...

Ραλφ: Πολύ ασυνήθιστο.

Μιχάλης: Δεύτερον, αν μετά το αποτέλεσμα της έρευνάς τους έχουν πλέον αποκτήσει δεσμούς με τους εργάτες στα τηλεφωνικά κέντρα, ανεξάρτητα από το αν έχουν γίνει ή όχι μαζικές κινητοποιήσεις, αν έχουν κάποιες επαφές.

Ραλφ: Ακόμα έχουμε επαφές. Κάποιοι από εμάς ακόμα δουλεύουν σε τηλεφωνικά κέντρα. Εγώ έχω ακόμα επαφή με κόσμο στην Ιταλία, και στη Γερμανία εκεί όπου δούλεψα. Οι επαφές βασίζονται επίσης πολύ στις φιλίες ... Και κάποιοι μας στέλνουν πληροφορίες τακτικά.

Μιχάλης: Τρίτον, θα ήθελα να ρωτήσω αν οι εργάτες τους βλέπουν σαν πολιτικά υποκείμενα ή σαν κάποιους ανάμεσά τους, δηλαδή έχουν ταυτότητα όταν κατεβαίνουν στους εργάτες; Λένε «είμαστε η Κολίνκο και κάνουμε μια έρευνα» και ρωτάνε κάτι συγκεκριμένο;

Γιώργος: Καλύτερα, μήπως θες να ρωτήσεις «πώς την κάνετε αυτή την έρευνα»;

Μιχάλης: Ναι, είτε κάποια πράγματα. Φαντάζομαι, δεν πιάσανε έναν-έναν και του είπαν «κάτσε κάτω»...εντάξει, σε πρώτη φάση μπορεί να γίνει αυτό προσωπικά, να ρωτάω εγώ κάποιον και όπως να' ναι να γίνεται μια κουβέντα. Αλλά φαντάζομαι, μετά από κάποιο διάστημα θα είχε ακουστεί αυτό, θα είχαν βγάλει και μπροσούρες, θα είχαν γίνει κάπως γνωστοί.

Ραλφ: Ήταν πολύ δύσκολο. Όταν δίναμε τα φυλλάδιά μας, μια αντίδραση ήταν «επιτέλους, κάτι συμβαίνει». Κάποιοι τα έβγαζαν και φωτοτυπίες μάλιστα. Άλλοι εργάτες δεν ενδιαφέρονταν, δεν ασχολήθηκαν καθόλου. Δίναμε μια ανάλυση, μια περιγραφή και μια ανάλυση του τι συνέβαινε. Οι περισσότεροι εργάτες δεν κάνουν τέτοιου είδους πράγματα, δεν κάνουν τέτοιου είδους συζητήσεις, πολιτικές συζητήσεις. Εμείς γράφαμε και γράφουμε πολιτικά φυλλάδια με μια έννοια.

Αφ' ενός ήταν εμφανές, ο καθένας μπορούσε να το δει, ότι αυτά γράφτηκαν από εργάτες, γιατί περιγράφαμε όλες τις λεπτομέρειες. Την ίδια στιγμή μπορούσαν να δουν ότι είμασταν και μια οργανωμένη ομάδα. Δε νομίζω ότι υπάρχει κάποιο πρόβλημα με αυτό. Είναι αλήθεια, δεν είμαστε ακριβώς σαν τους άλλους εργάτες. Είμαστε οργανωμένοι με έναν ορισμένο τρόπο. Με αυτούς που, σαν τους κοντινούς συναδέλφους μου, ήξεραν γιατί είμαι εκεί, έκανα μερικές ενδιαφέρουσες συζητήσεις. Γιατί μερικοί από αυτούς νόμιζαν ότι είμαι τρελός επειδή έκανα μια τέτοια δουλειά, επειδή έλεγα ότι δουλεύω γιατί θέλω να εξερευνήσω, να γράψω φυλλάδια, να συζητήσω. Αυτοί έλεγαν ότι έπρεπε να δουλεύω απλά για να παίρνω τα λεφτά μου. Την ίδια στιγμή, δε χρησιμοποιούμε το συλ «εμείς σας λέμε τι συμβαίνει». Ξεκινούσα λέγοντάς τους ότι «θέλω να μάθω» και ξεκινούσε μια αντιπαράθεση, ειδικά κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, του είδους «γιατί κάνεις αυτήν την ερώτηση;» Και η συζήτηση συνεχιζόταν με αυτόν τον τρόπο.

Μιχάλης: Και το τελευταίο, είναι έτσι πιο γενικό, αν εκτός από τη δουλειά που κάνουν στα τηλεφωνικά κέντρα, παίρνουν θέση και σε πιο πολιτικά ή μάξιμουμ πολιτικά ζητήματα, π.χ. σε σχέση με τον πόλεμο ή την κρίση. Εννοώ δημόσια, δε λέω αν το συζητάνε.

Αποστόλης: Δημόσια εννοείς μέσα στα τηλεφωνικά κέντρα;

Μιχάλης: Όχι, εννοώ γενικά, βγάζοντας μια μπροσούρα που να αφορά π.χ. τον πόλεμο. Το λέω γιατί στο site είχε πέσει στην αντίληψή μου κάτι που νομίζω ότι αφορούσε την αντιπαγκοσμιοποίηση, κάτι σε σχέση με αυτό το κίνημα. Δεν ξέρω αν γενικά τέτοια ζητήματα τους αφορούν.

Ραλφ: Δεν ασχολούμαστε μόνο με την έρευνα αυτή στα τηλεφωνικά κέντρα. Γράφουμε και φυλλάδια ενάντια στον πόλεμο, κριτικής στην αντιπαγκοσμιοποίηση, υπάρχει επίσης μια περίεργη ομάδα στη γερμανία που αποκαλείται «οι αντιγερμανοί» στην οποία κάνουμε κριτική. Αυτά όσον αφορά το πρώτο μέρος της ερώτησης.

Παύλος: Οι αντιγερμανοί είναι μια μορφή αντεστραμμένου εθνικισμού.

Γιώργος: Νομίζω ότι είναι εύκολο να καταλάβουμε τι είναι η φάση των αντιγερμανών στη γερμανία. Όπως έχει εμφανιστεί και εδώ μέσα στον αριστεριστικό χώρο μια ανθελληνική τάση, που λέει ότι ο βασικός εχθρός είναι οι ελληνάρες, κάτι αντίστοιχο είναι και οι αντιγερμανοί.

Κώστας: Στον αντιεξουσιαστικό χώρο, εννοείς.

Γιώργος: Όχι στον αντιεξουσιαστικό χώρο. Εγώ όταν λέω αριστεριστικό χώρο κάτι άλλο γενικότερα εννοώ, αλλά τέλος πάντων. Αν φέρουμε στο μυαλό μας αυτήν την ανθελληνική τάση εδώ πέρα, θα καταλάβουμε πολύ καλά τι είναι και οι αντιγερμανοί. Όπως οι ανθέλληνες θεωρούν ότι το βασικό πρόβλημα είναι ο ελληνικός όχλος, έτσι και για τους αντιγερμανούς είναι ο γερμανικός όχλος. Επομένως, πρέπει να γίνει η βασική μας πολιτική...

Ραλφ: Δεν ήρθαμε εδώ να μιλήσουμε για τους αντιγερμανούς...

Παύλος: Π.χ. με τους αντιγερμανούς φτάσαμε σε φιλοακραία σημεία φέτος και πέρυσι με τον πόλεμο του αφγανιστάν. Γιατί, επειδή οι ίδιοι είναι πάρα πολύ αντιγερμανοί άρα και ενάντιοι σε ότι κάνει το γερμανικό κράτος, το ζήτημα των εβραίων και του ισραήλ το έχουν πάρει πολύ πατριωτικά, οπότε υποστηρίζουν άκριτα το ισραήλ σε οτιδήποτε κάνει. Έτσι βγαίνουν σε πορείες –υποτίθεται ότι ανήκουν και στον αριστερό χώρο- με σημαίες του ισραήλ. Ήταν επίσης υπέρ του πολέμου στον Κόλπο επειδή ο Σαντάμ είχε απειλήσει το ισραήλ και είχε ρίξει ρουκέτες.

Μαρία: Δηλαδή πόσοι είναι αυτοί; Είναι πολλοί;

Παύλος: Τώρα, ειδικά μετά τον πόλεμο στο αφγανιστάν πέσαν σε μεγάλη κρίση κι αυτοί γιατί το παρακάνανε. Πολύς κόσμος έφυγε από την φάση. Τέλος πάντων, ξεφεύγουμε λίγο από το όλο θέμα...

Ραλφ: Όσον αφορά την αντιπαγκοσμιοποίηση τώρα, στη γερμανία δεν είναι καν ένα κίνημα, με την έννοια ότι οι άνθρωποι αλλάζουν τις ζωές τους και εμπλέκονται σε μια καινούρια διαδικασία, είναι μια κινητοποίηση. Νέοι άνθρωποι, πολύ νεαρής ηλικίας, ταξίδεψαν στις συναντήσεις κορυφής, στις διαδηλώσεις και συζήτησαν. Αυτό νομίζω ότι κατά έναν τρόπο υπόσχεται κάποια πράγματα για το μέλλον, γιατί στη δεκαετία του '90 στη γερμανία οι περισσότεροι στην αριστερά ασχολούνταν με το αντιφασιστικό και είχαν μια πολύ περιορισμένη οπτική. Μέσα όμως από αυτή τη συζήτηση για την αντιπαγκοσμιοποίηση τουλάχιστον διευρύνεται η οπτική των ανθρώπων, η άποψή τους. Εμείς πηγαίνουμε σε συναντήσεις και συζητάμε με ανθρώπους. Έχω βρεθεί σε παρόμοια μαζέματα στη γερμανία όπως εδώ και πάντα συμμετέχω στη συζήτηση και στην κριτική, γιατί το θέμα δεν είναι μόνο να κατεβαίνεις στις διαδηλώσεις και να μη προσπαθείς να συνδεθείς με τοπικούς αγώνες. Αυτό είναι μια σοβαρή αδυναμία. Κάτι μπορεί να ξεκινήσει, δεν έχει ξεκινήσει ακόμα, αλλά ίσως...

Σπύρος: Ξεκινήσατε την έρευνα σε ότι αφορά τα τηλεφωνικά κέντρα γιατί προσπαθήσατε να βρείτε δουλειά και θέλατε να γνωρίσετε τις ιδιαιτερότητές τους σαν χώρο εργασίας ή γιατί θεωρείτε κάποιους εργάτες, κάποιους τομείς της εργατικής τάξης πιο προνομακούς σε σχέση με άλλους τομείς όσον αφορά την αγωνιστικότητά τους; Γιατί κάνατε παρέμβαση στα τηλεφωνικά κέντρα;

Γιώργος: Θέλω να πω κάτι πάνω σε αυτό. Γνωρίζεις ότι οι αυτόνομοι τη δεκαετία του '60 και του '70 συνήθιζαν να το κάνουν αυτό, συνήθιζαν να θεωρούν κάποιους τομείς της εργατικής τάξης πιο προνομακούς σε σχέση με άλλους. Εσείς το βλέπετε με τον ίδιο τρόπο;

Ραλφ: Καταρχήν, το να προνομοποιούμε θα σήμαινε ότι θεωρούμε πως υπάρχει μια ομάδα εργατών, ένας τομέας της εργατικής τάξης τέλος πάντων, ο οποίος παίρνει την ηγετική θέση στον ταξικό αγώνα. Εμείς δεν το βλέπουμε έτσι όσον αφορά το σήμερα, δεν υπάρχει τομέας της εργατικής τάξης που να το δείχνει αυτό μέσα από αγώνες. Αν κάνουμε τη σύγκριση με τις δεκαετίες του '60 και του '70, μπορεί να παρουσιαστούν μπροστά μας οι εργοστασιακοί εργάτες, οι εργάτες-μάζα, οι εργάτες στην αυτοκινητοβιομηχανία· στη γερμανία ήταν οι μετανάστες εργάτες στην αυτοκινητοβιομηχανία. Αυτό δε σημαίνει ότι ψάχνουμε για αυτό το ένα υποκείμενο και αυτό είναι ένα από τα προβλήματα της συζήτησης που ανοίχτηκε στα τέλη της δεκαετίας του '70, και κρατάει μέχρι σήμερα, με τα βιβλία του Τόνι Νέγκρι. Προσπα-

θούν να βρουν ένα υποκείμενο και αν δεν υπάρχει, το κατασκευάζουν. Αυτό είναι το πρόβλημα. Φυσικά και πρέπει να έχεις μια θέση σε σχέση με αυτό.

Όταν ξεκινήσαμε την έρευνα είχαμε ένα στόχο: έπρεπε να σκεφτούμε αν τα πράγματα θα γίνουν καλύτερα ή χειρότερα. Θα μπορούσαν οι εργάτες στα τηλεφωνικά κέντρα να είναι το νέο ανερχόμενο ταξικό υποκείμενο; Διαπιστώσαμε ότι προς το παρόν δεν είναι. Θα μπορούσε επίσης να ειπωθεί για τους εργάτες-μάζα, τους εργάτες στην αλυσίδα παραγωγής, ότι χρειάστηκε μια ολόκληρη γενιά εργατών για να γίνουν ο ηγετικός τομέας. Ίσως με τους εργάτες στα τηλεφωνικά κέντρα να γίνει το ίδιο, να χρειάζεται να περιμένουμε μερικά ακόμα χρόνια.

Σήμερα, προτείνουμε στον κόσμο που θέλει να κάνει έρευνες να συζητάει πού έχει νόημα να γίνεται αυτό, πού έχει νόημα να κάνει μια προσπάθεια κατανόησης του τρόπου που ο κόσμος δουλεύει/κινείται, πού επενδύει το κεφάλαιο, πού οι αγώνες μπορούν να έχουν μια γενικότερη επίδραση. Γιατί υπάρχει μια διαφορά ανάμεσα σε μια απεργία στα mac donald's και σε μια απεργία σε ένα εργοστάσιο, όσον αφορά την επίδραση που έχουν στη διαδικασία της συσσώρευσης. Αλλά, εμείς δεν προτείνουμε αναγκαστικά τον περιορισμό της οπτικής μας σε μια συγκεκριμένη εκδοχή. Εμείς πρέπει να έχουμε ανοιχτή αντίληψη και όταν προκύπτει μια απεργία στα εστιατόρια φαστ φουντ ή οπουδήποτε αλλού, να μιλάμε στους εργάτες και να συμμετέχουμε.

Βασίλης: Θα ήθελα κάποιες πιο συγκεκριμένες πληροφορίες για τη σύνθεση της σημερινής γερμανικής εργατικής τάξης και αν ο μετασχηματισμός, υπαρκτός ή ανύπαρκτος, του γερμανικού καπιταλισμού τα τελευταία χρόνια έχει επηρεάσει τη δομή της εργατικής τάξης στη γερμανία σε σημείο που μπορούμε να μιλάμε για ένα νέο ταξικό υποκείμενο. Και αν το γερμανικό κράτος πρόνοιας και το σύστημα κοινωνικής συνεργασίας, το κράτος των κοινωνικών εταιρών, της κοινωνικής συναίνεσης, έχει τόσο πολύ αλλάξει που και αυτό έχει επηρεάσει τη δομή της γερμανικής εργατικής τάξης.

Ραλφ: Φυσικά, υπάρχει αλλαγή στην ταξική σύνθεση στη γερμανία. Αν συγκρίνει όμως κανείς με τη μεγάλη βρετανία και την ιταλία, η αλλαγή στη γερμανία είναι πιο αργή. Αυτό έχει να κάνει κατά βάση με δυο πράγματα: πρώτον, τα συνδικάτα είναι πραγματικά ενσωματωμένα στη διαχείριση της ταξικής σύγκρουσης και για αυτό έχουν ως ένα βαθμό μια επιρροή μέσα στο κράτος, είναι σαν να προτείνουν μια ειδική μορφή του γερμανικού καπιταλισμού· δεύτερον, ακόμα η παραγωγικότητα είναι πολύ υψηλή και μπορούν ακόμα οι καπιταλιστές να πληρώνουν υψηλότερους μισθούς. Όπως και σε άλλες χώρες όμως, υπήρξε μια μείωση του μεγέθους και του αριθμού των μεγάλων εργοστασίων, δραματική μείωση, υπάρχει μια αύξηση των ανέργων, των προσωρινών και των εργατών μερικής απασχόλησης.

Υπάρχουν πολλές νέες δουλειές στο λεγόμενο τομέα των υπηρεσιών, όπως σε εστιατόρια φαστ φουντ κ.λ.π., οι οποίες αποκαλούνται υπηρεσίες, ενώ πρόκειται για παραγωγικές εργασίες αφού παράγουν κάτι. Βλέπουμε αυτές τις αλλαγές αλλά,

όπως είπα προηγουμένως, είναι πιο αργές από ότι αλλού. Το παράξενο είναι ότι, όταν πήγα στη σουηδία, και ρώτησα τι έχει γίνει με το κοινωνικό κράτος εκεί, μου απάντησαν ότι «τα πράγματα είναι πολύ χάλια», «όλα έχουν αλλάξει», και όταν ρώτησα πως είναι οι συνθήκες εργασίας ανακάλυψα ότι παραμένουν ακόμα καλύτερες από ό,τι στη γερμανία! Είναι πάντα σχετικό, εξαρτάται με τι κάνεις τη σύγκριση. Φυσικά και το γερμανικό κράτος πρόνοιας έχει αλλάξει, υπάρχει μια απόσταση από το παρελθόν, αλλά είναι ακόμα εφικτό να επιβιώνει κανείς με τα λεφτά του επιδόματος ανεργίας. Η πίεση για να δουλέψεις και να παράγεις είναι μεγαλύτερη, κάτι που έχει επηρεάσει και τις ώρες εργασίας, οι οποίες έχουν αυξηθεί. Υπάρχουν όμως ακόμα τρόποι να ξεφύγεις και να βασιζέσαι στο κοινωνικό κράτος, οπωσδήποτε ευκολότερα σε σύγκριση με την Ελλάδα ή την Ιταλία.

Κώστας: Κάτι που δε συμβαίνει στην Ελλάδα, έτσι...

Γιώργος: Ναι, τα συζητούσαμε και τις προάλλες αυτά... μιλάμε ο Ραλφ την έχει βγάλει πολλά χρόνια στο επίδομα. Και είναι πιο αξιοπρεπές το επίδομα ανεργίας, όχι μόνο το παίρνεις για περισσότερο χρονικό διάστημα αλλά είναι και περισσότερα χρήματα. Από αυτά τουλάχιστον που μας είτε όταν ρωτήσαμε σχετικά.

Ραλφ: Ένα ακόμα πράγμα. Σίγουρα, με τις αλλαγές μετά το 1989 και την ενσωμάτωση της ανατολικής γερμανίας, ακόμα σήμερα υπάρχει μια διαφορά στο εισόδημα και την κοινωνική κατάσταση ανάμεσα στην ανατολική και τη δυτική γερμανία. Γενικά, η ανεργία είναι ακόμα πολύ υψηλότερη ανατολικά, οι μισθοί είναι χαμηλότεροι, η επαρχία έχει αδειάσει μιας και όλοι οι νέοι άνθρωποι έχουν φύγει για αλλού. Αλλά και στην παλιά δυτική πλευρά, όπως και στην περιοχή που εμείς δραστηριοποιούμαστε, η ανεργία επίσης είναι πολύ υψηλή, οι μισθοί δεν είναι τόσο χαμηλοί αλλά όπως και τόσοι άλλοι άνθρωποι επιβιώνουμε από το κοινωνικό κράτος. Σε άλλες περιοχές, όπως στην καρδιά της βιομηχανίας που βρίσκεται στην περιοχή γύρω από τη Στουτγκάρδη, υπάρχει έλλειψη εργατών, κυρίως ειδικευμένων. Οι άνθρωποι πραγματικά χρειάζονται μια δουλειά και πρέπει να μετακινηθούν προς τα εκεί, όμως οι περισσότεροι δεν το κάνουν γιατί δε θέλουν να ζήσουν εκεί. Υπάρχουν διαφορές από περιοχή σε περιοχή στη γερμανία.

Αυτό που πραγματικά έχει αλλάξει είναι οι συνθήκες μέσα στους χώρους εργασίας, ειδικά στη βιομηχανία. Εκεί έχει υπάρξει μια αύξηση στην παραγωγικότητα. Εντάξει, απολύουν εργάτες αλλά επίσης παράγουν νέες μηχανές. Η εργασία έχει γίνει πολύ πιο εντατική κάτι που δείχνει με έναν τρόπο την αδυναμία του βιομηχανικού προλεταριάτου, γιατί δεν μπορεί να αντισταθεί απέναντι σε αυτήν την αύξηση της παραγωγικότητας. Έτσι, σε αυτά τα εργοστάσια όπου γνωρίζουμε εργάτες, όταν αυτοί συγκρίνουν αυτό που συμβαίνει σήμερα με αυτό που συνέβαινε είκοσι χρόνια πριν, μιλούν για πολύ λιγότερα διαλείμματα, πολύ εντατικότερο ρυθμό εργασίας. Και όπως ανέφερα πριν για τα τηλεφωνικά κέντρα, υπάρχει μια παρόμοια εξέλιξη και στα γραφεία. Εισάγουν επίσης νέες ρυθμίσεις στα νοσοκομεία για την

αύξηση της παραγωγικότητας. Γενικά, το βλέπεις στους οδηγούς φορτηγών, στους οδηγούς λεωφορείων, στους δημόσιους υπάλληλους, παντού, σε όλους τους τομείς όπου οι άνθρωποι δουλεύουν. Και αυτό πραγματικά είναι μια μεγάλη αλλαγή, γιατί μπορεί να δουλεύεις 40 ώρες την εβδομάδα αλλά αν πρέπει να κάνεις πολύ περισσότερα μέσα σε αυτές τις 40 ώρες, τότε η ζωή σου είναι πολύ πιο μίζερη από ό,τι ήταν...

αποσπάσματα από το βιβλίο *Call Centres Inquiry Communism*

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ

Η Ascend Communications άνοιξε ένα τηλεφωνικό κέντρο στην Sophia-Antipolis/Cote d'Azur στη γαλλία. Εδώ εξυπηρετούνται πελάτες από την Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή και την Αφρική. (Σύμφωνα με μια αναφορά της εταιρείας) το μέρος επιλέχθηκε λόγω των καλύτερων και πιο ελκυστικών συνθηκών για τους υπαλλήλους σε σύγκριση με το Παρίσι ή τις Βρυξέλλες και επειδή ζουν σε αυτό το μέρος πολλοί ξένοι που γνωρίζουν τις γλώσσες που μιλιούνται σ' αυτές τις περιοχές (*Les centres d'appels attisent les convoities, L' Usine Nouvelle, 23 Απριλίου 1998*).

Η EasyJet πουλάει τα αεροπορικά της εισιτήρια μόνο απευθείας μέσω ενός τηλεφωνικού κέντρου στο Λούτον της αγγλίας. Αποφεύγοντας τους ταξιδιωτικούς πράκτορες μείωσε τα έξοδά της κατά 10%. Τα τηλεφωνήματα από τις διάφορες χώρες τα αναλαμβάνουν ατομικά οι υπάλληλοι που μιλούν τις αντίστοιχες γλώσσες. Αυτή τη στιγμή δημιουργείται ένα "σύστημα κρατήσεων μέσω internet". Επιπλέον, πειραματίζονται με εργασία απ' το σπίτι για να μειώσουν το κόστος των τηλεφωνικών κέντρων (Clegg, Alicia: *Coming in from the cold*, Management Today, 1999).

Η Λουφτχάνσα μείωσε τα τηλεφωνικά κέντρα που είχε από 211 σε 9, για ν' αυξήσει την παραγωγικότητα. Είναι εγκατεστημένα σε μέρη που ανήκουν σε διαφορετικές χρονικές ζώνες έτσι ώστε να λαμβάνουν τηλεφωνήματα όλο το 24ωρο (Δουβλίνο στην ιρλανδία· Κάσελ στη γερμανία· Μελβούρνη στην αυστραλία). Έτσι, οι περισσότεροι υπάλληλοι εργάζονται στις φθηνότερες ημερήσιες βάρδιες (χωρίς έξτρα αμοιβή) κάτι που προτιμούν και οι ίδιοι οι υπάλληλοι. Διακόσια άτομα δουλεύουν στο Δουβλίνο μιλώντας 9 ευρωπαϊκές γλώσσες. Μεταξύ άλλων προσφέρουν πληροφορίες για τις πτήσεις και κάνουν κρατήσεις θέσεων. Τα τηλεφωνικά κέντρα είναι συνδεδεμένα μεταξύ τους με τέτοιο τρόπο ώστε, όταν ένας υπάλληλος δέχεται ένα τηλεφώνημα σε γλώσσα που δε γνωρίζει, η κλήση μπορεί να μεταβιβάζεται αυτόματα στο Κάσελ ή σε ένα τηλεφωνικό κέντρο στις ηπα (*Take-Off for Lufthansa's 200-Agent-Centre, Business and Finance, Οκτώβριος 1998*).

Ο όμιλος Walter TeleMedien είναι από μόνος του η μεγαλύτερη εταιρεία τηλεφωνικών κέντρων στη γερμανία. Διευθύνει μεταξύ άλλων τηλεφωνικά κέντρα στο Έτλιγκεν, τη Βρέμη και το Μαγδεμβούργο. Συνολικά σε 10 περιοχές έχει 21 τηλεφωνικά κέντρα και 3.000 υπαλλήλους. Ο όμιλος έχει 200 πελάτες (π.χ. την Deutsche Bank, την Allianz, την Beiersdorf, την Deutsche Telekom) σε τομείς όπως ασφάλειες, πιστωτικές κάρτες, hotlines (πληροφορίες για προϊόντα), τηλεαγορές, ηλεκτρονικό εμπόριο (Berliner Zeitung, 22 Ιουνίου 1999) (...)

Γένεση

Διάφορα είδη τηλεφωνικών κέντρων υπήρχαν από παλιά, π.χ. πληροφορίες δια τηλεφώνου, γραφεία συμπλήρωσης εντύπων ή παροχής λογιστικών πληροφοριών. Όμως, από τις αρχές/μέσα της δεκαετίας του '90 διαπιστώνεται μια πραγματική

έκρηξη που συνοδεύεται από την ανάπτυξη στρατηγικών διοίκησης επιχειρήσεων, τον προσδιορισμό ευθυνών και προσόντων για την εκτέλεση των εργασιών στα τηλεφωνικά κέντρα και τη δημιουργία μιας μόδας γύρω από αυτά. Στη γερμανία, σχεδόν το 90% των τηλεφωνικών κέντρων δημιουργήθηκε μετά το 1991.

Το 1997, το 30% των εταιρειών στη γερμανία χρησιμοποιούσε υπηρεσίες τηλεφωνικών κέντρων. Τα δύο τρίτα από αυτές είχαν τα δικά τους ολοκληρωμένα τηλεφωνικά κέντρα (εσωτερικά). Οι υπόλοιπες χρησιμοποιούσαν εξωτερικές υπηρεσίες. Στις ηπα, ήδη από το 1995, το 80% των εταιρειών χρησιμοποιούσε υπηρεσίες τηλεφωνικών κέντρων.

Το υπόβαθρο της έκρηξης στη γερμανία

Ⓣ *Έξορθολογισμός του τραπεζικού συστήματος, του εμπορίου, των ασφαλειών:* ο παλιός τύπος των χαρτογιακάδων με τις μεγάλες περιόδους εκπαίδευσης και τους σχετικά ψηλούς μισθούς δέχθηκε πίεση. Επί σειρά ετών, οι τράπεζες έκλειναν υποκαταστήματα, την ώρα που ο όγκος των εργασιών αυξανόταν. Οι καταναλωτές καλούντο να εκτελέσουν μόνοι τους τις συναλλαγές τους μέσω των ΑΤΜ. Αν παρουσιαστεί κάποιο πρόβλημα, μπορεί κανείς «να καλέσει το τηλεφωνικό κέντρο»...

Ⓣ *Έξορθολογισμός κατά την ιδιωτικοποίηση των οργανισμών τηλεπικοινωνιών:* η Deutsche Telekom έχει αναθέσει ολόκληρα τμήματά της σε υπεργολάβους και μετέτρεψε άλλα σε τηλεφωνικά κέντρα.

Ⓣ *Ανάπτυξη του τομέα της κινητής τηλεφωνίας:* στη γερμανία μόνο το 10% περίπου του πληθυσμού είχε κινητό τηλέφωνο το 1998· το 2000 το ποσοστό ανήλθε σε περίπου 30% και σήμερα υπερβαίνει το 50%. Η χρέωση της κλήσης μειώθηκε και δημιουργήθηκαν «γραμμές δωρεάν υπηρεσιών». Τα έξοδα των επιχειρήσεων για τηλεαγορές εκτινάχθηκαν στα ύψη.

Ⓣ *Έκρηξη της «νέας οικονομίας»:* περισσότερες συσκευές Η/Υ και λογισμικό πουλιόταν, πράγμα που απαίτησε περισσότερες συμβουλευτικές υπηρεσίες (από τηλεφώνου) για τους πελάτες. Πολλά εξειδικευμένα καταστήματα που πρόσφεραν συμβουλές για τεχνικά προβλήματα σταμάτησαν τη λειτουργία τους. Έτσι τώρα υπάρχουν σουπερμάρκετ που πουλάνε υπολογιστές.

Ⓣ *Αύξηση των κρατικών επιχορηγήσεων για «νέες επιχειρήσεις»:* στην αρχή υπήρξαν «σκάνδαλα» με εταιρείες που καρπώνονταν κάπου 25.750 ευρώ για κάθε νέα επιχείρηση, εκεί που το μέσο κόστος για ένα τηλεφωνικό κέντρο ήταν κάπου 7.670 ευρώ.

Σε πολλούς τομείς πραγματοποιήθηκε μια «τεχνική ανασύνθεση»: ιδίως στον τραπεζικό τομέα, η νέα οργάνωση της εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα επέτρεψε την επίθεση στις συνθήκες εργασίας των χαρτογιακάδων. Τα καθήκοντα ενός τραπεζοϋπαλλήλου με υψηλά τυπικά προσόντα και πολλά χρόνια εκπαίδευσης εκτελούνται τώρα από υπαλλήλους τηλεφωνικών κέντρων με εκπαίδευση δύο ημερών, με περίπου τα δύο τρίτα του μισθού ενός χαρτογιακά, υπό αυστηρότερο έλεγχο και με πολύ μεγαλύτερο φόρτο εργασίας (...)

Ανάθεση εργασιών σε τρίτους (Υπεργολαβία)

Ένα τηλεφωνικό κέντρο μεταφέρεται πιο εύκολα από ένα χαλυβουργείο ή ένα ορυχείο. Η εκτροπή κλήσης μπορεί να γίνει εύκολα, κάτι που σημαίνει ότι εκείνος που καλεί δεν μπορεί να καταλάβει αν μιλάει σε κάποιον άγγλο που βρίσκεται στο Λήντς ή στο Άμστερνταμ. Και ο τηλεφωνικός εξοπλισμός είναι φθηνότερος από έναν κλίβανο τήξης. Οι υπεργολαβίες γίνονται με διάφορους τρόπους:

- ① Εξωτερικά τηλεφωνικά κέντρα διεκπεραιώνουν όλες τις κλήσεις μιας εταιρείας [σ.τ.μ., τηλεφωνικά κέντρα που δεν ανήκουν στην ίδια την εταιρεία, αλλά σε άλλη που ειδικεύεται σ' αυτόν τον τομέα και αναλαμβάνει τη δουλειά σαν υπεργολαβία].
- ① Τα απλά τηλεφωνήματα (πληροφόρηση...) τα διεκπεραιώνουν εξωτερικά τηλεφωνικά κέντρα, ενώ τα εσωτερικά αναλαμβάνουν τις πωλήσεις ή τις υπηρεσίες μετά την πώληση.
- ① Ένα εξωτερικό τηλεφωνικό κέντρο κάνει ειδικές καμπάνιες πώλησης, έχοντας την τεχνογνωσία για τέτοιου είδους κλήσεις.
- ① Το εσωτερικό τηλεφωνικό κέντρο είναι διαθέσιμο μόνο κατά τη διάρκεια της «εργάσιμης εβδομάδας», τις υπόλοιπες μέρες και ώρες οι κλήσεις περνάνε σε ένα εξωτερικό.
- ① Το εσωτερικό τηλεφωνικό κέντρο υπερφορτώνεται λόγω των πολλών κλήσεων και έτσι οι επιπλέον κλήσεις μεταβιβάζονται σε ένα εξωτερικό.

Έχουμε δει όλες αυτές τις μορφές υπεργολαβίας να εφαρμόζονται εδώ και χρόνια. Αναπτύχθηκαν όμως ακόμα περισσότερο λόγω της αύξησης των ήδη σχετικά υψηλών μισθών στα εσωτερικά τηλεφωνικά κέντρα και σε ορισμένες πυκνοκατοικημένες περιοχές. Για παράδειγμα:

- ① Στα μέσα της δεκαετίας του '90, η British Airways μετέφερε τα τηλεφωνικά κέντρα της από το νότιο Λονδίνο στη Γλασκόβη, κυρίως εξαιτίας της διαφοράς των μισθών.
- ① Από τα τέλη της δεκαετίας του '90, έχουμε μάθει για αγγλικές και αμερικάνικες εταιρίες που οι κλήσεις τους διεκπεραιώνονται στην Ινδία, π.χ. η GE Capital (χρηματοπιστωτικά) ή η American Express (πιστωτικές κάρτες).
- ① Το 2001, η Atento στην Ισπανία (τηλεπικοινωνίες), μια θυγατρική της Telefonica (Ισπανική εταιρεία τηλεπικοινωνιών), σχεδίασε τη δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου στο Μαρόκο, επειδή προφανώς υπάρχουν εκεί αρκετοί Ισπανόφωνοι.
- ① Ίδιες τάσεις στην Γερμανία: το 2000 η εταιρεία ταχυδρομικών παραγγελιών Otto απείλησε να μεταφέρει το τηλεφωνικό κέντρο του Έσσεν στην ανατολική Γερμανία αν οι εργάτες δε συμφωνούσαν σε μία μείωση του μισθού κατά 500 μάρκα.
- ① Από την άλλη, μάθαμε ότι τηλεφωνικά κέντρα από την ανατολική Γερμανία εγκαθίστανται στη δυτική Πολωνία, όπου πολλοί άνθρωποι μιλούν Γερμανικά (...)

Κρίση

Δεν έχουμε ακόμα ακριβή εικόνα του πώς η κρίση επηρεάζει τα τηλεφωνικά κέντρα. Το 2000 ανακοίνωσαν θορυβωδώς ρυθμούς ανάπτυξης της τάξεως του 20-

25% το χρόνο. Μπορούμε τώρα να πούμε ότι όλα αυτά ήταν απλά ανοησίες των αφεντικών. Σήμερα όλο και πιο συχνά ακούς για χρεωκοπίες, κλείσιμο επιχειρήσεων και απολύσεις. Ο αριθμός των κενών θέσεων έχει μειωθεί ιδίως για τις καλύτερες δουλειές στα τηλεφωνικά κέντρα, π.χ. σε μερικές τράπεζες ή στην τεχνική υποστήριξη. Μερικά παραδείγματα:

🕒 Τέλος Νοεμβρίου 2001, η Deutsche Bank 24 ανακοίνωσε το κλείσιμο των τηλεφωνικών κέντρων της στο Duisburg-Rheinhausen. Περισσότεροι από 200 υπάλληλοι απολύθηκαν.

🕒 Τέλη Μάρτη 2002, η British Telecom ανακοίνωσε ότι 2.200 υπάλληλοι τηλεφωνικών κέντρων είναι προς απόλυση. 53 από τα 104 τηλεφωνικά κέντρα πρόκειται να κλείσουν τα επόμενα δύο χρόνια.

🕒 Μέσα Απριλίου 2002, η e-plus (κινητά τηλέφωνα) ανακοίνωσε την ανάθεση των τηλεφωνικών κέντρων της σε τρίτους, πράγμα που πιθανώς θα οδηγήσει 2.400 υπαλλήλους στη γερμανία σε απόλυση (...)

Η ΣΧΕΣΗ ΜΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΛΛΟΥΣ ΕΡΓΑΤΕΣ ΣΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ

Κάποιοι από μας ήταν πιο ανοιχτοί. Συζητούσαν τις κινήσεις τους με άλλους υπαλλήλους και κυκλοφορούσαν τις προκληρύξεις... άλλοι ήταν πιο διστακτικοί, δεν επεδίωκαν την άμεση αντιπαράθεση και το ρίσκο της απόλυσης. Η εκδήλωση των διαφορετικών αυτών τρόπων συμπεριφοράς εξαρτήθηκε σίγουρα και από το βαθμό συντροφικότητας των συναδέλφων με τους οποίους ερχόμασταν σε επαφή. Από την άλλη, είναι και ζήτημα νοοτροπίας: θέλουμε να προχωρήσουμε σε άμεση αντιπαράθεση με τον προϊστάμενο της ομάδας ή προτιμάμε να ερχόμαστε σε επαφή με τους συναδέλφους παίρνοντας προφυλάξεις;...

Δε βρήκαμε πολλούς «επαναστάτες» —ή δε μας βρήκαν εκείνοι. Διαφορετικά, οι κινήσεις μας θα ήταν πιο επιθετικές. Για παράδειγμα, σχεδιάσαμε την κατάληψη ενός χώρου εργασίας, προκειμένου να μη στεκόμαστε απλά και μοιράζουμε φυλλάδια, αλλά να διαταράξουμε πραγματικά το φυσιολογικό ρυθμό της εργάσιμης ημέρας. Εντούτοις, ο αριθμός μας δεν επαρκούσε για κάτι τέτοιο. Εδώ άλλωστε ελλοχεύει και ο κίνδυνος της υποκατάστασης της παθητικότητας των εργατών με το δικό σου ακτιβισμό.

Συμπερασματικά, η απουσία ανοιχτών εργατικών αγώνων περιόρισε τις δικές μας «κινήσεις». Έτσι, περιοριστήκαμε στο μοίρασμα φυλλαδίων μπροστά από την είσοδο της δουλειάς και στη συζήτηση με συναδέλφους. Αν οι ίδιοι οι αγώνες στην εξέλιξή τους δεν ανοίγουν νέα ζητήματα, τότε η άποψή μας δεν είναι παρά μία ακόμα ανάμεσα σε όλες τις άλλες —ακόμα και αν είναι περισσότερο «ριζοσπαστική». Αναρωτηθήκαμε λοιπόν, τι νόημα έχει το μοίρασμα φυλλαδίων και οι παράλληλες με αυτό παρεμβάσεις, αν δεν υπάρχει η αυτενέργεια των ίδιων των εργατών να καθορίσει το πλαίσιο αναφοράς; Δε θεωρούμε ότι οι παρεμβάσεις σε περιόδους σχετικά μειωμένης αγωνιστικότητας από την πλευρά των εργατών καταλήγουν αναπόφευκτα στον ελιτισμό ή τον συνδικαλισμό, αλλά παρ' όλ' αυτά παραμένουν εξωτερικές. Αυτός είναι ίσως και ο λόγος που η έρευνα παρέμεινε δική μας υπόθεση και δεν

έγινε αυτο-έρευνα των ίδιων των εργατών, οπότε και θα μπορούσαμε να συζητήσουμε το πολιτικό περιεχόμενο της εργασιακής καθημερινότητας με άλλους εργα-τες και να καταλήξουμε σε μια κοινή στρατηγική για την ανάπτυξη του ταξικού ανταγωνισμού (...)

ΈΡΕΥΝΑ

Η έρευνα έγινε σε διαδοχικά στάδια. Το πρώτο στάδιο θα μπορούσε να ονομαστεί «προέρευνα». Αυτό συνίσταται σε:

- ① *Συλλογή υλικού σε σχέση με τα τηλεφωνικά κέντρα (...)*
- ② *Θεωρητικές συζητήσεις, όπως π.χ. για την οργάνωση της εργασίας, τις μηχανές, την κίνηση του κεφαλαίου (κυκλοφορία) (...)*
- ③ *Σύγκριση (και παραπέρα ανάπτυξη) της «θεωρητικής γνώσης» με την εμπειρία της καθημερινής μας ζωής στα τηλεφωνικά κέντρα (...)*
- ④ *Συνεντεύξεις μεταξύ μας, αλλά και με άλλους υπαλλήλους στα τηλεφωνικά κέντρα: από τη μια, οι συνεντεύξεις προορίζονταν να μας δώσουν μια πιο λεπτομερή εικόνα της κατάστασης στα τηλεφωνικά κέντρα· από την άλλη, ελπίζαμε ότι οι συνεντεύξεις αυτές θα μπορούσαν ν' αποτελέσουν την αρχή μιας κοινής συζήτησης πάνω στην καθημερινότητα της εκμετάλλευσης και τις δυνατότητες αγώνα.*
- ⑤ *Διάδοση της πρότασης προς άλλους επαναστάτες, για να ξεκινήσουν μια έρευνα στη δική τους περιοχή (...)*

Η προέρευνα διήρκεσε περίπου ένα χρόνο. Το φθινόπωρο του 2000 εισήλθαμε στο δεύτερο στάδιο και από τότε και μετά οι εξελίξεις ήταν ραγδαίες. Γράψαμε τα φυλλάδια και στήσαμε μια ιστοσελίδα όπου μπορούσαμε να τα δημοσιοποιήσουμε μαζί με πληροφορίες για αγώνες σε τηλεφωνικά κέντρα, ή οπουδήποτε αλλού.

Πρέπει να ειπωθεί ότι αποφασίσαμε αρκετά νωρίς να βγάλουμε μία σειρά από τέσσερεις μπροσούρες (σχετικά με την επέκταση της ευελιξίας, την εντατικοποίηση της εργασίας, την χωρίς νόημα εργασία και τους αγώνες στα τηλεφωνικά κέντρα). Σήμερα το έχουμε ξανασκεφτεί και δεν είμαστε πεισμένοι για τη χρησιμότητα αυτής μας της απόφασης. Εκδόσαμε επίσης φυλλάδια σχετικά με συγκεκριμένους αγώνες σε τηλεφωνικά κέντρα που αφορούσαν π.χ. τις επικείμενες εκλογές στα εργασιακά συμβούλια [σ.τ.μ, επιτροπές συμβουλευτικού χαρακτήρα από εκπροσώπους των εργαζομένων για την επίλυση δευτερεύουσας σημασίας θεμάτων που δεν καλύφθηκαν από τις συλλογικές συμβάσεις· τ' αφεντικά τις συμβουλευό-νται, π.χ. για το χρώμα της καντίνας της εταιρείας κ.τ.λ.], την τυποποιημένη φρασεολογία του τηλεφωνητή, τις σαράντα ώρες απλήρωτης εργασίας. Τα φυλλάδια μοιράστηκαν μέσα και γύρω απ' τα τηλεφωνικά κέντρα της περιοχής μας. Σε άλλες πό-λεις μοιράστηκαν από συντρόφους.

Με τα φυλλάδια και την ιστοσελίδα θέλαμε να δημιουργήσουμε ένα χώρο ανταλλαγής απόψεων και εμπειριών ανάμεσα σε «αγωνιστές εργάτες» διαφορετι-κών εταιρειών. Επιπλέον, θέλαμε να βάλουμε τις θέσεις μας στις καθημερινές συζη-τήσεις στα διαλείμματα για να δούμε πως θ' αντιδρούσαν οι εργάτες και η διεύθυνση.

Αυτή τη στιγμή βρισκόμαστε στο τρίτο στάδιο της «πολιτικής αποτίμησης». Θέλουμε να μοιραστούμε τις εμπειρίες μας με άλλους συντρόφους και να μάθουμε...

Συνεντεύξεις

Κάποιοι μας ρώτησαν αν τα ερωτηματολόγια και οι συνεντεύξεις μας ωφέλησαν. Στην αρχή πιστέψαμε ότι μέσα από αμοιβαίες συνεντεύξεις με άλλους εργατές θα μπορούσε να προκύψει μια πολιτική κουβέντα και να γίνει κριτική στην καθημερινή οργάνωση της εργασίας. Αλλά εν τέλει κάναμε λίγες μόνο συνεντεύξεις με καμιά δεκαριά άλλους εργατές και έτσι μας είναι δύσκολο ν' απαντήσουμε στην ερώτηση αυτή.

Η γνωριμία με αυτούς τους «άλλους εργατές» έγινε κυρίως μέσω πολιτικών επαφών παρά μέσω της καθημερινής τριβής στη δουλειά. Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων είχαμε αρκετές συζητήσεις, αλλά δυστυχώς οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου ήταν πάρα πολλές.

Τελικά, από τα ερωτηματολόγια δεν καταλήξαμε σε κάποιο «αντιπροσωπευτικό» συμπέρασμα. Δεν ξέρουμε καν αν τα ερωτηματολόγια βοήθησαν τους συντρόφους σε άλλα τηλεφωνικά κέντρα να συνειδητοποιήσουν ή να δουν κάποια πράγματα. Από εκείνα που είχαμε στείλει στο εξωτερικό λάβαμε ελάχιστα πίσω: ένα από τηλεφωνικό κέντρο στη σκωτία και ένα από τηλεφωνικό κέντρο στην ολλανδία. Σε εμάς τους ίδιους, το ερωτηματολόγιο χρησίμευσε στη συγκρότηση των διαφορετικών εργασιακών μας εμπειριών. Κάναμε περιλήψεις των συνεντεύξεων – π.χ. σε σχέση με τα μηχανήματα υπό χρήση, τη συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και τη σχέση που αναπτύσσεται με την ίδια την εργασία – οι οποίες έγιναν κομμάτι των θεωρητικών μας συζητήσεων. Αργότερα, σταματήσαμε να χρησιμοποιούμε ερωτηματολόγια, αλλά μετά είχαμε το πρόβλημα ότι οι «αναφορές» μας από τους χώρους δουλειάς έμοιαζαν με συλλογή από προσωπικές ιστορίες. Καταλήξαμε στο συμπέρασμα ότι χρειαζόμασταν τρία διαφορετικά ερωτηματολόγια ανάλογα με την περίπτωση:

⑨ Ένα λεπτομερές ερωτηματολόγιο, με βάση το αρχικό, για να πάρουμε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με γεγονότα και σχέσεις (οργάνωση της εργασίας, μηχανήματα, ιεραρχία, συμπεριφορά των εργατών...). Αρκούσε να πάρουμε τρεις ή τέσσερις συνεντεύξεις στην αρχή κάθε έρευνας. Επίκεντρο: *τα γεγονότα και η γενική εικόνα*.

Π.χ.

Εταιρεία

1. Σε ποια εταιρεία εργάζεσαι;
 2. Σε ποιον τομέα ανήκει αυτή η εταιρεία;
 3. Σε ποιο μεγαλύτερο όμιλο ανήκει η εταιρεία;
 4. Τι παράγεται εκεί ή τι είδους υπηρεσίες προσφέρονται;
- (...)

Υπάλληλοι

25. Πόσοι άνθρωποι εργάζονται στο τηλεφωνικό κέντρο;

- 26. Πόσοι άντρες, πόσες γυναίκες;
- 27. Πόσοι μετανάστες δουλεύουν εκεί;
- 28. Από πού κατάγονται;
- 29. Πόσοι εργάζονται με μερική απασχόληση και πόσοι με πλήρη;
- (...)

Συνεργασία

- 60. Δουλεύεις σε συνεργασία με άλλους εργάτες;
- 61. Με ποιο τρόπο συνεργάζεστε;
- 62. Έχεις επαφή με άλλα τμήματα, υποκαταστήματα ή χώρους εργασίας;
- Κ.τ.λ.

⑨ Ένα μικρότερο ερωτηματολόγιο, για να παίρνουμε συνεντεύξεις και να συζητάμε στη δουλειά. Για να μπορούν άλλοι υπάλληλοι, και εμείς, ν' αντιληφθούμε π.χ. τη συνεργασία ανάμεσα σε υπάλληλους διαφορετικών τμημάτων. Αυτό έχει εν γένει να κάνει με τον «αναστοχασμό» και την «αυτο-έρευνα»: πώς αντιμετωπίζουμε τις καθημερινές συνθήκες εργασίας; Ποια είδη συγκρούσεων εμφανίζονται και ποια είναι η θέση μας σε σχέση μ' αυτές; Αυτό το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να είναι χρήσιμο στους ίδιους τους εργάτες, να το συμπληρώνουν οι ίδιοι και να το χρησιμοποιούν σε συζητήσεις στη δουλειά. Επίκεντρο: *συζήτηση, υποκίνηση για την ανάληψη δράσης.*

Π.χ.

1. Τι είδους προβλήματα υπάρχουν (οργάνωση της εργασίας, ρυθμός απουσιών λόγω ασθενείας, αύξηση του όγκου εργασίας...);
2. Ποιες ήταν οι πιο πρόσφατες ενέργειες των αφεντικών (τεχνολογικές καινοτομίες, απολύσεις...);
3. Γιατί προχωρούν σ' αυτές (περιορισμός των διαλειμμάτων, εξασφάλιση της εργασιακής ειρήνης...);
4. Πώς αντιδρούν οι εργάτες (συζήτηση, άγνοια, δράση...);
5. Πώς έχουν αλλάξει οι συγκρούσεις ανάμεσα στους υπαλλήλους (επιχειρήματα...);
6. Τι έχουν κάνει πρόσφατα τα συνδικάτα και οι εργατικοί αντιπρόσωποι (πίνακες ανακοινώσεων...); κ.τ.λ.

⑨ Ένα ακόμα μικρό ερωτηματολόγιο, για να παίρνουμε συνεντεύξεις από ακτιβιστές και άλλους γνωστούς, να ρωτάμε τι συμβαίνει στις δικές τους δουλειές. Αυτό είναι καλό για την ανταλλαγή εμπειριών αγώνα, τις οποίες μπορούμε να συζητάμε και να διαδίδουμε. Επίκεντρο: *στοχασμός, ανταλλαγή.* Αυτό το ερωτηματολόγιο χρησιμεύει επίσης για συγγραφή αναφορών.

Π.χ.

Ο συνεντευξιαζόμενος

1. Ποιο είναι το αντικείμενο εργασίας σου;
2. Κατέχεις κάποια θέση στην επιτροπή εκπροσώπησης των εργατών (εργασιακό συμβούλιο...) ή το συνδικάτο; Αν ναι, ποια;

Υπόβαθρο

3. Πώς ξεκίνησε ο αγώνας (μέτρα της διοίκησης...);
4. Τι συνέβαινε ακριβώς πριν (κλίμα ανάμεσα στους εργάτες, αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας...);
5. Ποιοι άλλοι αγώνες υπήρξαν στο παρελθόν (στην ίδια εταιρεία, σε άλλες, μετά από κρατικά μέτρα...);
6. Ποια είναι τα επίσημα αιτήματα;
7. Ποιος τα διατύπωσε ή τα προέταξε; Κ.τ.λ.

ΠΩΣ ΥΠΟΔΕΧΤΗΚΕ ΤΗΝ ΠΡΟΤΑΣΗ Η ΑΡΙΣΤΕΡΑ;

Κρίνοντας από τις αντιδράσεις που αντιμετωπίσαμε – αντιδράσεις από αριστερούς και άλλους που δουλεύουν σε τηλεφωνικά κέντρα – μπορούμε να πούμε ότι αυτή τη στιγμή είναι δύσκολο να εξηγήσουμε τη σύνδεση ανάμεσα: α) στην παρέμβαση μέσα στους χώρους εκμετάλλευσης και β) σε μία προοπτική κοινωνικής αλλαγής. Δυσκολευόμασταν να εξηγήσουμε ότι εμείς αντιλαμβανόμαστε την έρευνα όχι σαν μία «συνδικαλιστική» συμβολή στις «πολιτικές» δραστηριότητες γενικά, ούτε σαν μία δραστηριότητα «εντοπισμένη στον χώρο εργασίας», αλλά σαν μία ανεξάρτητη μέθοδο οργάνωσης ενάντια στην ταξική κοινωνία της αλυσίδας παραγωγής, των ακουστικών και του μικροφώνου των τηλεφωνικών κέντρων, ή των ουρών στα ταμεία ανεργίας. Μία μέθοδος όπου ξεπερνιούνται οι διαχωρισμοί ανάμεσα σε «πολιτικούς και οικονομικούς αγώνες», ανάμεσα σε «ακτιβιστές και προλετάριους». Αυτή η δυσκολία οφείλεται σε πολλούς λόγους. Πρώτον, λόγω του πραγματικού διαχωρισμού μεταξύ «εργατικών αγώνων» και «πολιτικών κινήσεων». Το χαμηλό επίπεδο των αγώνων στην περιοχή μας επιτρέπει σε μεγάλα κομμάτια της αριστεράς να κρύβονται πίσω απ' τη μετριοφροσύνη τους ή να συνεχίζουν να «το παίζουν κίνημα» και να ανασκαλεύουν το πολιτικό τους μπαουλάκι. Δεν μπορεί κανείς να κάνει και πολλά πράγματα για ν' αλλάξει αυτήν την κατάσταση. Σημαντικότερο είναι ν' ανακαλύψουμε αν έχουμε αναπαραγάγει «πολιτικές» και «συνδικαλιστικές» ταμπέλες. Π.χ. στο διαχωρισμό ανάμεσα στην «πολιτική πρόταση για έρευνα» και στα φυλλάδια «για τους εργάτες».

Στη διάρκεια της έρευνας, και ως αποτέλεσμα της, συζητήσαμε με διάφορες αριστερές ομάδες. Οι συζητήσεις μπορούν να χωριστούν στις εξής κατηγορίες:

☉ Συζητήσεις με ομάδες που αναφέρονται στην ταξική πραγματικότητα με τρόπο όμοιο με μας. Η έρευνα οδήγησε σε συστηματική ανταλλαγή απόψεων με ομάδες από διάφορες περιοχές. Μας έστειλαν υλικό από τη γαλλία, την ισπανία, τις ηπα, κ.τ.λ. Η πρόταση για την έρευνα μεταφράστηκε και διανεμήθηκε. Ένα αποτέλεσμα της έρευνας ήταν μία περισσότερο έντονη συνεργασία με ομάδες από την αγγλία και την ιταλία, με τις οποίες συζητήσαμε πώς θα γίνει η έρευνα, την καθημερινότητα στα τηλεφωνικά κέντρα και τη συγγραφή των φυλλαδίων.

☉ Συζητήσεις με ομάδες αριστερών ακτιβιστών (ομάδες φοιτητών, κύκλους συζητήσεων, αριστερούς συνδικαλιστές) που ενδιαφέρονταν για «το ζήτημα της μισθωτής εργασίας». Μας προσκάλεσαν σε ορισμένες δημόσιες εκδηλώσεις για να μιλήσουμε

ως «ειδικοί» επί των σύγχρονων μορφών εκμετάλλευσης. Η πιο ενδιαφέρουσα πλευρά αυτών των συναθροίσεων ήταν ότι διαφορετικοί άνθρωποι συναντιόνταν εκεί: υπάλληλοι σε τηλεφωνικά κέντρα, αριστεροί που δούλευαν σε τηλεφωνικά κέντρα και ενδιαφέρονταν να μάθουν τι ήταν πολιτικά σημαντικό σε σχέση μ' αυτά, και ορισμένοι άνθρωποι που ενδιαφέρονταν για την «πολιτική μας πρωτοβουλία». Αλλά ακόμα και εδώ είχαμε δυσκολίες να εξηγήσουμε την πολιτική προσέγγιση της έρευνας: «έρευνα και παρέμβαση» δεν είναι ξεχωριστά πράγματα παράλληλα με άλλα «αριστερά ζητήματα», αλλά μία περιεκτική προσέγγιση για την οργάνωση μέσα στην ταξική πραγματικότητα.

Η απόφαση να επικεντρωθούμε σε ένα τομέα δε διευκόλυνε τα πράγματα. Θεωρείτο συχνά ότι ενδιαφερόμασταν για τα τηλεφωνικά κέντρα εξαιτίας της ειδικής μορφής εκμετάλλευσης που αναπτύσσεται εκεί, ή γιατί είναι κατά κάποιο τρόπο μοντέρνα. Αυτή η σχέση των αριστερών με την εκμετάλλευση έγινε ξεκάθαρη κατά τη διάρκεια της προσπάθειας να λογοκριθεί η «καμπάνια για την ISI» [σ.τ.μ., καμπάνια που διοργάνωσε η kolínko σχετικά με τις συνθήκες εργασίας στην εταιρεία ISI, η οποία επεδίωξε μεταξύ άλλων να κλείσει το site της kolínko δικαστικά για «δυσφήμιση»...]. Ορισμένες αριστερές ομάδες και μμε μας υποστήριξαν σ' αυτή την υπόθεση. Όμως επικεντρώθηκαν στις «ιδιαίτερα κακές» συνθήκες και τη λογοκρισία της ISI κατά του παροχέα internet, και όχι στο πώς μπορεί κανείς ν' αντιταχθεί στην καπιταλιστική καταπίεση σε μια τέτοια εταιρεία. Τελικά, νομίζουμε ότι η έρευνα και τα φυλλάδια ενέπνευσαν κάποιους ανθρώπους. Πολλές ομάδες και άτομα βρήκαν την προσέγγισή μας «σωστή», όχι μόνο επειδή γράφουμε για την «εργασία» αλλά και επειδή κάνουμε κάτι χειροπιαστό, και δεν στηρίζουμε τους υπάρχοντες εκπροσώπους ούτε θέλουμε να δημιουργήσουμε νέους.

Αλλά η έλλειψη εργατικών αγώνων οδηγεί στα ίδια προβλήματα σε σχέση με την αριστερά, σαν αυτά που είχαμε στη δουλειά: αν δεν υπάρχει αυτενέργεια των εκμεταλλευομένων οι παραδοσιακές αριστερές ή συνδικαλιστικές μορφές οργάνωσης παρουσιάζονται ως η μόνη πρακτική δυνατότητα να βελτιωθεί κάτι. Για παράδειγμα, οι άνθρωποι «τρέχουν πίσω από κάθε Σύνοδο» αφού δεν υπάρχει κάτι πιο ενδιαφέρον στην περιοχή τους, ή τρέχουν σε εκπροσώπους μέχρι να αποκτήσουν αρκετή εμπιστοσύνη στις δυνάμεις τους για να δράσουν από μόνοι τους.

Λοιπόν, τι θα μπορούσαμε να είχαμε κάνει καλύτερα; *Πρώτον*, θα μπορούσαμε να λέγαμε ορισμένα πράγματα σαφέστερα:

① Την κριτική μας στην αριστερά –κίνημα της αντι-παγκοσμιοποίησης, καμπάνιες γύρω από ένα θέμα, κόμματα– πώς αναφέρονται ή όχι στην ταξική πραγματικότητα.

② Ότι δεν επιθυμούμε άλλη μία «πολιτική οργάνωση».

③ Δεν θα έπρεπε μόνο να κριτικάρουμε, αλλά επίσης και να προτείνουμε τη συνεργασία μεταξύ των ομάδων που ασχολούνται με την ταξική πραγματικότητα και επικεντρώνονται στη δική τους προλεταριακή κατάσταση.

Περισσότερο κάτι σαν «άμεση δράση και στο δικό σου τηλεφωνικό κέντρο».

Το λέγαμε κατά καιρούς αλλά δεν το κάναμε κεντρικό ζήτημα. Δεύτερον, θα έπρεπε να συμμετείχαμε περισσότερο στη διαμάχη για τη «νέα οικονομία», ώστε ν' απομυθοποιήσουμε την ενθουσιώδη άποψη των αριστεριστών για το Linux και τα άλλα «ελεύθερα» λογισμικά, όπως και τις ανοησίες για την «άυλη εργασία» (...)

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΚΑΙ ΑΝΕΙΔΙΚΕΥΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Όπως πολλά πράγματα στον καπιταλισμό, αυτή είναι άλλη μία αντιφατική στρατηγική του κεφαλαίου: η απαίτηση του κεφαλαίου για «ανειδίκευτους» εργάτες οδήγησε τους τελευταίους να ταυτίζονται όλο και λιγότερο με την εργασία τους. Για πολύ καιρό, οι αντιπρόσωποι των τηλεφωνικών κέντρων παραπονούνταν για την ταχύτατη εναλλαγή εργαζομένων και έριχναν το φταίξιμο στην έλλειψη «προοπτικών καριέρας». Σ' αυτό λοιπόν το σημείο έκανε την εμφάνισή της η συνήθης φλυαρία για τον προσδιορισμό επαγγελματικών προσόντων και τυπικής ειδίκευσης. Το συνδικάτο αναμείχθηκε ενεργά σε αυτό, απαιτώντας εξίσου «αξιοπρεπή επαγγέλματα» για τα τηλεφωνικά κέντρα: *«Εξειδικεύστε τους εργάτες! Αφεντικά, χρησιμοποιήστε την δημιουργικότητα αυτών των πλασμάτων για την προσωπική σας επιτυχία. Εργάτες, φανείται έξυπνοι, σας άξιζε κάτι καλύτερο.»*

Έτσι, εκπρόσωποι των συνδικάτων, των ενώσεων των εργοδοτών και των γραφείων εργασίας μαζεύτηκαν και δημιούργησαν ένα επάγγελμα: τον call-center agent [σ.τ.μ., το αφήνουμε αμετάφραστο γιατί έτσι κι αλλιώς και εδώ έτσι το λένε – βλ. Αγγελίες]. Σ' αυτή τη φάση δημιουργήθηκαν αρκετά κέντρα κατάρτισης για εργαζόμενους σε τηλεφωνικά κέντρα. Δίνουν ένα δίπλωμα για σειρές μαθημάτων από δύο έως δώδεκα μήνες. Υπάρχουν πλεονεκτήματα για τους εργοδότες: προσλαμβάνοντας έναν διπλωματούχο γνωρίζουν ήδη ότι αυτός έδινε κάπου το παρόν για ένα διάστημα και έχει ήδη δει ένα πληκτρολόγιο και ένα σετ μικροφώνου-ακουστικών. Κάτι πιο σημαντικό, η εισαγωγή αυτών των τυπικών προσόντων εξυπηρετεί τη δημιουργία ιεραρχιών μέσα στην αγορά εργασίας: οι εργάτες στα τηλεφωνικά κέντρα είναι χωρισμένοι σε «ειδικευμένους» και «ανειδίκευτους» με τις αντίστοιχες διαφορές στις εργασιακές συνθήκες, ιδίως στους μισθούς. Αυτή είναι μία τάση που δεν είναι ακόμα ευρέως διαδεδομένη, αλλά όλο και περισσότερο ζητούνται αυτά τα «δίπλωματα» σε συνεντεύξεις για δουλειές.

Οι εργαζόμενοι που παρακολουθούν αυτά τα μαθήματα ελπίζουν σε καλύτερες δουλειές αλλά επίσης το βλέπουν σαν ένα τρόπο να αποφύγουν για λίγο αυτή την ενοχλητική τηλεφωνική εργασία –αν η εταιρεία πληρώνει γι' αυτό (...)

Όπως ήδη αναφέραμε, οι εργοδότες προτιμούν την εκτεταμένη εναλλαγή εργαζομένων επειδή μέσω αυτής ελπίζουν να εξασφαλίσουν ότι οι εργαζόμενοι δεν θα συλλογικοποιήσουν την αντιστάσή τους στην εργασία. Αυτό όμως έχει και όρια: όταν το κόστος για την εκπαίδευση και την πρόσληψη ακριβαίνει πολύ...ή όταν δεν υπάρχουν πλέον άλλοι «ειδικευμένοι» εργαζόμενοι που να είναι προετοιμασμένοι να δουλέψουν σ' αυτές τις θέσεις και επομένως οι μισθοί αυξάνονται.

