

ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΝΘΡΩΠΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

“ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΑΝΘΡΩΠΟΛΟΓΙΑ”

**Τα διεθνή call centers στη σύγχρονη Βουλγαρία.
Εκδοχές της ψηφιακής εργασίας, της ευελιξίας και της κινητικότητας στο
μετασοσιαλιστικό τοπίο**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Χριστίνα Κορκοντζέλου

Αθήνα, 2022

Τριμελής Επιτροπή

Δήμητρα Κόφτη, Επίκουρη Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου (Επιβλέπουσα)

Αλίκη Αγγελίδου, Επίκουρη Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου

Νίκη Μαρωνίτη, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου



Copyright © Χριστίνα Κορκοντζέλου, 2022

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της διπλωματικής εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς την συγγραφέα.

Η έγκριση διπλωματικής εργασίας από το Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών δεν δηλώνει αποδοχή των γνώμων της συγγραφέα.

Στην γιαγιά μου Σταματία

Ευχαριστίες

Για την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας, ευχαριστώ θερμά την επιβλέπουσά μου Δήμητρα Κόφτη που στάθηκε δίπλα μου σε όλη την διάρκεια αυτής της έρευνας τόσο ακαδημαϊκά όσο και ψυχολογικά, τον καθηγητή Πία Πιεν από το πανεπιστήμιο της Σόφιας για την βοήθειά του στην πραγματοποίηση της επιτόπιας έρευνας στη Σόφια τον Ιούλιο και τον Αύγουστο του 2022, καθώς και το ίδρυμα Λίλιαν Βουδούρη για την χρηματοδότηση του πρώτου έτους της φοίτησής μου στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Για την σχέση εμπιστοσύνης που αναπτύξαμε και την σημαντικότερη συμβολή τους στην έρευνά μου, θέλω να ευχαριστήσω από καρδιάς τους πληροφορητές, πρώην συναδέλφους και φίλους Αλέσσιο, Χριστίνα, Κωνσταντίνο, Χρήστο, Γκάμπριελ, Κατερίνα, Γιώργο, Αγγελική, Νούνο, Μπάμπη, Μαρία, Φρεντερίκο, Ιβάν και Στέφαν. Παράλληλα, δεν θα μπορούσα παρά να είμαι βαθιά ευγνώμων για τις συμφοιτήτριες μου και συμφοιτητές μου στο μεταπτυχιακό αυτό: η πάντα ενδιαφέρουσα συμβολή και η πλούσια προσωπική υποστήριξη τους, καθώς και οι παθιασμένες συζητήσεις μας, άλλοτε στις διαδικτυακές οθόνες και άλλοτε από κοντά, υπήρξαν μια φωτεινή σελίδα στη ζωή μου τα τελευταία δύσκολα χρόνια της πανδημίας. Τέλος, η εργασία αυτή δεν θα ήταν δυνατή χωρίς την συμβολή της φίλης Βάνας, η οποία ανέχτηκε με σθένος τις ψυχολογικές μου μεταπτώσεις και με βοήθησε να παραμείνω δημιουργική.

Περιεχόμενα

Περίληψη	12
Abstract	14
A. Μέρος	16
A.1 Εισαγωγή	16
A.2 Μεθοδολογία	19
A.3 Οδηγός της εργασίας	23
B. Μέρος. Το θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας και η βιβλιογραφική συζήτηση ...25	
B.1. Υπεργολαβική εργασία και παγκοσμιοποίηση	25
B.2. Οι μεταβολές στην φύση της εργασίας στην ψηφιακή εποχή.	28
B.3 Ο παγκόσμιος καταμερισμός της εργασίας στον ψηφιακό καπιταλισμό και οι μετασχηματισμοί της τάξης.....	31
B.4. Οι μετα-σοσιαλιστικές κοινωνίες στην ανθρωπολογική μελέτη	35
Γ. Μέρος. Η ανάπτυξη της βιομηχανίας των call centers στη Βουλγαρία	38
Γ.1 Το οικονομικό και κοινωνικό πλαίσιο και η δημόσια ρητορική.....	38
Γ.2 Η επιχειρηματική οργάνωση των βουλγαρικών call centers.....	43
Γ.3 Πτυχές της εταιρικής ζωής του call center	45
Επίλογος	49
Δ. Μέρος. Η κατασκευή της υποκειμενικότητας του εργαζόμενου στην ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών	50
Δ.1. Τεχνολογία, χρόνος, επιτήρηση και σώμα: ρυθμός παραγωγής και μέθοδοι ελέγχου	50
Δ.2 Συναισθηματική εργασία και οι επιτελέσεις του εαυτού.....	55
Δ.3 Το ζήτημα των αντιστάσεων	60

Επίλογος, Αντιστάσεις και νοηματοδοτήσεις της εργασίας	63
Ε. Μέρος. Διαστάσεις της κινητικότητας.....	64
Ε.1. Τα καθεστώτα παραμονής στην εργασία	64
Ε.2. Μεταξύ κοσμοπολιτισμού και εργασιακής αβεβαιότητας.....	66
ΣΤ. Μέρος.....	73
ΣΤ.1 Συμπεράσματα	73
ΣΤ.2 Συζήτηση.....	75
Βιβλιογραφία - Πηγές	80
Παράρτημα	91
Οδηγός συνεντεύξεων Α.....	91
Οδηγός συνεντεύξεων Β	94

Φωτογραφίες

- **Φωτογραφία 1.** Γραφείο call center, στο ιστορικό κέντρο της Σόφιας.....8
- **Φωτογραφία 2.** Γραφείο call center στην περιοχή Manastirski Livadi της Σόφιας.....8
- **Φωτογραφία 3.** Γραφείο call center στην περιοχή Mladost 4 της Σόφιας.....9
- **Φωτογραφία 4.** Γραφείο call center, δίπλα στο Κέντρο Συνδικάτων και Εργατικών Οργανώσεων της Σόφιας.....9
- **Φωτογραφία 5.** Γραφείο call center στην περιοχή Business Park, Σόφια.
[Το όνομα της εταιρείας έχει διαγραφεί για λόγους διατήρησης της ανωνυμίας]
.....10
- **Φωτογραφία 6.** Γραφείο call center στην περιοχή Geo Milev της Σόφιας.
.....10
- **Φωτογραφία 7.** Το εσωτερικό του Bulgaria Mall στο Manastirski Livadi της Σόφιας.....11

Όλες οι φωτογραφίες ανήκουν στην συγγραφέα και προέρχονται από έρευνα πεδίου στη Σόφια τον Αύγουστο του 2022.



Φωτογραφία 1.



Φωτογραφία 2.



Φωτογραφία 3.



Φωτογραφία 4.



Φωτογραφία 5 (πάνω).



Φωτογραφία 6 (κάτω αριστερά).



Φωτογραφία 7.

Περίληψη

Η παρούσα εργασία επιχειρεί να συζητήσει εθνογραφικά την περίπτωση των call centers στη Βουλγαρία και της εργασίας στην διεθνή εξυπηρέτηση πελατών, μέσα από το πρίσμα της πολιτικής οικονομίας, της ψηφιακής εργασίας και του μετασοσιαλισμού. Η βιομηχανία των call centers στη Βουλγαρία αναπτύχθηκε έντονα μετά την είσοδο της χώρας στην ΕΕ και το συνεπακόλουθο επενδυτικό κλίμα, και συνίσταται κυρίως από υπεργολαβικές επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, προς λογαριασμό διεθνών εταιρειών. Σε αυτές τις εταιρείες, απασχολούνται τόσο και Βούλγαροι, όσο και διεθνείς εργαζόμενοι, συγκροτώντας έτσι ένα διεθνικό περιβάλλον μεταβαλλόμενων ροών εργασίας.

Αρχικά, αναλύονται κοινωνικοί, πολιτιστικοί και οικονομικοί παράγοντες που συνέβαλαν στην εδραίωση της βιομηχανίας των call centers στη Βουλγαρία και στην ανάδειξη της χώρας σε προορισμό υπεργολαβικής εργασίας ψηφιακών υπηρεσιών. Έμφαση δίνεται στη δημόσια ρητορική που πλαισιώνει αυτήν την βιομηχανία, στην επιχειρηματική οργάνωση των call centers και στις διαστάσεις της εταιρικής ιδεολογίας που αυτές οι επιχειρήσεις πρεσβεύουν, τόσο δημόσια όσο στο εσωτερικό τους. Σε δεύτερο επίπεδο, αναλύεται η κατασκευή της υποκειμενικότητας των εργαζομένων στην ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών στα βουλγαρικά call centers. Επικεντρώνομαι στην εμπειρία των εργαζομένων στην παραγωγική διαδικασία, προκειμένου να φωτίσω τις διαστάσεις της εργασιακής πειθαρχίας, της συναίνεσης και των αντιστάσεων. Διερευνώνται ζητήματα, όπως ο ρυθμός της εργασίας που καθορίζεται από τα ψηφιακά υπολογιστικά συστήματα, η πειθάρχηση του εργαζόμενου σώματος μέσω μεθόδων επιτήρησης, οι πτυχές της συναισθηματικής εργασίας. Μέσα από τις αφηγήσεις των πληροφορητών μου, εξετάζω και τις αντίστοιχες νοηματοδοτήσεις που αποδίδουν οι ίδιοι στην εργασία τους. Κατόπιν, προσπαθώ να αναλύσω τις δυνατότητες των αντιστάσεων από την πλευρά των εργαζομένων, μέσα από το πρίσμα της χρονικότητας της εργασίας, της προσωρινότητας ή της παραμονής στο call center. Τα διάφορα χρονικά καθεστάτα παραμονής στην εργασία του υπαλλήλου εξυπηρέτησης πελατών στο call center, αναδεικνύουν και ορισμένες διαστάσεις ευέλικτων κινητικότητας, τόσο Βούλγαρων

όσο και διεθνών εργαζόμενων. Μέσα από τις νοηματοδοτήσεις των πληροφορητών μου για την ζωή στη Βουλγαρία, αναλύω μοτίβα τέτοιων κινητικότητων, όπως είναι η απασχόληση των νέων Βούλγαρων πρώην μεταναστών του εξωτερικού, και η απασχόληση νέων εργαζόμενων προερχόμενων από τον Ευρωπαϊκό Νότο.

Το ερώτημα που θέτω καταληκτικά είναι εάν η ευελιξία που χαρακτηρίζει τους εργαζόμενους στα βουλγαρικά call centers, όσον αφορά την (μεταναστευτική και γεωγραφική) κινητικότητα τους, συνδέεται με μια ανοδική κοινωνική κινητικότητα, εντός ενός μετα-σοσιαλιστικού πλαισίου: μπορούν οι εργαζόμενοι στα call centers της Βουλγαρίας να θεωρηθούν ως ένα στρώμα μεσαίων μισθωτών με ανοδική κοινωνική κινητικότητα, το οποίο όμως έχει προηγουμένως συγκροτηθεί από την επισφάλεια και την υποτίμηση της εργασίας στην παγκόσμια οικονομία; Τέτοια ζητήματα χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης, σε μελλοντική έρευνα.

Λέξεις-κλειδιά: *call center, μετα-σοσιαλισμός, ψηφιακή εργασία, ευελιξία, Βουλγαρία*

Abstract

This paper attempts to ethnographically discuss the case of call centers in Bulgaria and the labour conditions in international customer service, through the lens of political economy, digital work theory and post-socialism. The call center industry in Bulgaria has grown strongly as a result of the enhanced investment climate since the country's entry into the EU. It consists mainly of outsourcing companies, providing customer service services on behalf of international companies. In these companies, both Bulgarians and workers are employed, thus creating a transnational environment of changing workflows.

Firstly, I analyse the social, political and economic factors that have contributed to the consolidation of the call center industry in Bulgaria and the country's emergence as a destination for outsourcing of digital services. Emphasis is placed on the public rhetoric surrounding the outsourcing industry, the business organisation of call centers, and the dimensions of the corporate ideology that these businesses represent, both on a public and internal level. Secondly, I explore how the subjectivities of digital customer service workers in Bulgarian call centers are constructed. I focus on the workers' experience of the production process, to illuminate certain aspects of labor discipline, consent and resistance. I investigate the dictation of the working tempo by digital computing systems, the discipline of the working body through complex surveillance methods, and the variations of sentiments and emotional labour. Through the narratives of my informants, I also examine the corresponding meanings that they attribute to their work. In the last part, I attempt to shed some light on the possibilities of resistance on the part of the employees. The temporal nature of the call center job is crucial to the understanding of the possibility of resistance. The different temporalities connected with the workers' stay at the call center job, highlight certain dimensions of flexible mobility, both for Bulgarian and international workers. By analysing my informants' own interpretations of their lives in Bulgaria, I explore patterns of mobilities connected with the call center work, such as the employment of young Bulgarians ex-immigrants abroad, and the employment of young workers coming from the European South.

The question which ultimately arises is whether the flexibility that characterises Bulgarian call center workers, in terms of their (migratory and geographical) mobility, is linked to upward social mobility, within a post-socialist context: could the call center workers in Bulgaria be seen as a stratum of upwardly mobile middle-income earners, which were previously defined by the precariousness and devaluation of their labor in the global economy? Such issues need further investigation in future research.

Keywords: *call center, post-socialism, digital labour, flexibility, Bulgaria*

A. Μέρος.

A.1 Εισαγωγή

Από την δεκαετία του 1980 και μετά και το πέρασμα στο μετα-φορντισμό, καινούργιες μορφές ευέλικτης καπιταλιστικής συσσώρευσης έρχονται στο προσκήνιο, με αποτέλεσμα έναν νέο παγκόσμιο καταμερισμό της παραγωγής και της εργασίας (Harvey 1989). Λόγω της ευρείας χρήσης των τηλεπικοινωνιών, η παραγωγική διαδικασία κατακερματίζεται και επεκτείνεται σε νέες γεωγραφίες. Ολόκληροι τομείς ή διαδικασίες της, αυτές που αφορούν κυρίως την παροχή υπηρεσιών, μετακινούνται από τις αναπτυγμένες χώρες σε αναπτυσσόμενες περιοχές, συνήθως σε χώρες όπου παρέχονται καταλληλότερες συνθήκες για την κερδοφορία του κεφαλαίου (π.χ. προνομιακό φορολογικό πλαίσιο και φθηνότερο εργατικό δυναμικό) (Huws 2014). Η βιομηχανία των παγκόσμιων υπεργολαβικών εταιρειών που δραστηριοποιούνται στον τομέα της ψηφιακής τεχνολογίας και της παροχής υπηρεσιών πληροφορίας, όπως είναι τα κέντρα παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών (call centers ή contact centers), αποτελούν χαρακτηριστικό παράδειγμα του τρόπου με τον οποίο αναδιατάσσεται η εργασία στον σύγχρονο καπιταλισμό.

Στις ήδη υπάρχουσες εθνογραφίες που καταπιάνονται με το ζήτημα του offshore outsourcing¹, καθεστώτα υπεργολαβικής εργασίας υπηρεσιών, όπως τα τηλεφωνικά κέντρα της Ινδίας ή της Καραϊβικής (Freeman 2000, Nadeem 2011, 2018, Rodkey 2016), περιγράφονται ως εργασιακοί τόποι όπου συναντιέται η σύγχρονη τεχνολογική πειθάρχηση με διαστάσεις της ταξικής, φυλετικής και έμφυλης εμπειρίας σε ένα διεθνικό περιβάλλον: τέτοιες εθνογραφίες καταφέρνουν έτσι να αναδείξουν παγκόσμιες ασυμμετρίες εξουσίας και τοπικές πολιτισμικές διαστάσεις του παγκοσμιοποιημένου καπιταλισμού.

Στην παραπάνω κατεύθυνση, η παρούσα εργασία εστιάζει το ενδιαφέρον της στην ανάπτυξη των εταιρειών ψηφιακής υπεργολαβίας στη σύγχρονη Βουλγαρία, και

¹ Στην ορολογία της υπεργολαβίας, ο όρος του outsourcing περιγράφει την εξωτερική ανάθεση έργων της μητρικής εταιρείας σε μια τρίτη εταιρεία, για μεγάλο χρονικό διάστημα ή μόνιμα, σε αντίθεση με το subcontracting (αλλιώς λέγεται offshoring όταν αφορά την ανάθεση σε εταιρεία που βρίσκεται σε διαφορετική χώρα). Το outsourcing σαν όρος έχει συνδεθεί κυρίως με την υπεργολαβία στον τομέα των υπηρεσιών και πληροφοριών.

συγκεκριμένα στην πόλη της Σόφιας. Ο μεγάλος όγκος αυτών των επιχειρήσεων, που αναπτύχθηκε μετά την είσοδο της Βουλγαρίας στην ΕΕ, αναλαμβάνουν την ανάθεση εξωτερικών έργων front office (που αφορούν την εξυπηρέτηση πελατών, το customer service) καθώς και back office, (που αφορούν διοικητικές και οικονομικές υπηρεσίες, συλλογή δεδομένων κ.α.) για λογαριασμό πολυεθνικών εταιρειών με έδρα τη Δυτική Ευρώπη, τις Ηνωμένες Πολιτείες και τον Καναδά. Ο αριθμός των επιχειρήσεων αυτών στη Βουλγαρία υπολογίζεται περίπου σε 700 (στις μεγάλες πόλεις, Σόφια, Πλόβντιβ, Βέλικο Τάρνοβο, Βάρνα, Μπουργκάς, με την συντριπτική πλειοψηφία αυτών να βρίσκονται στη Σόφια) και οι εργαζόμενοι που απασχολούνται σε αυτές αριθμούν περίπου 80.000.² Ειδικότερα, οι υπεργολαβικές εταιρείες στις οποίες εστιάζω εδώ, έχουν αναλάβει το front office έργο της εξυπηρέτησης πελατών και ομοιάζουν στο μοντέλο του contact / call center, καθώς παρέχουν υπηρεσίες ψηφιακής εξυπηρέτησης πελατών, μέσω email, live chat, ή τηλεφωνικών κλήσεων³.

Μέσα από ένα διάλογο των εργασιακών αφηγήσεων 13 πληροφορητών μου που έχουν εργαστεί ή/και εργάζονται σε 9 call centers στη Σόφια στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών (customer service), και της δικής μου προσωπικής εμπειρίας

² Σύμφωνα με δεδομένα από την έκθεση του 2022 της AIBEST. Για περισσότερα:

<http://aibest.org/see-sourcing-industry-report-2022>

³ Το outsourcing διακρίνεται σε δύο κύριες κατηγορίες επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, το BPO (Business product outsourcing), που αφορά κυρίως σε εργασίες front office και back office -μεταξύ των οποίων και η εξυπηρέτηση πελατών-, και το ITO (information technology outsourcing), που αφορά σε IT εργασίες σχετικές με προγραμματισμό, κλπ. Τα call centers είναι επί της ουσίας εταιρείες εξωτερικής ανάθεσης που αναλαμβάνουν μια σειρά από έργα σχετιζόμενα με BPO εργασίες. Στην περίπτωση της Βουλγαρίας, οι εταιρείες BPO εκπονούν και άλλα έργα εκτός της εξυπηρέτησης πελατών μέσω τηλεφώνου, μοιάζοντας έτσι περισσότερο με το μοντέλο το contact center, όπου παρέχονται υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών μέσω live chat ή mail, ή και υπηρεσίες σχετικές με διαχείριση περιεχομένου χρηστών σε ψηφιακές πλατφόρμες, κ.α.. Στον δημόσιο και επιχειρηματικό λόγο της Βουλγαρίας, ο όρος “outsourcing” περιγράφει τις BPO εταιρείες/call ή contact centers, των ITO εταιρειών, αλλά και διεθνείς εταιρείες υπηρεσιών που έχουν ανοίξει απευθείας offshore γραφείο στη Βουλγαρία. Η Neykova (2017) αναφέρεται στο φάσμα αυτών των εταιρειών ως “outsourcing centers”. Σε αυτό το κείμενο, για λόγους ευκολίας, όταν αναφέρομαι σε BPO ή offshore εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, θα χρησιμοποιώ τον όρο “call centers” ή BPO εταιρείες.

ως εργαζόμενη σε μια τέτοια εταιρεία κατά το 2020, επιχειρώ να διερευνήσω τους τρόπους με τους οποίους βιώνεται η εργασία της διεθνούς εξυπηρέτησης πελατών και της παροχής υπηρεσιών (service work), μέσα από την χρήση ψηφιακών/τεχνολογικών μέσων. Συγκροτούμενη εντός ενός υπεργολαβικού καθεστώτος που αξιοποιεί την άνιση γεωγραφική ανάπτυξη του καπιταλισμού (Harvey 2005), η εργασιακή εμπειρία στα call centers της Βουλγαρίας συνδέεται με πολλαπλές χρονικότητες, χωρικές και κινητικότητες, που βιώνονται από τους πληροφορητές μου και εν τέλει διαμορφώνουν την υποκειμενικότητά τους. Θα προσπαθήσω να χαρτογραφήσω ορισμένες από αυτές, υπό το πρίσμα των συναινέσεων και των αντιστάσεων στην εργασία. Το εργασιακό καθεστώς των βουλγαρικών call centers φαίνεται να συγκροτείται γύρω από ένα δίπολο πειθαρχίας και ευελιξίας.

Παράλληλα, στην εν λόγω εθνογραφική περίπτωση, θεωρώ πως αξίζει να επισημανθούν τρία συγκεκριμένα στοιχεία προς συζήτηση τα οποία προκύπτουν από το πλαίσιο της εργασιακής εμπειρίας των εργαζόμενων: α) η σχέση της υπεργολαβικής εργασίας υπηρεσιών στην Βουλγαρία με την μετα-σοσιαλιστική κοινωνική συνθήκη β) η στελέχωση των βουλγαρικών call centers όχι μόνο από ντόπιους Βούλγαρους αλλά και από διεθνείς εργαζόμενους γ) οι ροές ανθρώπινης κινητικότητας προς την Βουλγαρία και τα ενδεχόμενα μοτίβα μετανάστευσης εργατικού δυναμικού που δημιουργεί αυτή η βιομηχανία υπεργολαβικών εταιρειών.

Το πώς λοιπόν η περίπτωση της βιομηχανίας των call centers στην Βουλγαρία αντανακλά σε μεγάλο βαθμό διαδικασίες σύγχρονης καπιταλιστικής συσσώρευσης που μπορεί να βιώνει μια μετα-σοσιαλιστική κοινωνία, σε μια ιστορική συγκυρία ανακατατάξεων σε περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο, αποτελεί ένα ακόμα ερευνητικό ερωτήμα αυτής της εργασίας που θα επιχειρήσω να διερευνήσω εθνογραφικά (λαμβάνοντας πάντα υπόψιν τους περιορισμούς της έρευνας και της εργασίας).

A.2 Μεθοδολογία

Αρχικό μου έναυσμα για την ενασχόληση με το συγκεκριμένο ερευνητικό πεδίο υπήρξε η προσωπική μου εμπειρία ως εργαζόμενη σε ένα call center στη Σόφια από τον Απρίλιο του 2020 ως τον Μάρτιο του 2021, όπου παρείχα υπηρεσίες υποστήριξης πελατών. Σε δεύτερο επίπεδο, ένας μεγάλος όγκος του εμπειρικού υλικού της έρευνας μου συλλέχθηκε κατόπιν επιτόπιας έρευνας που εκπόνησα στη Σόφια τον Ιούλιο και τον Αύγουστο του 2022. Εντάσσω την προσωπική μου εμπειρία ως εργαζόμενη στην ανάλυσή μου, χρησιμοποιώντας μια αυτο-εθνογραφική προσέγγιση. Δεδομένου ότι η αυτο-εθνογραφική αφήγηση παρουσιάζει σημαντικά μεθοδολογικά όρια, όπως είναι ο εγκλωβισμός στο προσωπικό βίωμα και οι στρεβλώσεις της μνήμης (Hunt & Junco 2006), επιλέγω να την θέσω κριτικά σε συνομιλία με τις αφηγήσεις των πληροφορητών μου και τα μεταγενέστερα στοιχεία που συνέλεξα από το πεδίο. Μια τέτοια απόπειρα κριτικού αναστοχασμού πάνω στο προσωπικό βίωμα του/της ανθρωπολόγου, αποτελεί τάση της σύγχρονης εθνογραφικής προσέγγισης που επιδιώκει να αναδείξει την σχέση της κοινωνικής ύπαρξης στο πεδίο με την πολιτισμική ανάλυση.

Ήδη από τα τέλη της δεκαετίας του '60, στην ανθρωπολογική θεωρία αρχίζει να ασκείται κριτική στον εθνογραφικό ρεαλισμό και στην τάση να αναπαριστώνται οι κοινωνίες στα εθνογραφικά κείμενα, ως συμπαγείς, ομογενείς και στατικές στο χώρο και στο χρόνο κοινότητες (Γκέφου Μαδιανού 2011: 327). Σε αυτή την κατεύθυνση, τα προσωπικά βιώματα και οι εμπειρίες του ερευνητή στο πεδίο αρχίζουν να μπαίνουν στο προσκήνιο (Γκέφου Μαδιανού 2011: 330-331). Με το πέρασμα στην πολιτισμική κριτική την δεκαετία του '80, η διαφορά μεταξύ του “εμείς” και οι “άλλοι” αρχίζει να γίνεται αντικείμενο κριτικής επεξεργασίας και πλέον δίνεται έμφαση στο να αναδειχτεί η οπτική του δρώντος υποκειμένου στην έρευνα, το οποίο συνομιλεί, εντός ενός πεδίου σχέσεων εξουσίας, με τον/την ανθρωπολόγο. Συνεπώς, η παραγωγή της εθνογραφικής γνώσης μπορεί να νοηθεί πλέον περισσότερο ως “υποκειμενική” παρά ως αντικειμενική διαδικασία, με την έννοια ότι αποτελεί προϊόν της αλληλόδρασης του ανθρωπολόγου με τα υποκείμενα της έρευνάς του στο πεδίο, μια σχέση κοινωνική και πολιτική που πρέπει να αποτιμηθεί αναστοχαστικά στο

κείμενο (Αγγελίδου 2011 : 316). Μια τέτοια προσέγγιση της εθνογραφίας δεν μπορεί παρά να οδηγεί σε μια “μερική” πολιτισμική αλήθεια που κατασκευάζεται διυποκειμενικά (Γκέφου Μαδιανού 2011: 184-185). Ο τρόπος που επιλέγω και εγώ να ερευνήσω τις θεματικές της παρούσας εργασίας είναι εμπνευσμένος από το παραπάνω μεθοδολογικό πλαίσιο.

Κατά την διάρκεια της επιτόπιας έρευνας στη Σόφια, εκπόνησα δεκατρείς ημιδομημένες συνεντεύξεις (βλ. παράρτημα για τον οδηγό των συνεντεύξεων, διάρκειας από 1 ως 4 ώρες) με οχτώ εργαζόμενους και τέσσερις εργαζόμενες που έχουν εργαστεί ή/και εργάζονται ακόμα σε εννιά call centers στην Σόφια, σε θέσεις υπαλλήλου εξυπηρέτησης πελατών πρώτης ή δεύτερης γραμμής, εκπαιδευτή και manager (προισταμένου ομάδας). Οι περισσότεροι πληροφορητές/τριες μου προέρχονται από την Ελλάδα, είναι από 25 ως 38 χρονών, και μετανάστευσαν στην Βουλγαρία είτε για να φοιτήσουν στο πανεπιστήμιο της Σόφιας, είτε απευθείας για να κυνηγήσουν εργασιακές ευκαιρίες στη Σόφια. Ένας από αυτούς, ο Βασίλης⁴, έχει καταγωγή κατά το ήμισυ από την Βουλγαρία (από το Χάσκοβο). Επέλεξα αρχικά να προσεγγίσω Έλληνες/ίδες εργαζόμενους/ες λόγω της ευκολότερης διεξαγωγής των συνεντεύξεων στην μητρική γλώσσα, της κοινής εθνοτικής καταγωγής και της συνάφειας των εμπειριών μας από την ελληνική κοινωνική πραγματικότητα. Εντούτοις, η δυναμική του πεδίου, καθώς και ορισμένες επαφές που είχα διατηρήσει με πρώην συναδέλφους, με οδήγησαν στο να προσεγγίσω κάποιους εργαζόμενους τόσο από την Βουλγαρία, όσο και άλλων εθνικοτήτων, συγκεκριμένα από την Ιταλία, την Πορτογαλία και την Χιλή, και να διεξάγω συνεντεύξεις μαζί τους στα αγγλικά. Αυτό μου επέτρεψε να διερευνήσω -στον βαθμό που μου επέτρεψαν οι περιορισμοί της έρευνας-, πολλαπλές νοηματοδοτήσεις της εργασιακής και μεταναστευτικής εμπειρίας, να τις αντιπαραβάλλω και να τις σχολιάσω συγκριτικά, ειδικά στο τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας.

Παράλληλα, η προσωπική μου εργασιακή εμπειρία σε μια τέτοια εταιρεία, με εξοικείωσε με τους τεχνικούς όρους του πεδίου και με βοήθησε να αναγνωριστώ αν όχι ως ισότιμη, τουλάχιστον ως μη ανίδη ξένη στα μάτια των πληροφορητών μου. Αυτό είναι ένα κρίσιμο γεγονός για την αποκατάσταση μιας σχέσης εμπιστοσύνης με

⁴ Όλα τα ονόματα είναι ψευδώνυμα.

τα υποκείμενα της έρευνας, όπως παρατηρεί και η Αγγελίδου για την δική της εθνογραφική έρευνα στο Βράμπεβο της Βουλγαρίας (Αγγελίδου 2011: 331). Η οικοδόμηση μιας σχέσης αμοιβαίας εμπιστοσύνης συνέβαλε ώστε οι πληροφορητές μου να μου εκμυστηρευτούν με μεγαλύτερη ειλικρίνεια, σε διαφορετικές φάσεις της συνέντευξης, πιο μύχια συναισθήματα και καταστάσεις σχετικές με την εργασία τους, που τους στιγματίσαν. Για παράδειγμα, ορισμένοι από αυτούς ήταν ιδιαίτερα ανοιχτοί στο να μιλήσουν, ένιωθαν πως ήθελαν να εισακουστούν περιστατικά εργασιακής καταπίεσης που είχαν βιώσει και επέμεναν να τα καταγράψω.

Το πιο δύσκολο κομμάτι της έρευνας υπήρξε το να αποκτήσω πρόσβαση στους χώρους των εταιρειών προκειμένου να παρατηρήσω δια ζώσης τις συνθήκες εργασίας. Για τον σκοπό αυτό, επικοινωνήσα με το τμήμα HR και τα social media της μεγαλύτερης (από άποψη όγκου εργαζομένων και έργων σε ανάθεση) εταιρείας BPO στην Βουλγαρία, ώστε να μου δοθεί πρόσβαση για συμμετοχική παρατήρηση στα γραφεία της εταιρείας, χωρίς επιτυχία ωστόσο. Κυρίαρχα, η δυσκολία της πρόσβασης σχετιζόταν με το γεγονός ότι λόγω της πανδημίας του covid-19, οι περισσότερες εταιρείες έχουν καθιερώσει είτε το καθεστώς της πλήρους τηλεργασίας, ή ένα υβριδικό καθεστώς εργασίας (κάποιες ομάδες εργαζόμενων δουλεύουν από το σπίτι και κάποιες άλλες από το γραφείο).

Ωστόσο, ορισμένοι πληροφορητές/τριες μου με ξενάγησαν εξωτερικά των εταιρικών χώρων, από όπου προκύπτει και το φωτογραφικό υλικό. Επιπρόσθετα, πληροφορητής μου που εργαζόταν σε συνθήκη τηλεργασίας, μου έδωσε την δυνατότητα να παρακολουθήσω αρκετές φορές τον τρόπο εργασίας του κατά την διάρκεια των βαρδιών στον οικιακό χώρο, το πώς αλληλεπιδρούσε με τους πελάτες και χειριζόταν τα συστήματα της εταιρείας. Παράλληλα, συγκατοικώντας μαζί του για ένα εκτεταμένο διάστημα, μπορούσα να παρατηρήσω ορισμένες πτυχές της ιδιωτικής σφαίρας της ζωής του: έτσι, άντλησα ως ένα βαθμό, κάποια στοιχεία για τις καταναλωτικές και ψυχαγωγικές του πρακτικές στην Βουλγαρία, κ.α.

Τέλος, για να διευρενήσω το πλαίσιο ανάπτυξης των call centers στη βουλγαρική κοινωνία στο πρώτο μέρος της εργασίας, χρησιμοποιώ πρόσφατες έρευνες που έχουν εκπονηθεί από βούλγαρους κοινωνικούς επιστήμονες (Neykova 2017, Hristova 2014, Kirov & Mircheva 2007), οι οποίες ιστορικοποιούν το φαινόμενο της ανόδου της

βιομηχανίας αυτής. Αξιοποιώ επίσης και ορισμένα στατιστικά στοιχεία από εκθέσεις της AIBEST⁵. Βούλγαρος πληροφορητής μου, που ξεκίνησε την επαγγελματική του πορεία σαν υπάλληλος εξυπηρέτησης σε ένα call center, πλέον είναι CEO μιας BPO εταιρείας. Ταυτόχρονα, ασκεί καθήκοντα σαν διοικητικό μέλος της AIBEST.

Ποια είναι όμως τα όρια ενός τέτοιου εθνογραφικού πεδίου; Για να μιλήσει κανείς για τις πολιτισμικές διαστάσεις της εργασίας στην υπεργολαβική παροχή υπηρεσιών, αναπόφευκτα οφείλει να μιλήσει για την παγκόσμια κινητικότητα των κεφαλαιακών ροών, την κινητικότητα της εργασίας σε τμήματα με την χρήση των νέων τεχνολογιών, την φυσική και ψηφιακή κινητικότητα των εργαζόμενων. Οι θεωρητικοί προβληματισμοί που ανακύπτουν από ένα τέτοιο εγχείρημα θα αναλυθούν στο επόμενο μέρος. Ένα από τα ζητήματα που έχει μεθοδολογικό ενδιαφέρον, είναι ότι το εργασιακό καθεστώς στα βουλγαρικά call centers που επιχειρώ να περιγράψω, κυκλοφορεί διαρκώς σε τόπους: από τον πραγματικό (στο χώρο των γραφείων των εταιρειών), στον ψηφιακό (ψηφιακή εργασία), στον οικιακό (τηλεργασία), στον εθνικό-διεθνικό (διεθνείς πελάτες), κ.α.. Αυτό συνεπάγεται μια απεδαφικοποίηση του ανθρωπολογικού πεδίου έρευνας και την μεταμόρφωση του, από έναν στατικό, φυσικώς οριοθετημένο χώρο, σε μια πολλαπλότητα τόπων, ροών και κυκλοφοριών που πρέπει να χαρτογραφηθούν εκ νέου από τον ανθρωπολόγο. Η οριοθέτηση του πεδίου μου, όπως περιγράφηκε και παραπάνω, από την μία εμπειρείχε την αλλαγή του βλέμματός μου από εργαζόμενη σε ερευνήτρια/παρατηρήτρια, συνεπώς και την επαναδιαπραγμάτευση της προσωπικής μου ταυτότητας. Από την άλλη, συνεπαγόταν και την κυκλοφορία μου εντός πολλαπλών θέσεων και δικτύων: από την μία εταιρεία

⁵ Η AIBEST (Association for innovation, business excellence, services and technology, previously Bulgarian Outsourcing Association - Ένωση για την καινοτομία, την επιχειρηματική αριστεία, τις υπηρεσίες και την τεχνολογία, πρώην Βουλγαρική Ένωση Outsourcing), είναι ένας ανεξάρτητος βιομηχανικός οργανισμός “του οποίου στόχος είναι να αναπτύξει τη Βουλγαρία σε παγκοσμίως αναγνωρισμένο προορισμό για μορφωμένα talenta στον τομέα των υπηρεσιών” (από την ιστοσελίδα του οργανισμού). Η ένωση AIBEST συγκεντρώνει εταιρείες από όλους τους τομείς της σύγχρονης βιομηχανίας επιχειρηματικών υπηρεσιών – εταιρείες που προσφέρουν υπηρεσίες που σχετίζονται με δραστηριότητες BPO, ITO, KPO, LPO, HRO, κ.α.. Για περισσότερα: <http://aibest.org/mission-vision>

στην άλλη, από το σπίτι στον υπολογιστή, από τον ένα ψηφιακό πελάτη σε μια συγκεκριμένη γωνία της υφελίου στον άλλον, κ.α.

Ο G.Marcus (1995), μιλώντας για την πολυτοπική εθνογραφική πρακτική (multi-sited ethnography), αναφέρει πως “οργανώνεται γύρω από αλυσιδωτές συνδέσεις, μονοπάτια, νήματα, θέσεις ή αντιπαραθέσεις τόπων, στα οποία ο εθνογράφος προσπαθεί να αποδώσει κάποια μορφή κυριολεκτικής, φυσικής παρουσίας, επιδιώκοντας μια συνεκτική, λογική συσχέτιση ή σύνδεση μεταξύ των επιμέρους τόπων” (Marcus 1995:105). Η πολυτοπική προσέγγιση λοιπόν κρίνεται ως ένα χρήσιμο μεθοδολογικό εργαλείο στην έρευνά μου. Ειδικότερα, όσον αφορά την περίπτωση του ψηφιακού χώρου της εργασίας, έχει σημασία να επισημανθεί πως οι νέες τεχνολογικές καινοτομίες, όπως το Διαδίκτυο, έχουν μεταβάλλει ριζικά το πεδίο της έρευνας στην ανθρωπολογία, καθώς έχουν δημιουργήσει νέα περιβάλλοντα ανθρώπινης δράσης και συμβολικής δραστηριότητας (Παπαηλιά και Πετρίδης 2015, Miller & Slater 2000). Σε αυτή την κατεύθυνση, νέες μορφές εργασίας που λαμβάνουν χώρα στο Ίντερνετ και στον κυβερνοχώρο, όπως και αυτή της ψηφιακής εξυπηρέτησης πελατών που με αφορά στην παρούσα έρευνα, αποτελούν ένα νεοσύστατο και πλούσιο πεδίο έρευνας (Eaton 2011).

A.3 Οδηγός της εργασίας

Η εργασία διαρθρώνεται σε τέσσερα κύρια μέρη. Το πρώτο μέρος είναι το θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας, που αρθρώνεται γύρω από ορισμένες πτυχές της βιβλιογραφικής συζήτησης σχετικές με α) τις παγκόσμιες υπεργολαβίες και την ψηφιακή εργασία στον σύγχρονο καπιταλισμό β) την μετα-σοσιαλιστική κοινωνική πραγματικότητα. Επιχειρώ να αναλύσω τα καθεστάτα παγκόσμιων υπεργολαβιών υπό το πρίσμα της πολιτικής οικονομίας, και να συζητήσω εκδοχές της ευελιξίας στον σύγχρονο καπιταλισμό. Έπειτα, παρουσιάζω την θεωρητική συζήτηση γύρω από τους μετασχηματισμούς της εργασίας στον ψηφιακό καπιταλισμό και την ανάδυση μορφών άυλης εργασίας, για να εξετάσω κατά πόσο σχετίζονται με την εργασία στα τηλεφωνικά κέντρα. Κατόπιν, αναλύονται οι πολλαπλοί μετασχηματισμοί που επιφέρει η άυλη/ψηφιακή εργασία σε επίπεδο παγκόσμιου καταμερισμού της

εργασίας. Τέλος, προσπαθήσω να συνοψίσω ορισμένα θεωρητικά διακυβεύματα γύρω από την ανθρωπολογική μελέτη του μετα-σοσιαλισμού και της μετάβασης, έτσι ώστε να συνδέσω την περίπτωση των βουλγαρικών call centers με τις ιδιαιτερότητες της μετα-σοσιαλιστικής κοινωνικής πραγματικότητας.

Στο δεύτερο μέρος, επιχειρώ να αναλύσω το πλαίσιο ανάπτυξης των call centers στη Βουλγαρία. Αναλύονται κοινωνικοί, πολιτισμικοί και οικονομικοί παράγοντες που συνέβαλαν στην εδραίωση της βιομηχανίας και στην ανάδειξη της χώρας, σε πρωτοκαθεδρία μεταξύ των υπόλοιπων χωρών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, σε παγκόσμιο προορισμό υπεργολαβίας ψηφιακών υπηρεσιών. Δίνεται έμφαση στις δημόσιες ρητορικές γύρω από την βιομηχανία των εταιρειών BPO, στην επιχειρηματική οργάνωση τους και στις διαστάσεις της εταιρικής ιδεολογίας που πρεσβεύουν.

Το τρίτο μέρος αφορά την συγκρότηση της υποκειμενικότητας των εργαζόμενων στην ψηφιακή εξυπηρέτηση πελάτων των βουλγαρικών call centers. Εστιάζω στην εμπειρία των εργαζόμενων στην παραγωγική διαδικασία, για να διερευνήσω, μέσα από τις αφηγήσεις τους, διαστάσεις της συναίνεσης, της πειθαρχίας και της αντίστασης. Αναλύονται ζητήματα όπως η σχέση του ρυθμού εργασίας με τα ψηφιακά συστήματα της δουλειάς, ο χρόνος της εργασίας και το σώμα, οι μέθοδοι επιτήρησης, οι συναισθηματικές μεταπτώσεις των εργαζόμενων κατά την εργασία, καθώς και οι νοσηματοδοτήσεις της εργασίας. Ειδικά οι τελευταίες, σχετίζονται με την δυνατότητα εμφάνισης αντιστάσεων.

Το τέταρτο και τελευταίο μέρος, αφορμώμενο από την προβληματική της συναίνεσης/αντίστασης στην εργασία, μελετά τις χρονικότητες της παραμονής στην εργασία του call center. Οι χρονικότητες αυτές φαίνεται να δημιουργούν και ορισμένα μοτίβα κινητικότητας, τόσο Βουλγάρων όσο και διεθνών εργαζόμενων, τα οποία προσπαθώ να φωτίσω μέσα από τις αφηγήσεις των πληροφορητών μου και τις νοσηματοδοτήσεις τους για την ζωή τους στην Βουλγαρία. Τα βουλγαρικά call centers συνιστούν ένα περιβάλλον μεταβαλλόμενων εργασιακών ροών. Το ερώτημα που τίθεται καταληκτικά είναι εάν η ευελιξία που χαρακτηρίζει τους εργαζόμενους στα βουλγαρικά call centers, σε επίπεδο (μεταναστευτικής και γεωγραφικής) κινητικότητας, συντελεί και σε μια ανοδική κοινωνική κινητικότητα: μπορούν οι

εργαζόμενοι αυτοί να νοηθούν ως ένα στρώμα μισθωτών με apparatus και πρακτικές μεσαίας τάξης, το οποίο όμως χαρακτηρίζεται δομικά από την εργασιακή ανασφάλεια, που βιώνεται στο φόντο της παγκόσμιας υποτίμησης της εργασιακής δύναμης; Τέτοια ζητήματα θεωρώ πως χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης, σε μελλοντικές έρευνες μεγαλύτερου βάθους.

B. Μέρος. Το θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας και η βιβλιογραφική συζήτηση

B.1. Υπεργολαβική εργασία και παγκοσμιοποίηση

Η μελέτη των call centers συνδέεται με την μελέτη των παγκόσμιων υπεργολαβιών. Οι παγκόσμιες υπεργολαβίες ως οικονομικά και πολιτισμικά φαινόμενα έχουν απασχολήσει την ανθρωπολογική μελέτη και την μελέτη της παγκοσμιοποίησης τις τελευταίες δεκαετίες. Σε πρώτο επίπεδο, η υπεργολαβία, σαν οικονομική διαδικασία, ορίζεται ως η εξωτερική ανάθεση αγαθών και ή υπηρεσιών από έναν πελάτη προς έναν πάροχο που είναι εξωτερικός προς την επιχείρηση του πελάτη (Eaton 2011: 8). Η υπεργολαβική εργασία αντανακλά ιστορικές διαδικασίες καπιταλιστικής συσσώρευσης που τίθενται σε ισχύ από την δεκαετία του '80 και μετά, όπως η εξαγωγή βιομηχανικής εργασίας (sub-contracting) από τον δυτικό καπιταλιστικό πυρήνα στον αναπτυσσόμενο Τρίτο Κόσμο, λόγω του φθηνότερου εργατικού δυναμικού (Boltanski και Chiappello 2005, Harvey 1990, Ong 1991). Υπό το πρίσμα της πολιτικής οικονομίας, ο David Harvey, στο έργο του “The Condition of Postmodernity” (1990), αναφέρει πώς το καθεστώς της “ευέλικτης συσσώρευσης” (*flexible accumulation*) στο νεοφιλελεύθερο καπιταλισμό μετά το '80 χαρακτηρίζεται από μια νέα “χωρική στρόφη” (*spatial fix*, Harvey 2001): ειδικότερα, συνδέεται με “την ανάδυση νέων τομέων παραγωγής, νέων τρόπων παροχής οικονομικών υπηρεσιών, νέων αγορών, και κυρίως, νέων εμπορικών, τεχνολογικών και επιχειρηματικών καινοτομιών [...] προκαλώντας έτσι αλλαγές στα μοτίβα άνισης ανάπτυξης, με προεξάρχουσες αυτών την δραματική αύξηση του τομέα των υπηρεσιών και την έντονη βιομηχανοποίηση σε πρώην υπανάπτυκτες

περιοχές” (Harvey 1990: 147). Το φαινόμενο της υπεργολαβίας αντανακλάται πλέον και σε τομείς της εργασίας των υπηρεσιών (Huws 2014).

Η ευέλικτη συσσώρευση σηματοδοτεί μια ιστορική υπέρβαση του φορντικού μοντέλου παραγωγής και το πέρασμα σε μετα-φορντικά μοντέλα ανάπτυξης (Amin 2003). Η υπέρβαση αυτή σχετίζεται σε ένα μεγάλο βαθμό, με την απεδαφικοποίηση της παραγωγικής και οικονομικής διαδικασίας από ένα συγκεκριμένο μέρος του πλανήτη και την μεταφορά της, χάρη στην χρήση των νέων τεχνολογιών, σε περιοχές που παρέχονται καλύτερες συνθήκες για την κερδοφορία του κεφαλαίου. Ως αποτέλεσμα μιας τέτοιας διαδικασίας, οι εμπειρίες του χρόνου και του χώρου μεταμορφώνονται και συμπιέζονται σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο συνεχές, υπό την επίδραση των τηλεπικοινωνιών και την επιτάχυνση των παγκόσμιων μετακινήσεων (space-time compression, Harvey 1990: 285-290). Μία από τις εκφάνσεις αυτής της νέας συνθήκης είναι και η εμφάνιση νέων μορφών εταιρικής και επιχειρηματικής οργάνωσης, οι οποίες παραπέμπουν σε οριζόντια διεθνοποιημένα δίκτυα παραγωγής που συντονίζονται σε πραγματικό χρόνο, υπερβαίνοντας οριοθετημένα εθνικά και κρατικά σύνορα (Boltanski και Chiapello 2005, Fraser 2005, Ong 1999, Upadhya και Vasavi 2008): σε αυτή την κατηγορία επιχειρήσεων εντάσσονται IT / high-tech επιχειρήσεις, καθώς και εταιρείες BPO (συμπεριλαμβανομένων των call centers που με απασχολούν εδώ).

Στο παγκοσμιοποιημένο αυτό πλαίσιο της παραγωγής, για τον Appadurai (1990), η πολιτισμική εμπειρία της παγκοσμιοποίησης, χαρακτηρίζεται από την αποσταθεροποίηση των προηγούμενων μορφών κοινωνικών σχέσεων, καθώς περιέχει ένα φάσμα μεγάλων αποκλίσεων, αποσυνδέσεων και κινητικότητας. Στην θεώρηση του, οι σύγχρονες πολιτισμικές ροές απαρτίζονται από ένα συνονθύλευμα δρώντων, όπως τα έθνη-κράτη, οι πολυεθνικές επιχειρήσεις, οι διασπορικές κοινότητες, οι μετακινούμενες κοινωνικές ομάδες, κ.α. Οι πολλαπλοί αυτοί δρώντες διαπλέκονται μεταξύ τους και συγκροτούν κόσμους οι οποίοι είναι τόσο φαντασιακοί όσο και ιστορικά βιωμένοι, τους οποίους ο ίδιος κατηγοριοποιεί σε “τεχνο-τοπία”, “εθνο-τοπία”, “ιδεο-τοπία”, “τοπία της οικονομίας” και “τοπία των μέσων” (Appadurai 1990:296). Μιλώντας για τα τεχνο-τοπία, ο Appadurai (1990) τα ορίζει με βάση την ταχύτατη κινητικότητα των νέων τεχνολογιών σε νέες γεωγραφίες

και την δυνατότητα αυτών να επιφέρουν κοινωνικούς μετασχηματισμούς (όπως η πολυεθνική εργασία σε διεθνείς επιχειρήσεις, ή νέες μορφές εργατικής μετανάστευσης) παγκόσμιας κλίμακας σε μια ορισμένη περιοχή. Ειδικότερα, σημειώνει πως “η παγκόσμια κατανομή της τεχνολογίας, και άρα οι ιδιαιτερότητες των τεχνο-τοπίων, προκύπτουν [...] από περίπλοκες σχέσεις μεταξύ χρηματικών ροών, πολιτικών δυνατοτήτων και της διαθεσιμότητας υψηλά και χαμηλά καταρτισμένης εργασίας” (Appadurai 1990:297-298).

Μια τέτοια ανάλυση περί τεχνο-τοπίων μπορεί να σταθεί χρήσιμη, σε πρώτο επίπεδο, για την κατανόηση ευέλικτων μορφών επιχειρηματικής οργάνωσης και εργασίας που αφορούν σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα με τεχνολογικές και φυσικές κινητικότητες, όπως είναι τα βουλγαρικά call centers. Ωστόσο, δεν δίνει αρκετή έμφαση σε ζητήματα που ανακύπτουν από την άνιση κατανομή των πόρων σε παγκόσμια κλίμακα και των ασυμμετριών εξουσίας που συγκροτούν, σε τελική ανάλυση, την φύση των νέων πολιτισμικών ροών. Η Ong (1999) επιχειρεί να συμβάλλει από το δικό της πρίσμα στην μελέτη της παγκοσμιοποίησης, μέσα από την σκοπιά της “διεθνοποίησης ή διεθνικότητας” (*transnationality*) των παγκόσμιων φαινομένων. Ειδικότερα, στην μελέτη της για την σύγχρονη κινέζικη διασπορά στην Ασία του Ειρηνικού, αντλεί τόσο από ένα θεωρητικό πλαίσιο πολιτικής οικονομίας, όσο και από την θεωρία του Φουκώ περί κυβερνητικότητας (*governmentality*), προκειμένου να δώσει έμφαση στο πώς πραγματώνεται η εμπρόθετη δράση του υποκειμένου εντός ιστορικά προσδιορισμένων συγκεκριμένων συγγενειακότητας, εθνικότητας, φύλου, φυλής και τάξης (Ong 1999). Συγκεκριμένα, θεωρεί πως στο επίκεντρο της ανθρωπολογικής μελέτης πρέπει να τεθούν οι πολιτισμικές λογικές με βάση τις οποίες οι άνθρωποι νοηματοδοτούν τις ζωές τους, διαμορφώνουν τις πρακτικές τους και συγκροτούν επιθυμητικά τις υποκειμενικότητές τους, βρισκόμενοι εντός καθεστώτων εξουσίας, τα οποία διαπλέκονται με σύγχρονες στρατηγικές καπιταλιστικής συσσώρευσης (Ong 1999:6-7). Η ευέλικτη πολιτειότητα (*flexible citizenship*) περιγράφει τις “πολιτισμικές λογικές της συσσώρευσης κεφαλαίου, κινητικότητας και αλλαγής τόπων και χώρων που ωθούν τα υποκείμενα στο να ανταποκριθούν, με ρευστό και καιροσκοπικό τρόπο, σε μεταβαλλόμενα πολιτικο-οικονομικά τεκταινόμενα” (Ong 1999:6). Αντίστοιχα, για τον Bauman (2017), η

ευελιξία στην ρευστή εποχή της μετα-νεωτερικότητας, νοηματοδοτεί “την ετοιμότητα να αλλάζει κανείς τακτικές και ύφος ταχύτατα, να εγκαταλείπει οποιαδήποτε δέσμευση και πίστη χωρίς μεταμέλεια και να προσπαθεί να επωφεληθεί από τις ευκαιρίες που του παρουσιάζονται” (Bauman 2017: 19-20).

Σε μια συναφή κατεύθυνση, για την Fraser (2005), η συνθήκη της “ευελικτικοποίησης” (*flexibilisation*) αναφέρεται στους τρόπους κοινωνικής οργάνωσης και ελέγχου στον μετα-φορντικό καπιταλισμό. Βασιζόμενη στο Φουκώ, η Fraser χρησιμοποιεί την ευελικτικοποίηση για να περιγράψει νέες παραγωγικές δομές, όπως διεθνικές αλυσίδες παρόχων-εργολάβων-εργαζομένων που συνδέονται σε πραγματικό χρόνο, αλλά και νέες μορφές υποκειμενοποίησης, κάνοντας λόγο για την παραγωγή “υπεύθυνων για τον εαυτό τους υποκειμένων, που καλούνται να διαχειριστούν βέλτιστα το κεφάλαιο του εαυτού τους” (Fraser 2005:168).

Στην περίπτωση των βουλγαρικών τηλεφωνικών κέντρων, αντλώ από τις παραπάνω εννοιολογήσεις της ευελιξίας στον παγκοσμιοποιημένο καπιταλισμό, για να περιγράψω τις μεταβαλλόμενες χωρικότητες και τις χρονικότητες της οργάνωσης του εργασιακού περιβάλλοντος των υποκειμένων της έρευνάς μου, την κατασκευή του νέου “ευέλικτου εργάτη” στα call centers, αλλά και για να εντάξω σε ένα πρώτο πλαίσιο ανάλυσης τις κινητικότητες τις οποίες τα ίδια τα υποκείμενα βιώνουν. Σε δεύτερο επίπεδο, θεωρώ πως είναι επίσης κρίσιμο να συνδεθεί η εργασία παροχής υπηρεσιών στα call centers με τις τεχνολογικές αλλαγές στην φύση της εργασίας, ζήτημα που θα με απασχολήσει στα δύο επόμενα μέρη.

B.2. Οι μεταβολές στην φύση της εργασίας στην ψηφιακή εποχή.

Πώς μετασχηματίζεται η φύση της εργασίας στη μετα-φορντική συνθήκη με την χρήση των ψηφιακών μέσων; Οι νέες ψηφιακές τεχνολογίες έχουν επιφέρει κοινωνικούς μετασχηματισμούς μεγάλου μεγέθους, με αποτέλεσμα την δημιουργία παγκοσμίων δικτύων κυκλοφορίας κεφαλαίου, αγαθών, υπηρεσιών και πληροφοριών (Castells 2005: 5-7). Η λεγόμενη “κοινωνία των δικτύων” (*network society* κατά τον ορισμό του Castells), αντανακλά “έναν πολιτισμό του εφήμερου, έναν πολιτισμό στρατηγικών αποφάσεων, ένα συνονθύλευμα εμπειρίας και συμφερόντων, αντί ενός

χάρτη δικαιωμάτων και υποχρεώσεων [...] Είναι μια πολύπλευρη, εικονική κουλτούρα, όπως στις οπτικές εμπειρίες που δημιουργούνται από υπολογιστές στο κυβερνοχώρο, αναδιατάσσοντας την πραγματικότητα” (Castells όπως αναφέρεται από Wilkie 2011). Στην ανάλυση του Castells, οι κοινωνικές και παραγωγικές σχέσεις στον ψηφιακό καπιταλισμό νοούνται περισσότερο ως διευρυμένα δίκτυα τα οποία μπορούν να αναδιαταχθούν ανά πάσα στιγμή, εφόσον όλοι εμπλέκονται σε αυτά, να αναδιπλωθούν και να προσαρμοστούν σε πολυποίκιλες παγκόσμιες γεωμετρίες (Wilkie 2011). Μια τέτοια θεώρηση, ακόμα κι αν είναι σημαντική στο να περιγράψει την πολυπλοκότητα της ψηφιακής εποχής σε επίπεδο πολιτισμικής ανάλυσης, συσκοτίζει το ζήτημα της αναδιάταξης του παγκόσμιου καταμερισμού της εργασίας και των σχέσεων εξουσίας.

Υιοθετώντας μια νεο-μαρξιστική ανάλυση γύρω από την σύγχρονη εργασία, ο Lazzarato (1996), όπως και οι Negri-Hardt (2000), επισημαίνουν πως η άυλη εργασία αποτελεί πυλώνα της μετα-φορντικής, μετα-βιομηχανικής εποχής. Ενώ η εργασία στον φορντισμό παρήγαγε την υλικότητα του εμπορεύματος, η άυλη εργασία στον μετα-φορντισμό παράγει το πληροφοριακό και πολιτισμικό περιεχόμενο του εμπορεύματος. Κυκλοφορεί μέσα σε δίκτυα και ροές, συνδέοντας άμεσα την παραγωγή με την κατανάλωση, και σχετίζεται τόσο με χειρωνακτικές δεξιότητες, όσο και με πνευματικές δεξιότητες που αφορούν την χρήση υπολογιστικών συστημάτων, την αξιοποίηση της δημιουργικότητας και της φαντασίας, την ανάπτυξη ικανοτήτων επικοινωνίας και επιχειρηματικού πνεύματος (Lazzarato 1996). Υπό αυτή την έννοια, η σύγχρονη καπιταλιστική παραγωγή και οι στρατηγικές διεύθυνσής της, για τον Lazzarato, κατασκευάζουν ένα νέο τύπο εργασιακής υποκειμενικότητας, που απαιτεί από τον εργαζόμενο “να γίνει η ψυχή του, κομμάτι του εργοστασίου”, να γίνει δηλαδή ο ίδιος ένα ενεργό υποκείμενο που θα συμμετέχει αποφασιστικά σε διάφορες φάσεις της παραγωγής, αντί να δέχεται απλά διαταγές (Lazzarato 1996: 3-4). Σύμφωνα με τον Hill (2015), η σύγχρονη διανοητική εργασία (cognitive/knowledge work) σηματοδοτεί μια μετατόπιση της παραγωγικότητας από το σώμα στην ψυχή του εργαζομένου, απαλλοτριώνοντας ψυχικές και πνευματικές ενέργειες, καθώς θέτει σε λειτουργία συνολικά την υποκειμενικότητα του εργαζομένου. Συνεπώς, ο ορισμός της μπορεί να εγκολπώσει κάθε μορφή εργασίας που εμπεριέχει επικοινωνιακά,

συναισθηματικά, ή φροντιστικά στοιχεία. Με άλλα λόγια λοιπόν, η εργασία ως παροχή υπηρεσιών αφορά κυρίως τρόπους άντλησης αξίας από τον κοινωνικό εαυτό του εργαζόμενου (Hill 2015, Lazzarato 1996). Στο πλαίσιο της ψηφιακής εργασίας, η εργασία στην εξυπηρέτηση πελατών, φαίνεται να εντάσσεται στο παραπάνω πλαίσιο, καθώς συνιστά μια μορφή εργασίας που βασίζεται στην επικοινωνία με τον πελάτη, μια επικοινωνία που καταχωρείται σε ψηφιακά συστήματα σε άμεσο χρόνο. Στο παραπάνω πλαίσιο της άυλης εργασίας όπου κεφαλαιοποιείται ο κοινωνικός εαυτός του εργαζόμενου, θα επιχειρήσω να διερευνήσω εκφάνσεις των συναισθημάτων που οι βιώνουν οι εργαζόμενοι σε βουλγαρικά τηλεφωνικά κέντρα, εντός μιας συνθήκης ψηφιακού μετασχηματισμού της εργασίας. Θεωρώ πως στην περίπτωση της εργασίας ως παροχής υπηρεσιών, το συναίσθημα, ως κοινωνική εμπειρία κατασκευασμένη δι-υποκειμενικά, αποτελεί και ένα εργαλείο για να διερευνηθούν και οι νοηματοδοτήσεις της εργασίας από την πλευρά των εργαζόμενων.

Με ποιους τρόπους καθίσταται δυνατή η πειθάρχηση των εργαζόμενων, στην μεταφορντική συνθήκη; Οι μέθοδοι και οι τεχνικές πειθάρχησης στην παραγωγή είναι ένα ζήτημα το οποίο έχει απασχολήσει εκτενώς την κοινωνιολογία και την ανθρωπολογία της εργασίας. Στο πεδίο της ανθρωπολογίας της εργασίας, η Ong (1987), υπό το πρίσμα μιας φουκωϊκής ανάλυσης, εξετάζει την εργασία γυναικών σε εργοστάσια στην Μαλαισία στο μετα-φορντικό πλαίσιο και αναδεικνύει, μέσα από τις πολιτισμικές πρακτικές των γυναικών κατά την παραγωγή, την κατασκευή της πειθαρχίας με άξονα το σώμα των εργαζόμενων γυναικών και την σχέση του με τις μηχανές, καθώς και τις δυνατότητες αντίστασης. Για τον Burawoy, το εργοστασιακό εργασιακό καθεστώς κατά τον πέρασμα στον μετα-φορντισμό, βασίζεται τόσο σε δεσποτικές, όσο και σε ηγεμονικές-συναινετικές μεθόδους ελέγχου της εργατικής δύναμης (Burawoy 1985), όπως οι στόχοι παραγωγικότητας ως παιχνίδι και οι εταιρικές δραστηριότητες (Burawoy 1979). Αντίστοιχα για την κατασκευή της συναίνεσης, οι Boltanski και Chiappelo (2005), κάνοντας μια ιστορική περιοδολόγηση των ιδεολογιών κοινωνικής νομιμοποίησης που συνοδεύουν κάθε φάση καπιταλιστικής ανάπτυξης (“πνεύμα του καπιταλισμού”), σημειώνουν πως το νέο πνεύμα του καπιταλισμού μετά το '90 (“τρίτο πνεύμα του καπιταλισμού”), που

διαμορφώνεται από τον σύγχρονο διευθυντικό Λόγο, δίνει έμφαση στην αυτονομία, στην ευελιξία και στην ατομική πρωτοβουλία, προκειμένου να αποσπάσει τον ενθουσιασμό και την νομιμοποίηση από τους εργαζόμενους, αλλά και να παρέχει την ψευδαίσθηση της κοινωνικής ασφάλειας (Boltanski και Chiappello 2005). Με το πέρασμα λοιπόν στην ψηφιακή εργασία και στα αυτοματοποιημένα συστήματα, μεταγενέστερες εθνογραφίες που αφορούν εργασία υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών, όπως της Matos (2012) για τα call centers της Πορτογαλίας, της Krishnamurty (2018), του Nadeem (2011) και του Remesh (2013), για τα call centers της Ινδίας, καθώς και του Woodcock (2017) για τα call centers της Βρετανίας, αναδεικνύουν την εργασία σε τηλεφωνικά κέντρα ως μια υψηλά εντατικοποιημένη μορφή εργασίας, που χαρακτηρίζεται από αδυναμία οργανωμένων αντιστάσεων. Το γεγονός αυτό σχετίζεται, σε μεγάλο βαθμό, με τους εντατικούς ρυθμούς της εργασίας και με τις περίπλοκες μεθόδους πειθάρχησης των εργαζόμενων στα αυτοματοποιημένα τεχνολογικά συστήματα της δουλειάς, προσιδιάζοντας έτσι σε ένα νεο-τειλορικό μοντέλο παραγωγής.

Με αφορμή λοιπόν τις παραπάνω προβληματικές, επιχειρώ να διερευνήσω την σχέση ψηφιακών συστημάτων και οργάνωσης του χρόνου και του χώρου της εργασίας, για να αναδείξω τις τεχνολογίες πειθαρχίας που εφαρμόζονται στους εργαζόμενους στα βουλγαρικά call centers, αλλά και τις ενδεχόμενες δυνατότητες αντίστασης. Τέτοιοι μετασχηματισμοί στην φύση της ψηφιακής εργασίας και στις μορφές πειθάρχησης, συνδέονται και μια νέα οργάνωση του παγκόσμιου καταμερισμού της εργασίας, που θα αναλυθεί στο επόμενο κεφάλαιο.

B.3 Ο παγκόσμιος καταμερισμός της εργασίας στον ψηφιακό καπιταλισμό και οι μετασχηματισμοί της τάξης

Επιχειρώντας να θεωρητικοποιήσει την υπεργολαβία υπηρεσιών από την σκοπιά της ανθρωπολογίας της εργασίας, ο Palm επισημαίνει πως το βασικό στοιχείο που επιτρέπει την κινητικότητα της υπεργολαβικής εργασίας υπηρεσιών διεθνώς είναι η “τεχνολογική ευκολία με την οποία το φάσμα της εργασίας κατακερματίζεται σε

δουλειές, διαδικασίες, καθήκοντα, και διαμοιράζεται σε παγκόσμιες περιοχές” (Palm 2006: 3). Ξεκινώντας από αυτή την παραδοχή, είναι σημαντικό να συζητηθεί το πώς καθίσταται δυνατή η υποτίμηση της εργατικής δύναμης εντός της νέας τεχνολογικής-ψηφιακής συνθήκης. Όπως αναφέρει ήδη ο Μάρξ για την βιομηχανική εργασία, “λόγω των μηχανημάτων και της ανάπτυξης της παραγωγικότητας της εργασίας, το καθαρό εισόδημα (κέρδος και ενοίκιο) αυξάνεται σε τέτοιο βαθμό που οι αστοί χρειάζονται περισσότερους ευτελείς υπηρέτες από πριν” (Marx όπως αναφέρεται από Schaurper 2021). Για την Huws (2014), ο καπιταλισμός στην ψηφιακή εποχή της πληροφορίας εγκυμονεί ένα παράδοξο, που οδηγεί σε έναν μετασχηματισμό του παγκόσμιου καταμερισμού της εργασίας, μια νέα διάκριση μεταξύ “κεφαλιού και χεριών” στην παραγωγή (Huws 2014: 30). Αυτό το παράδοξο έχει να κάνει με την ανάδυση ενός παγκόσμιου στρώματος εργαζόμενων σε τομείς της γνώσης, της πληροφορίας και των υπηρεσιών (knowledge/information workers), των οποίων οι δεξιότητες βασίζονται στην τεχνολογική κατάρτιση και στην χρήση των ψηφιακών μέσων παραγωγής (Huws 2014). Ενώ σήμερα η καπιταλιστική παραγωγή χρειάζεται εργαζόμενους υψηλά καταρτισμένους που θα είναι σε θέση να συμβάλλουν καινοτόμα στην τεχνολογική πρόοδο και στην εξέλιξη της αυτοματοποίησης, την ίδια στιγμή χρειάζεται εξίσου μια εφεδρική στρατιά ημι-καταρτισμένων ευέλικτων “κυβερνο-εργατών” (cyberworkers) που θα μπορούν να εκτελούν εύκολα και γρήγορα τυποποιημένες παραγωγικές διαδικασίες και θα είναι αναλώσιμοι (Huws 2014: 40-56). Οι τηλεπικοινωνίες και τα ψηφιακά μέσα διευκολύνουν σημαντικά τον τεχνολογικό εξορθολογισμό της παραγωγής, δηλαδή τον κατατεμαχισμό του παραγωγικού έργου σε τυποποιημένα τμήματα και την καταχώρηση αυτών σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες, βάσεις δεδομένων, προγράμματα software, στα οποία μπορούν να έχουν πρόσβαση λιγότερο καταρτισμένοι (και άρα φθηνότεροι) εργάτες σε όλο τον κόσμο, και να τα εκτελέσουν σε άμεσο χρόνο (Huws 2014:30). Οι ψηφιακοί εργαζόμενοι στην εξυπηρέτηση πελατών στα call centers, διεκπεραιώνοντας τέτοια τυποποιημένα καθήκοντα, μπορούν να χαρακτηριστούν ως “cyberworkers”, δεδομένου ότι καταλαμβάνουν μια τέτοια θέση στον καταμερισμό της εργασίας.

Στη σύγχρονη θεωρία της ψηφιακής εργασίας, κυριαρχεί η συζήτηση περί καπιταλισμού πλατφόρμας (*platform capitalism*, Woodcock 2021, Srnicek 2016), όπου μια μεγάλη μάζα εργαζομένων απασχολείται ευέλικτα εκπονώντας εργασιακά καθήκοντα (*tasks*) για λογαριασμό μεγάλων πολυεθνικών ψηφιακών πλατφορμών (Google, Amazon, Uber, Airbnb, κ.α.). Ενώ το κυρίαρχο ιδεολόγημα γύρω από τον καπιταλισμό πλατφόρμας είναι ότι οι ίδιοι οι εργαζόμενοι μπορούν να ορίζουν οι ίδιοι την σχέση τους με την εργασία όπως επιθυμούν, στην πραγματικότητα πληρώνονται με το κομμάτι και δεν τους παρέχεται καμία δικλείδα προστασίας των εργασιακών τους δικαιωμάτων, όπως σταθερό συμβόλαιο εργασίας και μισθός. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο μπορούμε να εντάξουμε και την λεγόμενη “εργασία-φάντασμα” (*ghost work*), η οποία αφορά κατά βάση την εκπόνηση εργασιών με κλικ (*click-based work*) (Gari και Suri, 2019). Στις περισσότερες περιπτώσεις, αυτή περιλαμβάνει εργασίες ταξινόμησης δεδομένων και ψηφιακού περιεχομένου, όπως η διατήρηση *databases*, ο εντοπισμός προσβλητικών περιεχομένου (βίντεο ή εικόνες) σε πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης (*content moderation*), με σκοπό συνήθως την βελτιστοποίηση λογισμικών τεχνητής νοημοσύνης (AI). Αυτή η εργασία συνήθως γίνεται από το σπίτι και ως εκ τούτου καθίσταται αόρατη (Schaupper 2021). Τέτοιου τύπου εργασίες καπιταλισμού πλατφόρμας (*ghost work* ή *click-based work*), συναντώνται και στην ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών, όπως αναφέρονται από συνομιλητές μου στα βουλγαρικά *call centers*, αν και οι όροι απασχόλησής τους, όπως θα αναλυθεί στο κύριο μέρος, διαφέρουν σημαντικά από τους ευέλικτους εργαζόμενους του καπιταλισμού πλατφόρμας.

Επιπρόσθετα, οι ψηφιακές τεχνολογίες αποϋλοποιούν όχι μόνο την εργασία, αλλά και τον χώρο εργασίας, εφόσον η εργασία δεν απαιτεί πλέον διακριτό χώρο για την διεξαγωγή της. Με αυτό τον τρόπο, υπό το πρόταγμα της ευελιξίας, συσκοτίζουν την διάκριση μεταξύ του χρόνου εργασίας και του ελεύθερου χρόνου, των ορίων μεταξύ του “ανήκειν” στην εταιρεία και της κοινωνικής ζωής. Στην ανάλυσή τους για την ψηφιακή εργασία στα τηλεφωνικά κέντρα και στις IT επιχειρήσεις της Ινδίας, οι Uradhya και Vasavi περιγράφουν πώς το εργασιακό καθεστώς δημιουργεί τόσο εικονικές κινητικότητες, όσο και εικονικές στασιμότητες, καθώς οι εργαζόμενοι μπορούν να δουλεύουν από την ινδική πόλη αλλά να επικοινωνούν με πελάτες και

ομάδες εργασίας από όλη την υφήλιο, “σαν να ήταν εκεί” (Upadhyā και Vasavi 2008: 20-21). Αυτή η συνθήκη απεδαφικοποιημένης εργασίας αποκτά ολοένα και πολυπλοκότερες διαστάσεις λόγω της τηλεργασίας που επιβλήθηκε στην περίοδο της πανδημίας του covid-19, όπως την περιγράφουν και τα υποκείμενα της έρευνάς μου στην περίπτωση της Βουλγαρίας.

Τόσο οι συνθήκες ευέλικτης απασχόλησης των ψηφιακών εργατών, όσο και τα ψηφιακά μέσα εντατικοποίησης της παραγωγικότητας, οδηγούν σε μια συζήτηση γύρω από την προλεταριοποίηση των ψηφιακών εργατών (*cyber-proletariat* ή *cybertariat*, Dyer-Witherford 2015, Huws 2014), που έρχεται ως απόρροια της επισφαλούς εργασιακής συνθήκης με την οποία έρχονται αντιμέτωπα τα υποκείμενα. Τέτοιες αναλύσεις σχετίζονται και με την έννοια του προκαριάτου (*precariat*), ως μια νέα κοινωνική τάξη υπό διαμόρφωση, κατά τον Standing (2011). Την τάξη του προκαριάτου στο νεοφιλελευθερισμό, την απαρτίζουν όσοι απασχολούνται με προσωρινά, ευέλικτα συμβόλαια εργασίας, σε εκ περιτροπής ή εποχιακή εργασία, σε θέσεις εργασίας μερικής απασχόλησης, αυτοαπασχολούμενοι, ενοικιαζόμενοι εργαζόμενοι, ιδίως στον τριτογενή τομέα, κ.α., χωρίς σαφή πολιτικά και κοινωνικά δικαιώματα, όπως ασφάλιση και σύνταξη (Standing 2011). Υπό αυτή την άποψη, το προκαριάτο διαφοροποιείται από την παραδοσιακή εργατική τάξη, τις οποίες οι κατακτήσεις, τα δικαιώματα και οι παροχές αποσυντίθεται στον νεοφιλελευθερισμό. Τα σύγχρονα υποκείμενα της εργασίας περιέρχονται όλο και περισσότερο σε μια κατάσταση μόνιμης επισφαλειοποίησης, αποσταθεροποίησης των συνθηκών της ζωής τους (Kwon 2016: 10-11), εργασιακής, ταυτοτικής αβεβαιότητας ή οριακότητας στην πορεία της ζωής τους και στους όρους κοινωνικής αναπαραγωγής τους (βλ. “*liminal worker*”, Spyridakis 2013), συναισθηματικής και ψυχικής ευαλωτότητας (Butler 2004). Ανθρωπολογικές μελέτες, όπως αυτή του Rodkey (2016) για τους απελασμένους Δομινικανούς μετανάστες από τις ΗΠΑ πίσω στην Δομινικανική Δημοκρατία, που αποτυπώνει το πώς κοινωνικά στρώματα που είναι περιθωριοποιημένα στη χώρα μετανάστευσης, “επαναχρησιμοποιούνται” ως αναλώσιμοι και φθινοί ψηφιακοί εργάτες σε τηλεφωνικά κέντρα της Δομινικανικής Δημοκρατίας, συνεισφέρουν σε μια κατανόηση της ευέλικτης ψηφιακής εργασίας υπό το πρίσμα των παγκόσμιων ανισοτήτων.

Αξιοποιώντας λοιπόν στοιχεία από τις θεωρητικές συζητήσεις που προαναφέρθηκαν συνοπτικά, θα προσπαθήσω να εξερευνήσω, μέσα από το παράδειγμα των βουλγαρικών τηλεφωνικών κέντρων, πτυχές της επισφάλειας στα βιώματα των πληροφορητών μου που είναι διεθνείς ψηφιακοί εργάτες, υπό το πρίσμα της ανάλυσης των κινητικότητων που χαρακτηρίζουν τα βουλγαρικά call centers.

B.4. Οι μετα-σοσιαλιστικές κοινωνίες στην ανθρωπολογική μελέτη

Το ανθρωπολογικό ενδιαφέρον για τις πρώην σοσιαλιστικές χώρες έχει αποτελέσει ένα δυναμικό πεδίο έρευνας στην ανθρωπολογία τις τελευταίες δεκαετίες (Βουτυρά και Βαν Μπούσχοτεν, 2007). Σε ένα πολύ μεγάλο μέρος του, έχει εστιάσει στις κοινωνικές, οικονομικές και πολιτισμικές διαδικασίες με τις οποίες αυτές οι χώρες εισήλθαν στο καθεστώς του νεοφιλελεύθερου καπιταλισμού, διαδικασίες που αποδόθηκαν σχηματικά με τον όρο της “μετάβασης” (Burawoy και Verdery 1999, Hann 2007). Από την ανθρωπολογική σκοπιά, κριτική έχει ασκηθεί στο πώς εννοιολογείται η μετάβαση στην οικονομική σκέψη ως μια αναπόφευκτη κοινωνική τελεολογία προόδου προς τον καπιταλισμό, αλλά και ως μια ιδεολογία από την Δύση που επιβάλλεται στα υποκείμενα του μετα-σοσιαλιστικού κόσμου (Burawoy και Verdery 1999, Hann 2002). Εθνογραφικές μελέτες, όπως του Sampson (2007) για την εξαγωγή της “κοινωνίας των πολιτών” στην Αλβανία, τα ευρωπαϊκά προγράμματα και τις ΜΚΟ, ή της Pine (2007) για την ιδιωτικοποίηση της γυναικείας βιομηχανικής εργασίας στην Πολωνία, κατάφεραν να αναδείξουν το ότι οι άνθρωποι ως δρώντα υποκείμενα διαπραγματεύονται με δικούς τους όρους και πρακτικές, άλλοτε με συναινέσεις και άλλοτε με αντιστάσεις, την εδραίωση κοινωνικών ιστορικών συστημάτων και άρα δεν μπορούν “να θεωρηθούν παθητικοί συνεργοί σε ένα οποιοδήποτε μονολιθικό ολοκληρωτικό σχήμα” (Hann 2007: 479). Επιπρόσθετα, το πώς οι άνθρωποι εννοιολογούν και θυμούνται την σοσιαλιστική εμπειρία διαμεσολαβείται από την εμπειρία τους στο παρόν και στις νέες μετασοσιαλιστικές συνθήκες, μια διαδικασία που επηρεάζεται από θεσμικές πολιτικές ελέγχου της μνήμης του σοσιαλιστικού παρελθόντος, αλλά και από στερεοτυπικές αναπαραστάσεις των κοινωνιών της Ανατολικής Ευρώπης και των Βαλκανίων

(Todorova 2014, 2009).

Ο Kideckel (2002), αναλύοντας τους μετασχηματισμούς της εργασίας στην Ρουμανία και την συμβολική υποτίμηση της εργατικής τάξης και της εργατικής ιδεολογίας με την κατάρρευση του σοσιαλισμού, υποστηρίζει πως ο όρος “νεο-καπιταλισμός” είναι πιο δόκιμος για να αποδοθεί η οικονομική και πολιτική πραγματικότητα των πρώην σοσιαλιστικών κοινωνιών. Ο “νέο-καπιταλισμός” περιγράφει μια νέα αναδιάταξη του μοντέλου καπιταλιστικής συσσώρευσης που εφαρμόστηκε στη Δύση, και την εφαρμογή του στη μετα-σοσιαλιστική κοινωνία, προκαλώντας βιαιότερες μορφές ανισοτήτων (Kideckel 2002: 115). Παρομοίως, ο Duijzings (2010), αναφέρει πως “ορισμένες πτυχές του νεοφιλελευθερισμού έχουν λάβει την πιο καθαρή τους μορφή στην Ανατολική Ευρώπη” (Duijzings, όπως αναφέρεται από Chelcea και Druta, 2016). Σε αντίστοιχη κατεύθυνση, η ανάδυση των εγχώριων επιχειρηματικών ελίτ με διεθνή συνείδηση που ευθυγραμμίζονται με τα δυτικά πρότυπα και καινοτομούν σε παγκόσμιο και τοπικό επίπεδο ως τεχνοκράτες και εισηγητές ευρωπαϊκών μοντέλων ανάπτυξης στις πρώην σοσιαλιστικές χώρες, σηματοδοτεί μια νέα συνθήκη που ο Sampson (Sampson 2002) ονομάζει “μετα-μετάβαση” ή “μετα-μετασοσιαλισμό”: μια περίοδο “όπου το σοκ του καινούργιου έχει ξεφτίσει και οι ευρύτερες δομές της παγκόσμιας τάξης έχουν εδραιωθεί στη συνείδηση των ανθρώπων” (Sampson 2002 : 298). Σχετικά, η Muller (2004) παρατηρεί, μέσα από την εθνογραφική της έρευνα σε πρώην σοσιαλιστικές επιχειρήσεις στην Ανατολική Ευρώπη που περιήλθαν σε δυτική διεύθυνση μετά την κατάρρευση, πως εφαρμόστηκαν ευρέως τεχνικές εντατικοποίησης της εργασίας που είχαν ως στόχο να αυξήσουν την παραγωγικότητα των εργαζόμενων, να εκριζώσουν την σοσιαλιστική ηθική για την παραγωγή και την εργασία και να εδραιώσουν ένα βαθιά νεοφιλελεύθερο ιδεολογικό αφήγημα περί “ορθολογικότητας, αισιοδοξίας, και ατομικισμού” (Muller 2004: 156).

Στο σήμερα, με τυπικούς οικονομικούς όρους, η μετάβαση έχει ολοκληρωθεί για την πλειοψηφία των κοινωνιών του πρώην Ανατολικού Μπλοκ (Chelcea και Druta 2016). Πολλές από αυτές έχουν ενταχθεί σε πολιτικούς και οικονομικούς σχηματισμούς δυτικής ισχύος, όπως η Ευρωπαϊκή Ένωση, γεγονός που σηματοδοτεί και το άνοιγμά τους στην αγορά με την εισροή ξένων άμεσων επενδύσεων στις

εγχώριες οικονομίες τους. Για τους Chelcea και Druta (2016), ο όρος “ζόμπι σοσιαλισμός” στις πρώην σοσιαλιστικές χώρες του σήμερα, περιγράφει την δημόσια ρητορική και τους κυβερνητικούς λόγους περί του κομμουνισμού ως μιας υφέρπουσας οπισθοδρομικής ιστορικής πραγματικότητας που πρέπει να εκριζωθεί πλήρως, προκειμένου να εδραιωθούν βίαιες νεοφιλελεύθερες πολιτικές. Στη νεοφιλελεύθερη συνθήκη του παγκοσμιοποιημένου καπιταλισμού λοιπόν, η ανθρωπολογική έρευνα στις πρώην σοσιαλιστικές χώρες έχει στραφεί στους μετασχηματισμούς του κόσμου της βιομηχανικής εργασίας, όπως η έρευνα της Κόφτι για τους βιομηχανικούς εργάτες της Βουλγαρίας και τις εκδοχές της αντικομμουνιστικής ρητορικής (Kofti 2016), και της Vodopivec (2010) για τις γυναίκες εργάτριες στην Σλοβενία σε εργοστάσια κλωστοϋφαντουργίας, στο φόντο της αποβιομηχάνισης (Vodopivec 2010). Παράλληλα, έμφαση δίνεται στους αποκλεισμούς μειονοτήτων και εθνοτικών ομάδων που εντείνονται στη νεοφιλελεύθερη συνθήκη (Apostolova και Hristova 2014), αλλά και στις διεθνείς κινητικότητες ανθρώπων και κεφαλαιακών ροών που διευκολύνονται από τις κρατικές πολιτικές των χωρών της Ανατολικής Ευρώπης, όπως το φορολογικό πλαίσιο και οι νόμοι για την εργασία (Angelidou και Kofti 2013: 192). Διασυνοριακές μελέτες μεταξύ Βουλγαρίας και Ελλάδας, έχουν αναδείξει ζητήματα όπως η μετακίνηση των ελληνικών οικονομικών ελίτ στη Βουλγαρία για επιχειρηματικές δραστηριότητες και η άσκηση συμβολικής εξουσίας από την άλλη πλευρά των συνόρων (Angelidou και Kofti 2013), καθώς και φαινόμενα όπως οι τουριστικές δραστηριότητες Ελλήνων σε μεθοριακές πόλεις της Βουλγαρίας, που οδηγούν σε νέες επιτελέσεις της ταυτότητας της “Ευρωπαϊκότητας” έναντι του βαλκανικού, πρώην σοσιαλιστικού ‘Αλλου (Kofti 2009).

Αντλώντας λοιπόν από τα προαναφερθέντα πλαίσια ανάλυσης, η εργασία αυτή θα προσπαθήσει να φωτίσει πτυχές της ψηφιακής εργασίας στην μετα-σοσιαλιστική Βουλγαρία: να τοποθετήσει δηλαδή στο μετα-σοσιαλιστικό κοινωνικό συγκείμενο τις νέες μορφές επιχειρηματικότητας και δημόσιας ρητορικής στα βουλγαρικά τηλεφωνικά κέντρα και την σχέση τους με το σοσιαλιστικό παρελθόν, αλλά και να αναλύσει πρωτόλεια, μορφές διεθνούς κινητικότητας, όπως διασυνοριακής

μετανάστευσης μεταξύ Βουλγαρίας και Ελλάδας, στην περίπτωση των Ελλήνων εργαζόμενων στα τηλεφωνικά κέντρα.

Γ. Μέρος. Η ανάπτυξη της βιομηχανίας των call centers στη Βουλγαρία

Γ.1 Το οικονομικό και κοινωνικό πλαίσιο και η δημόσια ρητορική

Ήδη από την δεκαετία του '90, στο πλαίσιο της κατάρρευσης του σοσιαλισμού και της εδραίωσης του νεοφιλελευθερισμού, η Βουλγαρία αποτελούσε χώρα μεταφοράς εγκατάστασεων παραγωγής, καθώς και εξαγωγής εργατικής δύναμης στη Δύση, μια εικόνα που συνυπήρχε με το κλείσιμο παραγωγικών τομέων της οικονομίας και την αύξηση της ανεργίας, λόγω των διαδικασιών νεοφιλελευθεροποίησης (Crampton 2006). Την τελευταία δεκαετία, έχει αναδειχτεί σε προορισμό παγκόσμιας υπεργολαβικής εργασίας ψηφιακών υπηρεσιών. Η έντονη ανάπτυξη των υπεργολαβικών εταιρειών BPO συμπίπτει με τις διαδικασίες απελευθέρωσης της αγοράς που εντάθηκαν μετά την ένταξη της Βουλγαρίας στην ΕΕ το 2007, συμβάλλοντας στην εισροή ξένων άμεσων επενδύσεων (FDI). Όπως επισημαίνουν οι Κίρον και Mircheva (2009), ο τομέας των call centers είχε ήδη αρχίσει να αναδύεται στην Βουλγαρία από τις αρχές του 2000, με το άνοιγμα γραφείων από πολυεθνικές επιχειρήσεις, σε περιοχές της Σόφιας (Κίρον και Mircheva 2009: 146). Σημαντική τομή σ' αυτή την διαδικασία ανάπτυξης, υπήρξε το άνοιγμα των τηλεφωνικών κέντρων διεθνών κολοσσών της τεχνολογίας, όπως η HP, η Microsoft και η IBM στα τέλη του 2006 (Κίρον και Mircheva 2009: 147). Παράλληλα, εκείνη την περίοδο, ευρωπαϊκές εταιρείες αρχίζουν να αναθέτουν το έργο της εξυπηρέτησης πελατών σε BPO εταιρείες με έδρα σε άλλες βουλγαρικές πόλεις, όπως αυτή του Βελίκο Τάρνοβο: χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η συμφωνία του κρατικού πανεπιστημίου του Βελίκο Τάρνοβο με δύο βέλγικες επιχειρήσεις, η οποία προέβλεπε την παροχή χώρου εκ μέρους του πανεπιστημίου προς τις εταιρείες για το άνοιγμα γραφείων call centers, όπου θα απασχολούνταν οι απόφοιτοι φιλολογικών και γλωσσικών τμημάτων του πανεπιστημίου (Κίρον και Mircheva 2009: 147, Hristova 2014: 80).

Από την πλευρά των κυβερνητικών πολιτικών, η συνολική τάση ανοίγματος της

αγοράς και προσέλκυσης ξένων άμεσων επενδύσεων, στα πλαίσια της ένταξης στην ΕΕ⁶ οδήγησε σε μια σειρά νομοθετικών πρωτοβουλιών που στόχευαν στη δημιουργία ενός φιλόξενου επιχειρηματικού κλίματος. Το 2008, ο εταιρικός φόρος μειώθηκε από 15% σε 10%, ο χαμηλότερος στην ΕΕ μέχρι του παρόντος (Hristova 2014: 77). Μέχρι το τέλος του 2022, ο τομέας του outsourcing υπηρεσιών εκτιμάται ότι θα συνεισφέρει περίπου στο 10% του ΑΕΠ της Βουλγαρίας, καθώς είναι ο ταχύτερα αναπτυσσόμενος κλάδος στη χώρα⁷, απασχολώντας περίπου 80.000 εργαζόμενους. Ο αριθμός των επιχειρήσεων BPO στην Βουλγαρία, είναι κοντά στις 700. Το προνομιακό κλίμα επενδύσεων για υπεργολαβική δραστηριότητα υπηρεσιών στις χώρες της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης τα τελευταία χρόνια, κατά την νεοφιλελεύθερη οικονομική σκέψη και τους εργοδότες, φαίνεται να βασίζεται στους εξής παράγοντες: α) την ύπαρξη ενός μορφωμένου, τεχνολογικά καταρτισμένου, και πολύγλωσσου εργατικού δυναμικού, το οποίο δεν είναι γεωγραφικά απομακρυσμένο και έχει παρουσιάζει μεγαλύτερη πολιτισμική εγγύτητα με τις αξίες του λεγόμενου “δυτικού πολιτισμού” , όπως στην περίπτωση της Ινδίας (Stare και Rubalcaba 2009 :33-43) β) στο ευνοϊκό φορολογικό κλίμα και στο χαμηλό κόστος της εργατικής δύναμης, που είναι από τα χαμηλότερα στην ΕΕ (Alexandrova 2011: 558, Hristova 2014: 78). Ο Γκεόργκι, συνομιλητής μου και CEO μιας εταιρείας BPO που παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών στη Σόφια, αναφέρει:

“Δύο βασικά στοιχεία μπορώ να αναφέρω για την ανάπτυξη του outsourcing υπηρεσιών εδώ (στην Βουλγαρία). Το ένα είναι το ευνοϊκό επιχειρηματικό κλίμα, που έχει να κάνει με το ότι στους διεθνείς αναθέτες παρέχεται μια χαμηλότερη τιμή για την ανάθεση εξωτερικών έργων, λόγω της χαμηλής φορολογίας. Ο δεύτερος παράγοντας είναι το εκπαιδευτικό μας σύστημα. Οι περισσότεροι νέοι άνθρωποι έχουν τελειώσει ένα δευτεροβάθμιο σχολείο με εξειδίκευση σε μια ξένη γλώσσα (Γαλλικά, Ισπανικά, Γαλλικά, κ.α.). Επίσης τα πανεπιστήμια μας προσφέρουν προγράμματα ξένων φιλολογιών. Έτσι, έχουμε μια νέα γενιά ανθρώπων που ξέρουν ξένες γλώσσες και μπορούν να

⁶ Αυτή η ευρύτερη τάση παρατηρείται και σε άλλες χώρες της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης. Το άνοιγμα στην αγορά διευκολύνεται με νόμους που μειώνουν την φορολογία για τις επιχειρήσεις, προκειμένου να διευκολυνθεί η διαδικασία της μετα-σοσιαλιστικής μετάβασης και της νεοφιλελευθεροποίησης (Chelcea και Druta 2016:10).

⁷ Σύμφωνα με την έκθεση του 2022, από την AIBEST

στελεχώσουν τις outsourcing επιχειρήσεις, ειδικά όσες αφορούν υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών [...] Το outsourcing είναι το μοναδικό μονοπάτι καριέρας αυτή τη στιγμή στη Βουλγαρία που μπορείς μέσα σε 5 χρόνια, ξεκινώντας από μια entry-level θέση, να γίνεις manager. Είναι μια πολλά υποσχόμενη εξέλιξη για τους νέους ανθρώπους”.

Τόσο τα λεγόμενα, όσο και η επαγγελματική πορεία του Γκεόργκι, φαίνεται να αντικατοπτρίζουν τους κυρίαρχους λόγους (discourses) γύρω από την βιομηχανία του ψηφιακών υπεργολαβιών και των call centers στη Βουλγαρία. Έχοντας τελειώσει την φοίτησή του σε ένα επαγγελματικό σχολείο γαλλικών και ισπανικών⁸ στη Σόφια και ολοκληρώνοντας κατόπιν σπουδές στο project management στη Γαλλία, επέστρεψε πίσω στην Σόφια και ξεκίνησε να δουλεύει ως υπάλληλος εξυπηρέτησης πελατών στα Γαλλικά σε μια BPO εταιρεία. Μέσα σε λίγο καιρό, κατείχε θέση manager και μετέπειτα γενικού supervisor. Πριν από 5 χρόνια, αποφάσισε να ανοίξει την δική του εταιρεία BPO, η οποία, όπως επισημαίνει “[...] είναι η μεγαλύτερη εταιρεία outsourcing στην Βουλγαρία που να είναι 100% βουλγάρικων συμφερόντων, απασχολώντας 1000 εργαζόμενους - έχουμε γραφεία στη Σόφια, στη Βάρνα, στο Μπουργκάς και στην Κρακοβία” [...]

Για την Hristova, η δημόσια ρητορική που πλαισιώνει την βιομηχανία του outsourcing υπηρεσιών, έχει στο επίκεντρό του την κριτική στο βουλγαρικό εκπαιδευτικό σύστημα, γιατί, όπως ισχυρίζεται ο επιχειρηματικός κόσμος, αυτό είναι ένα σύστημα “παράγει πειθήνια άτομα, χωρίς φαντασία, ανίκανα να έχουν επαφή με

⁸ Το εκπαιδευτικό σύστημα της Βουλγαρίας προωθεί την γλωσσομάθεια. Το 2017, το σχετικό ποσοστό των παιδιών σε σχολεία γενικής εκπαίδευσης που διδάχτηκαν ξένες γλώσσες στις δημοτικές τάξεις (I - IV) ήταν 83,1%. Στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση, είναι δυνατή η εισαγωγή σε εξειδικευμένα σχολεία με εντατική διδασκαλία σε μια ξένη γλώσσα (συνήθως αγγλικά, αλλά και γαλλικά, γερμανικά, ισπανικά και ιταλικά) μετά την ολοκλήρωση της έβδομης τάξης. Η εισαγωγή βασίζεται σε ανταγωνιστική εξέταση στα μαθηματικά και τη βουλγαρική γλώσσα και λογοτεχνία. Αυτά τα σχολεία, επειδή είναι ανταγωνιστικά, θεωρούνται σχολεία κοινωνικού κύρους. Παράλληλα, στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, υπάρχει μια πληθώρα φιλολογικών τμημάτων ξένων γλωσσών, μέχρι και Σκανδιναβικών γλωσσών, στο δημόσιο πανεπιστήμιο του Βελίκο Τάρνοβο. Πηγή: <http://www.efnil.org>

Οι περισσότεροι Βούλγαροι εργαζόμενοι σε call centers είναι απόφοιτοι αυτών των τμημάτων, όπως και πολλοί Βούλγαροι που στελεχώνουν διεθνείς επιχειρήσεις. (Neykova 2017)

τους πελάτες” (Hristova 2014: 81). Όπως αναφέρει και η Neykova (2017), οι εταιρείες BPO αυτοπαρουσιάζονται ως σωτήριες της βουλγαρικής κοινωνίας, ερχόμενες να φέρουν την οικονομική ανάπτυξη και το περαιτέρω άνοιγμα στην διεθνή αγορά (Neykova 2017: 106-107). Αλλαγές στο εκπαιδευτικό σύστημα της Βουλγαρίας, προκειμένου να συνδεθεί περισσότερο με τις επιταγές της αγοράς και συγκεκριμένα με τις ανάγκες της βιομηχανίας των εταιρειών υπεργολαβίας ψηφιακών υπηρεσιών, έχουν πραγματοποιηθεί τα τελευταία χρόνια, όπως η ίδρυση διδρυματικών μεταπτυχιακών προγραμμάτων φιλολογίας και Βέλικο Τάρνοβο (Hristova 2014: 80), και η ίδρυση εξειδικευμένου μεταπτυχιακού προγράμματος πάνω στο outsourcing στο Πανεπιστήμιο της Σόφιας⁹. Ο Γκεόργκι, που ως ένα βαθμό πρεσβεύει, λόγω θέσης, τον σύγχρονο επιχειρηματικό λόγο της βιομηχανίας, φαίνεται να συμμερίζεται την παραπάνω άποψη που κάνει λόγο για αναγκαίους μετασχηματισμούς στην εκπαίδευση:

“Η βιομηχανία του outsourcing είναι το μεγαλύτερο πανεπιστήμιο. Όταν προσλαμβάνουμε κάποιον, ξοδεύουμε μήνες για να του κάνουμε training. Αν μπεις σε εταιρεία BPO σε entry-level θέση, χρειάζεσαι μόνο να ξέρεις μια ξένη γλώσσα. Για όλες τις δεξιότητες, μπορούμε να σε εκπαιδεύσουμε για τα πάντα: πώς να κάνεις technical support, customer support, financial support, κ.α. [...]

Το εκπαιδευτικό σύστημα είναι αργό και τα πανεπιστήμια είναι αποσυνδεδεμένα από την βιομηχανία (του outsourcing). Δεν παράγουν ανθρώπους κατάλληλους για την βιομηχανία, μετά χρειάζεται να τους εκπαιδεύσουμε εκ νέου για να είναι σε θέση να δουλέψουν.[...] Γι’αυτό το λόγο, τα τελευταία χρόνια, εμείς οι άνθρωποι των outsourcing επιχειρήσεων, έχουμε δημιουργήσει ιδιωτικές ακαδημίες. Όταν τελειώνεις το σχολείο, πας στην ακαδημία και μαθαίνεις μια γλώσσα προγραμματισμού αντί για πανεπιστήμιο - έτσι συνδέεσαι με την βιομηχανία άμεσα. Και εγώ την επόμενη χρονιά θα ξεκινήσω μια ακαδημία στην εταιρεία μου, όπου θα εκπαιδεύω ανθρώπους για ένα χρόνο για να γίνουν project managers, να μάθουν γλώσσες και μετά θα τους προσλαμβάνω κατευθείαν.”

⁹ https://www.uni-sofia.bg/index.php/eng/the_university/faculties/faculty_of_economics_and_business_administration/degree_programmes/master_s_degree_programmes/faculty_of_economics_and_business_administration/economics/master_s_degree_programmes_for_economists/outsourcing_projects_and_companies

Μια αφήγηση που θέτει λοιπόν στον πυρήνα την ανάγκη για εργασιακή προσαρμοστικότητα και ευελιξία, συνοψίζει όλο το νεοφιλελεύθερο ιδεολόγημα για επιχειρηματοποίηση της εκπαίδευσης, έτσι ώστε να συμβάλλει στην παραγωγή εργαζόμενων ικανών να επιχειρηματοποιούν τον εαυτό τους και τις δεξιότητές τους (Macovicky 2017:5). Η δημιουργία εξειδικευμένων ακαδημιών στις ψηφιακές υπεργολαβίες και στα call centers, που αναφέρει ο Γκεόργκι, αντανakλά αυτή την προσπάθεια κατασκευής νέων υποκειμενικοτήτων της εργασίας που θα μπορούν να διαμορφώνονται μέσα στην ίδια την διαδικασία της καπιταλιστικής παραγωγής. Ταυτόχρονα, συνδέεται και με την επίδραση τεχνοκρατικών αντιλήψεων στην βουλγαρική μετα-σοσιαλιστική κοινωνία, οι οποίες εισάγονται από μια νέα εγχώρια επιχειρηματική ελίτ που έχει σμιλευτεί με τα διεθνή, ευρωπαϊκά πρότυπα, όπως αναφέρει ο Sampson (2002).

Στην ερώτησή μου σχετικά με τον ρόλο του σοσιαλισμού, ο Γκεόργκι μου απάντησε πως δεν πιστεύει ότι υπάρχει κάποια άμεση επίδραση. Ωστόσο, μέσα από αυτή την παραπάνω αφήγηση, αναδεικνύεται μια συντονισμένη προσπάθεια του σύγχρονου επιχειρηματικού κόσμου της Βουλγαρίας, για ηθική “διόρθωση” ενός ελαττωματικού, οπισθοδρομικού υποκειμένου, εγκλωβισμένου στις εκπαιδευτικές δομές, το οποίο πρέπει να “ευελικτικοποιηθεί” με δραστικούς τρόπους, προκειμένου να μπορεί να συνεισφέρει κοινωνικά και να απορροφηθεί από την αγορά εργασίας. Οι κατηγορίες που επιρρίπτονται στα σύγχρονα μετα-σοσιαλιστικά υποκείμενα της εργασίας, όπως στην περίπτωση βιομηχανικών εργατών στη Βουλγαρία, συνήθως αφορούν στο ότι οι εργάτες δεν είναι αρκετά ευέλικτοι και εργατικοί - τέτοιες κατηγορίες βασίζονται σε πρακτικές αντικομμουνιστικής ρητορικής που έχουν ως στόχο την νομιμοποίηση του νεοφιλελευθερισμού (Kofli 2016). Το υποκείμενο που φωτογραφίζεται στα λόγια του Γκεόργκι, μπορεί να συνδεθεί συνεπώς με το θεσμικά κατασκευασμένο αποτυχημένο υποκείμενο που ξέμεινε πίσω στη διαδικασία της μετα-σοσιαλιστικής μετάβασης (Macovicky 2014), δηλαδή με την εκδοχή εκείνη του μετα-σοσιαλιστικού υποκειμένου, που κατασκευάζει ως ιδεολογικό αντίβαρο ο νεοφιλελευθερισμός στις πρώην σοσιαλιστικές χώρες, με στόχο την νομιμοποίησή του (Chelcea και Druta 2016).

Γ.2 Η επιχειρηματική οργάνωση των βουλγαρικών call centers

Οι περισσότεροι από τους συνομιλητές μου έχουν εργαστεί ή εργάζονταν ήδη, στο χρόνο της συνέντευξης, σε μια μεγάλη εταιρεία BPO αμερικανικών συμφερόντων, η οποία διατηρεί γραφεία στη Νοτιοανατολική Ασία, την Ανατολική και Κεντρική Ευρώπη, τον Καναδά και την Κεντρική Αμερική. Το βουλγαρικό γραφείο της εταιρείας είναι σήμερα το μεγαλύτερο call center στη Βουλγαρία από άποψη όγκου εργαζομένων και ανάθεσης έργων, με γραφεία στην Σόφια και στο Πλόβντιβ¹⁰: παρέχει τεχνική υποστήριξη σε παγκόσμιους πελάτες σε περισσότερες από 45 γλώσσες, για μια μεγάλη γκάμα ψηφιακών και τεχνικών πρότζεκτ. Το όνομα της εταιρείας, Callourfirm¹¹, έχει γίνει συνώνυμο με την εργασία στα βουλγαρικά call centers. Οι συνομιλητές μου αναφέρονται σ' αυτήν ως ένα “διαβατήριο πέρασμα” για κάθε εργαζόμενο στην εξυπηρέτηση πελατών στην Σόφια.

Στα περισσότερα βουλγαρικά call centers, εύρεση και η πρόσληψη των υποψήφιων εργαζομένων πραγματοποιείται μέσω πλατφορμών ανεύρεσης εργασίας (LinkedIn), απευθείας αίτησης στην ιστοσελίδα jobs.bg, όπου δημοσιεύονται οι περισσότερες αγγελίες εργασίας σε BPO, ή μέσω διαμεσολαβουσών εταιρειών recruitment. Αρκετά συχνό είναι και το σχήμα της σύστασης, το οποίο θα αναλυθεί μετέπειτα. Οι περισσότεροι υποψήφιοι, που επιλέγονται βάσει των γλωσσικών τους δεξιοτήτων, προέρχονται τόσο από την Βουλγαρία, όσο και από χώρες της Δυτικής και Νότιας Ευρώπης - ένα μικρό ποσοστό προέρχεται και από την Βόρεια Αφρική και την Μέση Ανατολή. Οι περισσότεροι πληροφορητές μου, μεταξύ των οποίων και εγώ, εξασφάλισαν τις εργασιακές τους θέσεις με τους παραπάνω τρόπους. Η διαδικασία της συνέντευξης, περιλαμβάνει, πέρα από την τυπική εταιρική συνέντευξη, και ένα τεστ γλωσσικών δεξιοτήτων. Αφού λοιπόν αναλάβουν μια θέση σε κάποιο πρότζεκτ ανάθεσης, οι υπάλληλοι εξυπηρέτησης πελατών (customer support agents),

¹⁰ Εκτός της Βουλγαρίας, η συγκεκριμένη εταιρεία BPO διατηρεί γραφεία στην Ρουμανία, στην Τουρκία, στην Ιρλανδία, στην Ισπανία και στην Γερμανία. Στην άλλη πλευρά του Ατλαντικού, στην Γουατεμάλα, στο Ελ Σαλβαδόρ, στον Καναδά και στις ΗΠΑ. Στην Ασία, στην Ινδία, στις Φιλιππίνες στην Κίνα και στην Ιαπωνία.

¹¹ Το πραγματικό όνομα της εταιρείας δεν αναφέρεται για λόγους διατήρησης της ανωνυμίας. Σε αυτή την εργασία θα την αναφέρω ως Callourfirm.

κατανέμονται ανάλογα με τις γλωσσικές τους δεξιότητες σε ομάδες, και εξυπηρετούν πελάτες της αντίστοιχης γλωσσικής ή εθνικής αγοράς (π.χ. πορτογαλόφωνοι εργαζόμενοι εξυπηρετούν τους πορτογαλόφωνους πελάτες), μέσω email, live chat, ή τηλεφωνικών κλήσεων. Η βασική εταιρική γλώσσα είναι τα αγγλικά, και δευτερευόντως τα βουλγαρικά. Η νέα τάση στην παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών είναι να αναλαμβάνουν οι εργαζόμενοι και άλλες εργασίες που θα μπορούσαν να ενταχθούν στο ευρύτερο φάσμα της εξυπηρέτησης πελατών, χωρίς αυτές να αφορούν άμεση επίλυση ζητημάτων του πελάτη. Τέτοιες εργασίες μπορούν να είναι η διαχείριση λογαριασμών πελατών (κυρίως για πρότζεκτ που αφορούν χρηματοπιστωτική δραστηριότητα στο Ίντερνετ, όπως στον ιντερνετικό τζόγο), και η ρύθμιση περιεχόμενου ψηφιακών πλατφορμών (content moderation).

Το παραγωγικό έργο που πρέπει να διεκπεραιώσουν οι εργαζόμενοι στο call center είναι συχνά μεταβαλλόμενο. Δεδομένου ότι οι επανακαταρτίσεις σε νέα τμήματα του πρότζεκτ είναι συχνές (αυτό γίνεται συνήθως με εντολή του εξωτερικού αναθέτη, της μητρικής εταιρείας), η ομάδα των εκπαιδευτών έχει ως ρόλο να εξοικειώσει τους εργαζόμενους με τις νέες τεχνικές ή θεωρητικές δεξιότητες που απαιτούνται για το πρότζεκτ, τα πρωτόκολλα και τις διαδικασίες. Είναι αρκετά συνηθισμένο τα διάφορα τμήματα της παραγωγής να είναι διασκορπισμένα γεωγραφικά: ως εκ τούτου, ο συντονισμός μεταξύ των τμημάτων και των ομάδων εργασίας πραγματοποιείται μέσα από ψηφιακά συστήματα επικοινωνίας πραγματικού χρόνου (πχ η εκπαίδευση των εργαζόμενων στη Βουλγαρία να γίνεται από ομάδες που βρίσκονται σε γραφείο της εταιρείας σε άλλη χώρα). Η άμεση επικοινωνία κρίνεται απαραίτητη προκειμένου να διεκπεραιωθούν όλες οι δραστηριότητες με τον πιο αποδοτικό τρόπο εντός μιας χωρικής και χρονικής συνθήκης που πραγματώνεται ψηφιακά. Κατά τους Boltanski και Chiapello, η μετα-φορντική εταιρική οργάνωση σε δίκτυο, χαρακτηριστικό της οποίας είναι και η εξωτερική ανάθεση, επιτρέπει, μέσω της ευελιξίας που παρέχει και την χρήση της αυτοματοποίησης, την μεγαλύτερη εξειδίκευση, τον καλύτερο έλεγχο της παραγωγής και της κυκλοφορίας των πληροφοριών, γεγονός που συντελεί στη μέγιστη αποδοτικότητα (Boltanski και Chiapello 2005: 75).

Επιπρόσθετα, παρουσιάζουν ενδιαφέρον τα ιδιώματα της εργασίας στο call center. Η ονομασία των εργασιακών θέσεων αντικατοπτρίζει την μετα-φορντική διευθυντική

ιδεολογία των αυτο-δημιουργούμενων επιχειρηματικών δρώντων, που καλούνται να παίρνουν πρωτοβουλίες και δίνουν νόημα και συνοχή στο έργο της εταιρείας (Boltanski και Chiapello 2005:74): από τη μία, οι customer support agents (*agency=εμπρόθετη δράση*), οι οποίοι εννοούνται ως ευέλικτοι, αλλά είναι στην πραγματικότητα επιφορτισμένοι με την εκτέλεση των tasks και του όγκου της δουλειάς, και από την άλλη, οι team leaders (ηγέτες ομάδας), οι οποίοι είναι οι προϊστάμενοι, αλλά εννοούνται ως άτομα σε θέσεις ηγετικού ρόλου μεσαίου βαθμού, που λειτουργούν σαν εμψυχωτές των εργαζόμενων, σαν φορείς ενός ευρύτερου επιχειρηματικού οράματος στόχων (Boltanski και Chiapello 2005). Τέτοιες ιδεολογικά φορτισμένες εταιρικές ορολογίες έχουν ως σκοπό να αποκρύψουν την ιεραρχία πίσω από τις εργασιακές σχέσεις και να συσκοτίσουν τα πεδία άσκησης εξουσίας. Σε τελικό επίπεδο, η εκπλήρωση των προδιαγεγραμμένων στόχων βάσει ατομικής καρτέλας στατιστικών, οι οποίοι συνήθως καθορίζονται σε ανώτερο επίπεδο είτε από τον πελάτη ανάθεσης είτε από το διευθυντικό στρώμα της εταιρείας BPO, είναι το βασικό κριτήριο αποτίμησης της παραγωγικότητας των εργαζόμενων σε κάθε ιεραρχική βαθμίδα της παραγωγής (από τους agents ως τους leaders). Η πίεση για επίτευξη στατιστικών στόχων συνιστά μια πάγια τακτική ελέγχου της παραγωγικότητας στα περισσότερα call centers, όπως έχει ήδη αναδειχτεί εθνογραφικά (Nadeem 2011, Krishnamurty 2018, Matos 2012, Remesh 2013, Woodcock 2017).

Γ.3 Πτυχές της εταιρικής ζωής του call center

Αποτελεί χαρακτηριστικό των περισσότερων σύγχρονων εταιρειών BPO να δίνουν έμφαση στην οργάνωση μιας αυτόνομης εσωτερικής ζωής, ικανής να δημιουργήσει όχι μόνο την αίσθηση της οικογένειας, αλλά και την αίσθηση συναρπαστικών προοπτικών ζωής, ηθικής προσφοράς, και εχέγγυων ασφάλειας και προστασίας, κατά το νέο πνεύμα του μετα-φορντικού καπιταλισμού (Boltanski και Chiapello, 2005:25). Οι εταιρείες BPO στεγάζονται σε νεόδμητα συγκροτήματα γραφείων σε ανερχόμενες περιοχές επιχειρηματικής δραστηριότητας στην Σόφια. Η εσωτερική ζωή τους περιστρέφεται γύρω από την οργάνωση δραστηριοτήτων χαλάρωσης στα γραφεία, ετήσια εταιρικά πάρτι και ταξίδια σε κλάμπ της Σόφιας και σε θέρετρα στη Μαύρη

Θάλασσα, πολύμορφες παροχές στους εργαζόμενους (όπως vouchers φαγητού, εκπώσεις σε καταστήματα, συνδρομές σε γυμναστήρια, μπόνους για προσωπικά χόμπι και έξτρα μπόνους παραγωγικότητας, πλήρη ιδιωτική ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, κ.α.). Στο μετα-σοσιαλιστικό συγκείμενο, μια τέτοια επιχειρηματική οργάνωση έχει ιδιαίτερη σημασία, καθώς έχει έναν υβριδικό χαρακτήρα: αφενός αντανάκλα το μετα-φορντικό εταιρικό μοντέλο των μεγάλων πολυεθνικών της Δύσης (που συναντάται και σε άλλα call centers εθνογραφικά, βλ. Krishnamurthy 2018) , αφετέρου παραπέμπει στο σοσιαλιστικό εργοστάσιο που λειτουργούσε σαν καθολικός κοινωνικός θεσμός (Humphrey 1995) παρέχοντας την δυνατότητα προοπτικών κοινωνικής ζωής και αναψυχής στους εργαζόμενους. Έτσι, η εσωτερική ζωή των call centers στη Βουλγαρία φαίνεται να αντανάκλα μια νεοφιλελεύθερη συνέχιση σοσιαλιστικών πρακτικών της εργασίας.

Το σχήμα των συστάσεων (“referral scheme”)¹², αντανάκλα την προσπάθεια για επέκταση της εταιρικής “οικογένειας”, δεδομένου ότι το εργατικό δυναμικό ανακυκλώνεται διαρκώς και η ζήτηση για νέους εργαζόμενους σε νέες θέσεις και πρότζεκτ ανάθεσης είναι μεγάλη. Οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να ρωτήσουν τον προσωπικό τους κύκλο αν ενδιαφέρεται κάποιος/α να εργαστεί στην εταιρεία. Αν το άτομο αυτό κατόπιν σύστασης περάσει επιτυχώς την διαδικασία της συνέντευξης και προσληφθεί, ο εργαζόμενος λαμβάνει μπόνους που μπορεί να φτάνει και τα 800 λέβα, τη στιγμή που οι βασικοί μισθοί για θέση customer support agent, κυμαίνονται από 1900 ως 2600 λέβα, με σταθερό συμβόλαιο εργασίας αορίστου χρόνου (ανάλογα με την εμπειρία, το ωράριο και τη γλώσσα υποστήριξης).

Παράλληλα, οι εταιρείες ενθαρρύνουν τους εργαζόμενους να λάβουν μέρος σε μια σειρά δραστηριοτήτων κοινωνικού περιεχομένου κατά τον ελεύθερό τους χρόνο. Η Callourfirm για παράδειγμα, η οποία διατηρεί ένα προφίλ κοινωνικής πολιτικής, διοργανώνει μηνιαίες ή ετήσιες καμπάνιες για φιλανθρωπικούς σκοπούς (όπως χρηματοδοτήσεις ιατρικών και φιλοζωικών δομών, κοινωνικές δωρέες κ.α.), με μότο “we give where we live” (“δίνουμε εκεί που ζούμε”). Το 2019, η ίδια εταιρεία, λάνσαρε μέσω μέσων κοινωνικής δικτύωσης την καμπάνια “мога там, ускам

¹² Το referral scheme απαντάται και σε άλλα call centers στον κόσμο (Hristova 2014, Krishnamurthy 2018, Matos 2012)

myk” (“*μπορώ εκεί, θέλω εδώ*”), όπου απευθυνόταν σε νέους Βούλγαρους που είχαν μεταναστεύσει στο εξωτερικό. Σύμφωνα με πληροφορήτριά μου που εργαζόταν την περίοδο της καμπάνιας στην Calloufirm, η εταιρεία προσέφερε σε Βούλγαρους του εξωτερικού 5000 λέβα εφάπαξ μόνους και ετήσιο συμβόλαιο προκειμένου να εγκατασταθούν πίσω στη Βουλγαρία και να εργαστούν σε αυτήν.

Θεωρώ πως η εσωτερική ζωή των call centers, οι παροχές που προσφέρουν, καθώς και η εξώστρεφη κοινωνική δράση τους, έχουν δύο διαστάσεις όσον αφορά την λειτουργία τους, οι οποίες αλληλοδιαπλέκονται. Η πρώτη διάσταση αφορά την κοινωνική νομιμοποίηση των call centers στην μετα-σοσιαλιστική κοινωνική πραγματικότητα, έτσι όπως εκφράζεται μέσα από την κοινωνική δράση και τις δωρέες. Όπως παρατηρεί ο Abeles στην εθνογραφία του για τα έργα φιλανθρωπίας των πολυεθνικών εταιρειών τεχνολογίας στη Σίλικον Βάλει, πίσω από το προσωπείο της κοινωνικής δωρεάς των φιλανθρωπιών, υφέρπει μια σκοπιμότητα επένδυσης, μια επένδυση που χρησιμεύει στην άσκηση μεγαλύτερου ελέγχου στην κοινότητα, η οποία νοείται ως μια σχέση μεταξύ ατόμων στο έδαφος απουσίας της κρατικής παρέμβασης και πρόνοιας (Abeles 2002). Αντλώντας λοιπόν από τέτοια διεθνή εταιρικά πρότυπα και αυτοπαρουσιαζόμενες ως ελκυστικά εργασιακά περιβάλλοντα υψηλών αποδοχών, που φέρνουν την ανάπτυξη στην βουλγαρική κοινωνία καθώς επιτελούν ταυτόχρονα και ένα ηθικό έργο (“*δίνουμε εκεί που ζούμε*”), οι εταιρείες BPO της Βουλγαρίας επιχειρούν να νομιμοποιηθούν ως φορείς ενός οικονομικού και τεχνοκρατικού εκσυγχρονισμού, με κοινωνικο-ηθικό περίβλημα. Στην παραπάνω λογική βασίζουν τις καμπάνιες πρόσληψης των Βουλγάρων του εξωτερικού, διεθνών εργαζόμενων, νέων Βούλγαρων που ζουν στη Βουλγαρία, δημιουργώντας έτσι νέα δίκτυα κινητικότητας, που θα αναλυθούν στο τελευταίο κεφάλαιο.

Η δεύτερη διάσταση της λειτουργίας των εταιρικών δραστηριοτήτων στα call centers έχει να κάνει με την κατασκευή πειθήνιων υποκειμένων στην εταιρική ιδεολογία. Η διοργάνωση συλλογικών δραστηριοτήτων έχει ως σκοπό την σύσφιξη των σχέσεων μεταξύ των εργαζόμενων, αλλά και μεταξύ εργαζόμενων και διεύθυνσης, και την δημιουργία του αισθήματος της οικογένειας. Πολλά εταιρικά γραφεία call center, γι’αυτούς τους σκοπούς, έχουν σχεδιασμένους χώρους χαλάρωσης εξοπλισμένους με ηλεκτρονικά παιχνίδια, σαλόνια και κουζίνες, όπου

μπορούν να απασχοληθούν οι εργαζόμενοι είτε κατά τη διάρκεια του lunch break ή πριν/μετά την βάρδια. Όπως σημειώνει ο Burawoy, “κατά την εργασιακή διαδικασία, η βάση της συναίνεσης έγκειται στην οργάνωση των δραστηριοτήτων που παρουσιάζονται στους εργαζόμενους σαν πραγματικές επιλογές, όσο στενά περιορισμένες κι αν είναι αυτές οι επιλογές - είναι η συμμετοχή στην επιλογή που δημιουργεί συναίνεση [...]”. Η συναίνεση συγκροτεί τους εργάτες ως άτομα και όχι ως τάξη” (Burawoy 1979:30). Σε αυτές τις δραστηριότητες, όπως τις συναθροίσεις στους χώρους χαλάρωσης στο γραφείο, τα φιλικότατα events ή τα εταιρικά πάρτι, ο χρόνος που αφιερώνεται στην εταιρεία και ο χρόνος που αφιερώνεται στην προσωπική ζωή συμφύρονται σε μια νέα χρονικότητα. Ταυτόχρονα, αποκρύπτονται οι ιεραρχικές σχέσεις εξουσίας που διέπουν την εταιρική οργάνωση και την παραγωγική διαδικασία.

Ωστόσο, η κατασκευή της συναίνεσης είναι μια διαδικασία που ενέχει πολλαπλές αντιφάσεις. Όσον αφορά τις εταιρικές δραστηριότητες που με απασχολούν σε αυτό το κεφάλαιο, οι πληροφορητές μου φαίνεται να υιοθετούν μια πιο καιροσκοπική στάση με τις πρακτικές τους, που σε ορισμένες πτυχές της απορρίπτει την εταιρική ιδεολογία και σε άλλες την νομιμοποιεί. Ειδικά, για την περίπτωση των πάρτι και των εκδηλώσεων, ο Νίκος, που προέρχεται από την Ελλάδα και δούλεψε περίπου τα τελευταία 10 χρόνια σε BPO εταιρείες στη Σόφια, αναφέρει:

“Όλες οι εταιρείες που δούλεψα έχουνα αυτό το προσωπείο, ότι είμαστε μια οικογένεια, είμαστε αγαπημένοι. Είναι κάτι που πρέπει να το αναπαράγεις και συ και να μην μιλάς αν είσαι υπάλληλος. Έπαιρνα μέρος σε ό,τι είχε δωρεάν φαγητό και ποτό. Δηλαδή business party και γεια σου. Ο,τιδήποτε άλλο ήταν εκτός...Δεν μπορούσα να βλέπω πως διαχειρίζονται τις εκδηλώσεις τους, δεν ήθελα να παίρνω μέρος, ήταν ψεύτικο. Έμενα εκεί ξεκάθαρα για τα χρήματα. [...]”

Αντίστοιχα ο Γιάννης, ο οποίος δούλεψε νυχτερινές βάρδιες για 3 χρόνια στην ίδια εταιρεία μαζί μου, κάνει λόγο για τις εταιρικές συναθροίσεις κατά την βάρδια:

“Το γραφείο της εταιρείας ήταν τέλειο. Είχε θέα σε όλη τη Σόφια...συνήθως έπαιζα λίγο playstation εκεί κατά το lunch break και μπορούσα να πω και καμιά κουβέντα με τους συναδέλφους για να περάσει η ώρα [...] Βέβαια,

όταν έκαναν στο γραφείο αυτά τα γελοία pizza night, τύπου ελάτε μισή ώρα διάλειμμα να χαλαρώσουμε λίγο να φάμε πίτσες, να τα πούμε, όλοι μαζί... έλεγαν ότι και καλά δεν ήθελαν να είναι συνέχεια στην τσίτα οι εργαζόμενοι. Δε με νοιάζει για την πίτσα, δώσε μου 50 ευρώ αύξηση καλύτερα.[...]"

Στις παραπάνω αφηγήσεις, η κατασκευή της συναίνεσης αποτυγχάνει καθώς οι εργαζόμενοι συμμετέχουν επιλεκτικά στις εταιρικές δραστηριότητες προκειμένου να αποσπάσουν ορισμένα προνόμια, γελοιοποιώντας ταυτόχρονα την λειτουργία του ιδεολογικού εταιρικού μηχανισμού. Ο καιροσκοπισμός αυτός, που διατρέχει πολλές πτυχές της σχέσης τους με την εταιρεία και το έργο της εργασίας, συνδέεται και με τις χρονικότητες της παραμονής τους στην εργασία του call center, οι οποίες θα αναλυθούν μετέπειτα.

Επίλογος

Σε αυτό το κεφάλαιο, αναλύοντας το πλαίσιο ανάπτυξης της βιομηχανίας των call centers στη Βουλγαρία και πτυχές της οργάνωσης των εταιρειών αυτών, επιχείρησα να αναδείξω το ότι τα call centers αντανakλούν έναν νεοφιλελεύθερο εκσυγχρονιστικό λόγο, που σχετίζεται με το ότι αυτοπαρουσιάζονται ως διεθνή και ευέλικτα περιβάλλοντα εργασίας. Μέσα από αυτή τη διαδικασία, επιδιώκουν να νομιμοποιηθούν κοινωνικά στην μετα-σοσιαλιστική βουλγαρική κοινωνία, αλλά και να κατασκευάσουν και έναν νέο τύπο "ευέλικτου εργαζόμενου", ο οποίος την ίδια στιγμή καλείται να συναινέσει στην εταιρική ιδεολογία. Οι πληροφορητές μου έχουν μια αντιφατική στάση σχετικά με το πώς τοποθετούν τον εαυτό τους απέναντι σε αυτές τις προσπάθειες κατασκευής συναίνεσης. Ο Remesh (2013), στην μελέτη του για τα ινδικά call centers, ονομάζει τις εταιρικές κοινωνικές τακτικές ως "μηχανισμούς απορρόφησης του σοκ" (*shock-absorbing mechanisms*). Το θετικό προσωπείο των βουλγαρικών τηλεφωνικών κέντρων μάλλον φαίνεται να αποκρύπτει την πολλαπλώς εντατικοποιημένη εργασία που βιώνουν καθημερινά οι πληροφορητές μου. Πως νοηματοδοτούν οι εργαζόμενοι την εργασία τους από το δικό τους πρίσμα; Πτυχές της εντατικοποίησης στην εργασία, και οι συνεπακόλουθοι τρόποι

πειθάρχησης των εργαζόμενων, καθώς και οι προσπάθειες των αντιστάσεων, θα είναι το ζήτημα του επόμενου κεφαλαίου.

Δ. Μέρος. Η κατασκευή της υποκειμενικότητας του εργαζόμενου στην ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών

Δ.1. Τεχνολογία, χρόνος, επιτήρηση και σώμα: ρυθμός παραγωγής και μέθοδοι ελέγχου

Στην μελέτη του για την αυγή της βιομηχανικής εργασίας στην Αγγλία, ο E.P. Thompson (1967) σημειώνει πως η χρήση των μηχανών και του ρολογιού στην παραγωγή, συνέβαλε στην μετάβαση σε μια “νέα πειθαρχία της εργασίας” στον βιομηχανικό καπιταλισμό, οργανωμένη γύρω από την ποσοτικοποίηση και τον έλεγχο του χρόνου. Το ερώτημα που έθεσε καταληκτικά ο Thompson είναι εάν σε ένα πλήρως αυτοματοποιημένο από τις μηχανές, μέλλον της εργασίας, οι άνθρωποι θα μπορούν να ορίζουν με μεγαλύτερη ελευθερία το χρόνο τους. Αφορμώμενη από αυτή την προβληματική, θα προσπαθήσω να διερευνήσω την σχέση τεχνολογίας και οργάνωσης του χρόνου στην εργασία, έτσι όπως αναδεικνύεται στα βιώματα των πληροφορητών μου. Συμβάλλουν πράγματι οι σύγχρονες τεχνολογικές καινοτομίες των βουλγαρικών τηλεφωνικών κέντρων στην απελευθέρωση των εργαζομένων από την μονοτονία και την πειθαρχία στον ρυθμό της μηχανής, ή δημιουργούν νέες μορφές πειθάρχησης στο ψηφιακό περιβάλλον, που αρθρώνονται γύρω από νέες χρονικότητες και χωρικότητες της εξουσίας;

Σε πρώτο επίπεδο, η εξυπηρέτηση πελατών στα call centers είναι μια εργασία που απαιτεί διαρκή ροή υπηρεσιών, δεδομένου ότι οι πελάτες-χρήστες των πλατφορμών, προέρχονται από όλο τον κόσμο και συνήθως ζουν σε διαφορετικές χρονικές ζώνες, από αυτή των εργαζόμενων. Ο εξωτερικός αναθέτης του πρότζεκτ ορίζει με βάση τις επιχειρηματικές του ανάγκες αν θα χρειαστεί 24ωρη υπηρεσία από την BPO εταιρεία. Γι'αυτό το λόγο, στα περισσότερα call centers, οι εργασιακές βάρδιες των εργαζόμενων στην εξυπηρέτηση πελατών οργανώνονται καθ'όλη την διάρκεια του 24ωρου. Ο Πάμπλο, ο Πορτογάλος συνομιλητής, εργαζόταν ως customer support

agent, την περίοδο της συνέντευξης, τόσο σε πρωινές όσο και σε απογευματινές βάρδιες, που άλλαζαν ανάλογα με τις απαιτήσεις της διεύθυνσης.

«Εργάζομαι στην πορτογαλική queue¹³, συν στην αγγλική που είναι η στάνταρ για τον καθένα μας. Αυτό σημαίνει ότι εξυπηρετούμε πελάτες που προέρχονται από όλες τις πορτογαλόφωνες αγορές, όπου τα προϊόντα του αναθέτη είναι διαθέσιμα σύμφωνα με τη νομοθεσία, όπως η ηπειρωτική Πορτογαλία και η Βραζιλία[...] Δεδομένου ότι η πλατφόρμα για την οποία εργάζομαι, λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, θα πρέπει να παρέχεται βοήθεια στον πελάτη όλο το 24ωρο. [...] Εφόσον χρειαζόμαστε συνέχεια κάλυψη, είναι δύσκολο να πάρω άδεια όποτε θέλω.»

Μέσω της χρήσης ψηφιακών συστημάτων επικοινωνίας πραγματικού χρόνου, ο εργασιακός χρόνος στην διεθνή εξυπηρέτηση πελατών μεταμορφώνεται σε ένα ακόμα σύνορο που πρέπει να αποικιστεί, προκειμένου να διευκολυνθεί η ροή των υπηρεσιών που διαμορφώνουν οι κεφαλαιακές επενδυτικές ροές. Ο Nadeem (2011), παρατηρεί πως η 24ωρη παροχή υπηρεσιών στις BPO εταιρείες της Ινδίας, που καθορίζεται από τις επενδυτικές ροές στην υπεργολαβική αλυσίδα και διευκολύνεται από την αυτοματοποίηση, καταλήγει να επιδεινώνει τις συνθήκες εργασίας των εργαζόμενων, παρά να τις βελτιώνει. Η καθιέρωση νυχτερινής εργασίας στις βουλγαρικές BPO εταιρείες είναι ενδεικτική της απορρύθμισης του παραδοσιακού εργασιακού χρόνου, υπό το βάρος της χωρο-χρονικής συμπίεσης του νέου καθεστώτος συσσώρευσης (Harvey 1989). Η νυχτερινή εργασία συνεπάγεται την κατασκευή μιας εργασιακής υποκειμενικότητας αρκετά ευέλικτης ώστε να αποδίδει σωστά τόσο τη νύχτα (δουλεύοντας), όσο και την ημέρα (συνεχίζοντας να ασχολείται με τον κανονικό ρυθμό ζωής). Συνομιλητές μου που εργάζονταν κατά την νύχτα, αναφέρουν πως χρειαζόνταν κάποιες ολόκληρες μέρες ξεκούρασης προκειμένου μπορούν να

¹³ Queue (*ουρά*) ονομάζεται το λογισμικό σύστημα όπου συγκεντρώνονται οι εισερχόμενες υποθέσεις εξυπηρέτησης πελατών (cases), ανάλογα με την θεματική του αιτήματος ή/και την γλώσσα εξυπηρέτησης που επιλέγει ο πελάτης-χρήστης της πλατφόρμας υπηρεσιών. Σε εργασίες του content moderation, οι εισερχόμενες υποθέσεις αφορούν live περιεχόμενο ψηφιακής πλατφόρμας, όπως βίντεο ή εικόνες που δημιουργούν οι χρήστες.

συνεχίσουν κανονικά τους ρυθμούς ζωής τους. Όπως αναφέρει ο Έλληνας συνομιλητής και πρώην συνάδελφος μου, ο Βασίλης:

«Όταν δουλεύεις τη νύχτα και έχεις βάρδιες που αλλάζουν κάθε εβδομάδα, είναι δύσκολο να διατηρήσεις φίλους ή σχέσεις. Δεν δουλεύεις τα συνηθισμένα 9-5 όπως οι φίλοι σου, δουλεύεις Σαββατοκύριακα ή αργίες, δουλεύεις όταν οι άλλοι πάνε για πάρτι, κλπ. [...] Στην αρχή έβγαίνα με τους συναδέλφους της ομάδας μου, μιας και εμείς μπορούμε να συντονίσουμε τις ζωές μας...στο γραφείο μας έλεγαν «είστε οι night diggers, που κάνουν το βαρύ σκάψιμο στα queues» (γέλια)»

Στην παραπάνω αφήγηση, ο χρόνος της εργασίας αποδιοργανώνει τον κοινωνικό χρόνο, διαταράσσοντας προϋπάρχοντα κοινωνικά δίκτυα. Ο χρόνος που κυριαρχείται και ελέγχεται από τις διευθυντικές απαιτήσεις επεκτείνεται στη σφαίρα των διαπροσωπικών σχέσεων. Αυτό αναγκάζει τα υποκείμενα να βιώνουν μια χρονική εξατομίκευση της καθημερινότητάς τους. Η χρονική εξατομίκευση φαίνεται να δημιουργεί με τη σειρά της μια συνθήκη δυσχρονισμού με άλλους ανθρώπους, γεγονός που αφήνει περιορισμένο χώρο για κοινωνικές ευκαιρίες και συγκεντρώσεις εκτός των ρυθμών της εργασίας.

Σε δεύτερο επίπεδο, η οργάνωση της εργασίας στην ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών στοιχειοθετείται γύρω από την μέγιστη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα. Οι customer support agents καλούνται από την εργοδοσία να εκπληρώσουν στόχους παραγωγικότητας, οι οποίοι αντιστοιχούν σε ορισμένους στατιστικούς δείκτες, όπως είναι η ακριβής τήρηση του ωραρίου, ο αριθμός των υποθέσεων εξυπηρέτησης πελατών (*cases*, που αντιστοιχούν σε εισερχόμενο email, live chat ή κλήση) που πρέπει να επιλυθούν μέσα σε ορισμένο χρονικό διάστημα, και η μέγιστη ικανοποίηση των πελατών βάσει ενός συστήματος αξιολόγησης. Όλα τα στοιχεία της παραγωγικότητας των εργαζόμενων καταχωρούνται αυτόματα σε στατιστικά δεδομένα μέσα στις βάσεις δεδομένων της εταιρείας, έτσι ώστε να μπορούν να ελεγχθούν μετέπειτα από τα διευθυντικά στρώματα, σε ένα καθεστώς διαρκούς επιτήρησης. Η έναρξη της εργασίας σηματοδοτείται από το “log in” στο σύστημα, ενώ παρομοίως ο χρόνος των διαλειμμάτων, που αντιστοιχεί σε συγκεκριμένα λεπτά ανά ώρα, ρυθμίζεται από τον agent μέσα από παραμέτρους στην

πλατφόρμα του συστήματος. Τα αυτοματοποιημένα εργαλεία λογισμικού ανάθεσης υποθέσεων χρησιμοποιούνται για να διασφαλιστεί ότι η ανάθεση των νέων αιτημάτων στους agents δεν σταματά ποτέ, θυμίζοντας έτσι την τειλορική γραμμή παραγωγής. Ο χρόνος που αντιστοιχεί μεταξύ των cases που έρχονται στη ροή είναι περιορισμένος, καθώς όλος ο ρυθμός εργασίας είναι προκαθορισμένος από το υπολογιστικό σύστημα της δουλειάς. Από την πλευρά της διεύθυνσης και των εργοδοτών, αυτό αποσκοπεί στο να ελαχιστοποιηθεί ο “κενός χρόνος” των εργαζομένων και να διασφαλιστεί η μέγιστη παραγωγικότητα.

«Στην αρχή του covid-19, το γαλλικό queue όπου δούλευα, έμεινε με πολύ λίγα άτομα στη βάρδια μου (*νυχτερινή βάρδια*)...πολλοί άνθρωποι αποφάσισαν να τα παρατήσουν και να επιστρέψουν στην πατρίδα τους. Αυτό σημαίνει ότι μείναμε με ένα τεράστιο φορτίο από cases πελατών που συσσωρεύτηκαν στο queue. Το queue μας έστελνε συνέχεια υποθέσεις. Έκανα 2 chats συν ένα email ταυτόχρονα σε λιγότερο από 3 λεπτά. Είχα φτάσει στα όρια μου, δεν την πάλευα καθόλου...Κάνε τον υπολογισμό του πόσους πελάτες εξυπηρετούσα κατά τη διάρκεια της βάρδιας [...] Σκέψου κι'όλας ότι στη 1 ώρα lunch break κοιμόμουνα. Ήμουν ψυχικά εξαντλημένος στο τέλος της βάρδιας, ένιωθα ρομποτικός. Είχα φτάσει στο όριο... [...]

Η συνθήκη που περιγράφεται παραπάνω από συνομιλητή μου είναι αρκετά συναφής με αυτό που ο Aneesh (2009) ονομάζει ως “διακυβέρνηση μέσω των αλγορίθμων ή αλγοκρατία” (*algocracy*). Μια μετεξέλιξη των πανοπτικών μεθόδων ελέγχου και της γραφειοκρατικής εξουσίας στην παραγωγή, ο όρος περιγράφει μια νέα ευέλικτη μορφή ελέγχου που εφαρμόζεται σε ψηφιοποιημένες μορφές εργασίας βασισμένες στο χειρισμό software (όπως το online banking), όπου:

“[...] η εργασία ελέγχεται όχι με το να το να αναγκάζεται ο εργαζόμενος να εκτελέσει μια εργασία, ούτε απαραίτητα τιμωρώντας τον εργαζόμενο για μια πιθανή αποτυχία, αλλά διαμορφώνοντας ένα περιβάλλον στο οποίο δεν υπάρχουν άλλες εναλλακτικές πέρα από την εκτέλεση της εργασίας όπως ορίζεται (*από το λογισμικό*) ... η εξουσία είναι ολοένα και περισσότερο ενσωματωμένη στην τεχνολογία ή πιο συγκεκριμένα, στον υποκείμενο κώδικα, κάνοντας λιγότερο αποτελεσματικό το ιεραρχικό σύστημα σχέσεων εξουσίας.” (Aneesh 2009)

Σε πολλές περιπτώσεις, ο αλγόριθμος καθορίζει όχι μόνο τον ρυθμό της παραγωγής, αλλά και τον τρόπο διεξαγωγής της. Για παράδειγμα, όταν το λογισμικό σύστημα ανάθεσης των cases παρουσιάζει κάποιο τεχνικό πρόβλημα, είναι συχνό να κατανείμει ήδη επιλυμένες υποθέσεις στους agents. Η Γιώτα, Ελληνίδα συνομιλήτρια μου, η οποία είχε δουλέψει ως content moderator για μια ψηφιακή πλατφόρμα κοινωνικής δικτύωσης, μου διηγούταν πως υπήρχαν ολόκληρες βάρδιες όπου καλούταν να κατηγοριοποιεί σε databases ξανά και ξανά το ίδιο περιεχόμενο (βίντεο χρηστών) που είχε προηγουμένως ήδη κατηγοριοποιήσει, επειδή ο εταιρικός αλγόριθμος ανάθεσης είχε μια βλάβη και “κολλούσε”. Όταν το είχε αναφέρει στον προϊστάμενό της της, η απάντηση που έλαβε ήταν πως “εφόσον το σύστημα σου αναθέτει υποθέσεις, πρέπει να τις κάνεις, δεν είναι διάλειμμα”.

Ακόμα και όταν υπάρχει “πραγματικός” κενός χρόνος - που σημαίνει ότι το σύστημα δεν αναθέτει υποθέσεις -, ο agent εξαναγκάζεται να είναι καθηλωμένος μπροστά από τον υπολογιστή προκειμένου να μπορεί να είναι διαθέσιμος ανά πάσα στιγμή και να ανταποκριθεί στο επόμενο case που θα του ανατεθεί αυτόματα. Όταν έμεινα με τον Μάριο, τον Ιταλό πληροφορητή μου, ο οποίος δούλευε την βάρδιά του από το σπίτι λόγω τηλεργασίας, τον παρατηρούσα συχνά κατά τις ώρες που το queue ήταν άδειο, να αναγκάζεται να ελέγχει το σύστημα σχεδόν διαρκώς, μην τυχόν έρθει μια καινούρια ειδοποίηση, ένα καινούριο αίτημα εξυπηρέτησης. Για να πάρει διάλειμμα ή να εκπονήσει κάποια άλλη εργασία, έπρεπε να φροντίσει να αλλάξει το “status” του, μια παράμετρο στο σύστημα που δήλωνε σε πραγματικό χρόνο απευθείας στον εργοδότη, τι ακριβώς έκανε και για πόση ώρα. Αν δεν το έκανε και έχανε κάποια λεπτά, είχε αυτόματη κύρωση στον στατιστικό δείκτη που μέτραγε την ακριβή τήρηση του ωραρίου. Όπως μου έλεγε συχνά, “Όταν δουλεύω, πρέπει να είμαι συνέχεια εκεί στον υπολογιστή. Στο σπίτι, δυσκολεύομαι μερικές φορές να διαχωρίσω την δουλειά και την προσωπική ζωή μου”.

Συνεπώς, όλος ο χρόνος της δουλειάς κατά την βάρδια είναι ελεγχόμενος από την εργοδοσία και τα ψηφιακά συστήματα. Σε αυτή τη συμβιωτική σχέση ανθρώπου και υπολογιστικών συστημάτων που έχει ως βασικό της χαρακτηριστικό την καθήλωση του σώματος στη μηχανή και την αυτορρύθμιση, ακόμα και εντός του προσωπικού

χώρου, το εργαζόμενο σώμα εξαναγκάζεται σε μια νέα πειθαρχία της εξουσίας που περιορίζει το ανοιχτό πεδίο δράσης του υποκειμένου (Foucault 1991). Το σώμα καθίσταται πειθήνιο, κατά την φουκωική σημασία, καθώς ενεργεί με βάση τις τεχνικές, την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα, που έχουν προκαθοριστεί από τα τεχνολογικά συστήματα που χειρίζεται η διεύθυνση. Ο έλεγχος στον προσωπικό χώρο του σπιτιού, που διευκολύνεται από το καθεστώς της τηλεργασίας, συνιστά μια προέκταση των πειθαρχικών τεχνικών που εφαρμόζονται στον χώρο της εταιρείας. Στις εταιρείες, ο χώρος είναι διαρθρωμένος σε ανοιχτά γραφεία τα οποία μπορούν να εποπτεύονται ανά πάσα στιγμή από την διεύθυνση και τους team leaders. Κάμερες επιτήρησης είναι εγκατεστημένες σε κάθε γωνιά, που σε συνδυασμό με τα συστήματα monitoring που καταγράφουν τις κινήσεις των εργαζόμενων στους υπολογιστές της δουλειάς, θυμίζουν την λογική του πανοπτικού ελέγχου επιτήρησης, που περιγράφει ο Φουκώ (1979): στην σχέση εξουσίας στη φυλακή, ο πανοπτικός πύργος είναι διαμορφωμένος έτσι ώστε η μία πλευρά “είναι ορατή, χωρίς ποτέ να μπορεί να δει”, ενώ η άλλη “βλέπει τα πάντα χωρίς ποτέ να είναι ορατή” (Foucault 1979:202).

Δ.2 Συναισθηματική εργασία και οι επιτελέσεις του εαυτού

Για την Sara Ahmed, το συναίσθημα (affect), δεν συνιστά μια ατομική ψυχολογική κατάσταση: λειτουργεί στα πλαίσια μιας οικονομίας, καθώς παράγεται κατά την διαδικασία κυκλοφορίας και εναλλαγής του μεταξύ υποκειμένων, δημιουργώντας με αυτόν τον τρόπο κοινωνικούς δεσμούς και συλλογικότητες (Ahmed 2004). Το συναίσθημα λειτουργεί ως μέσο υποκειμενοποίησης, παράγοντας τόσο αυτούς που το βιώνουν όσο και αυτούς στους οποίους επιδρά. Για τον Raymond Williams (1977), η δι-υποκειμενική κατασκευή του συναίσθηματος αντανακλά ευρύτερες κοινωνικές διαδικασίες και πολιτισμικές δομές εν τη διαμορφώσει. Οι “δομές του συναίσθηματος” (structures of feeling) είναι μια εκδοχή της κοινωνικής εμπειρίας και των σχέσεων, πάντα συναφής με την ιστορική και ταξική θέση των υποκειμένων, που δεν μπορεί να αποκρυσταλλωθεί άμεσα σε υπάρχουσες ή προϋπάρχουσες θεσμικές μορφές (Williams 1977). Έτσι, το συναίσθημα μπορεί να αποτελέσει εργαλείο διερεύνησης πολιτικο-οικονομικών μετασηματισμών στη νεοφιλελεύθερη συνθήκη

του καπιταλισμού (Richard και Rudnycky 2009). Με αφορμή λοιπόν τις παραπάνω προβληματικές του συναισθήματος, τι είδους συναισθηματικές μεταπτώσεις βιώνει ο εργαζόμενος στην ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών; Ποια είναι η σχέση συναισθήματος και πειθαρχικών τεχνολογιών, στο πλαίσιο της άυλης εργασίας όπου κεφαλαιοποιείται ο κοινωνικός εαυτός του εργαζόμενου (Lazzarato 1996); Ποιες εκδοχές του συναισθήματος μπορούν να διακριθούν;

Κάθε φορά που ολοκλήρωνα μια αλληλεπίδραση με έναν πελάτη, ειδικά στις περιπτώσεις που η επίλυση του ζητήματος διαρκούσε ώρα ή ήταν περίπλοκη, αισθανόμουν την ανάγκη να τον καθησυχάσω και να τον ηρεμήσω, σαν να συμμερίζομουν υποσυνείδητα το άγχος του. Όταν κατάφερνα να επιλύσω το πρόβλημα και ο πελάτης με αξιολογούσε θετικά, με κατέκλυζε ένα αίσθημα ικανοποίησης και ενθάρρυνσης, γιατί *“έκανα καλά την δουλειά μου και βοήθησα κάποιον”*. Αν μάλιστα είχα καλή αξιολόγηση, ο στατιστικός μου δείκτης βελτιωνόταν, πράγμα που σήμαινε ότι ήμουν πιο κοντά στο ετήσιο μόνους παραγωγικότητας. Ο χιλιανός πληροφορητής μου, ο Χοσέ, που ξεκίνησε πρόσφατα να δουλεύει στο τεχνικό πρότζεκτ μιας εταιρείας BPO ως υπάλληλος εξυπηρέτησης, αναδεικνύει στην παρακάτω αφήγηση με εύγλωττο τρόπο τη συναισθηματική δέσμευση που απαιτείται στην εργασία εξυπηρέτησης πελατών, από την πλευρά των εργαζόμενων.

“To customer care σου ρουφάει την ψυχή μέρα με τη μέρα.. Χάνεις την ψυχή σου όσο περνάει ο καιρός. Οι πελάτες δοκιμάζουν τα όριά σου. Πρέπει να χρησιμοποιήσεις πολύ τα συναισθήματα σου και να είσαι δημιουργικός στο τι θα πεις... Δεν μπορείς να είσαι ακριβώς ρομπότ. Πρέπει να μεταχειρίζεσαι τον πελάτη σαν να είναι φίλος σου και να συμμερίζεσαι το πώς νιώθει. Αυτό είναι πολύ εξαντλητικό να το κάνεις με όλους.. Όταν ο πελάτης διαμαρτύρεται, πρέπει να τον καθησυχάσεις γιατί αλλιώς θα σε βαθμολογήσει αρνητικά.

Κάποιοι άνθρωποι μπορούν να διαχωρίσουν την περσόνα που έχουν στη δουλειά από αυτό που νιώθουν πραγματικά εκείνη τη στιγμή. Αυτό χρειάζεται εξάσκηση και είναι κάτι που δεν σου το μαθαίνουν ακριβώς οι trainers, σου λένε μόνο γενικά για τα soft skills¹⁴. [...] Και μιλάμε για μια δουλειά που για να λύσεις ένα πρόβλημα πελάτη, χρειάζεται να πας από το

¹⁴ Ως soft skills (μαλακές δεξιότητες) στην ορολογία της εργασίας του customer service, εννοούνται οι επικοινωνιακές δεξιότητες που πρέπει να επιδείξει ο agent με τον πελάτη.

σημείο A, στο Γ, στο E, μετά πάλι στο A και στο B...Και όλο αυτό την στιγμή που μπορεί να σε περιμένουν στο queue άλλοι 3 εκνευρισμένοι πελάτες, και το σύστημα σου λέει να είσαι γρήγορος, να κάνεις 3 τσατ ταυτόχρονα. [...]

Η ίδια η φύση της εργασίας που αφορά παροχή υπηρεσιών, εμπίπτει στο φάσμα μιας συναισθηματικού τύπου εργασίας. Η Arlie Hochschild ορίζει την συναισθηματική εργασία ως το είδος εργασίας που «απαιτεί από κάποιον/α να προκαλέσει ή να καταστείλει συναισθήματα, ώστε να διατηρήσει μια εξωτερική στάση που δημιουργεί την κατάλληλη ψυχική συνθήκη στους άλλους» (Hochschild 1983:7). Η ευελιξία στον χειρισμό συναισθημάτων που προϋποθέτει η εξυπηρέτηση πελατών, φαίνεται να αντανακλά αυτόν τον ορισμό. Στην ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών, πτυχές του κοινωνικού και διανοητικού εαυτού του εργαζόμενου (Lazzarato 1996), όπως οι καλές επικοινωνιακές δεξιότητες σε ένα ταχύτατο ψηφιακό περιβάλλον, πρέπει να αξιοποιηθούν κατάλληλα, για να ικανοποιηθεί ο πελάτης στην άλλη πλευρά της υπεργολαβικής αλυσίδας, ο οποίος κάνει χρήση της υπηρεσίας και φέρνει το κέρδος στην εταιρεία. Η ικανοποίηση του πελάτη συνιστά και το βασικό κριτήριο του ποιοτικού ελέγχου της παραγωγής στα call centers σε όλο τον κόσμο (Krishnamurthy 2018:162). Οι έρευνες αξιολόγησης που καλούνται να συμπληρώσουν οι πελάτες στο τέλος κάθε αλληλεπίδρασης με τον agent, καταχωρούνται σε λογισμικά συστήματα από τα οποία εξάγεται ο στατιστικός δείκτης της ποιότητας της δουλειάς που παρέχει ο εργαζόμενος (*ο δείκτης του c-sat, customer satisfaction*).

Ο εργαζόμενος λοιπόν καλείται, πέρα από το να δείχνει ενσυναίσθηση, να είναι και επινοητικός στον τρόπο με τον οποίο θα προσεγγίσει τον πελάτη, ώστε “να μην μοιάζει ρομποτικός”, κατά τα λόγια του Χοσέ. Κατ’αυτήν την έννοια, η χρήση του συναισθήματος γίνεται επιτελεστική, στο πλαίσιο μιας τεχνολογίας πειθαρχίας του αυτορρυθμιζόμενου εαυτού (Foucault 1979). Το συναίσθημα αποτελεί συνιστώσα της πειθαρχίας γιατί η επιτελεστικότητά του είναι ορισμένη από τις επιταγές της διεύθυνσης, που απαιτεί τόσο ευέλικτους όσο και “ανθρώπινους” εργαζόμενους.

Από την άλλη όμως, το συναίσθημα είναι και υποπαράγωγο της πειθαρχίας, που αφήνει πίσω της ψυχικά εξαντλημένα υποκείμενα, υποκείμενα “χωρίς ψυχή”. Η

παρακάτω αφήγηση του Νίκου, πρώην συναδέλφου που παραιτήθηκε προσφάτως από την δουλειά σε ένα call center, συνοψίζει την αλλοτρίωση από την εργασία, αλλά και από το προϊόν της εργασίας, που προκαλεί ο επιτελεστικός, επαναληπτικός χειρισμός του συναισθήματος. Ο ψηφιακός χώρος της δουλειάς φαίνεται να πολλαπλασιάζει την αποξένωση, στερώντας την άμεση ανθρώπινη επαφή.

“Έυπνός κάθε πρωί και χωρίς καμία όρεξη, πρέπει να στείλεις ένα ευγενικό μήνυμα για κάτι που δε σε ενδιαφέρει, σε κάποιον που δεν τον ξέρεις. Και να με κάνουν να νιώθω κάποιες φορές και σαν σάκο του μποξ... Στη δουλειά, είμαι μια περσόνα πίσω από μια οθόνη. Το ξεπουλάς αυτό το κομμάτι του εαυτού σου και δύσκολα το ξαναβρίσκεις. Είναι λίγο σχιζοφρενικό, δεν είναι; [...] ‘Όλοι είμαστε μονάδες, ένα στατιστικό, για κάθε μονάδα υπάρχει κόστος αλλά υπάρχει και κέρδος. Όταν βλέπεις το κέρδος που βγαίνει, τρελαίνεσαι... Δεν θα πρότεινα σε κανέναν τέτοια δουλειά. Ακούγονται καλοπληρωμένες δουλειές, αλλά σου τρώνε τη ζωή. Σε όλα υπάρχει ψυχολογική φθορά που δεν μπορεί να συνυπολογιστεί σε αυτά που παίρνεις.”

Ωστόσο, ο χειρισμός των συναισθημάτων για την επίτευξη της ποιοτικής επικοινωνίας με τον πελάτη, συχνά απαιτεί περισσότερο χρόνο από τον προδιαγεγραμμένο. Αυτό αποβαίνει εις βάρος της γρήγορης επίλυσης και της παραγωγικότητας, ειδικά την στιγμή που ο εργαζόμενος καλείται να περιηγηθεί εντός πολύπλοκων ψηφιακών συστημάτων για να φτάσει στην επίλυση του ζητήματος. Μάλιστα, όταν ο πελάτης ζητά κάτι που δεν μπορεί να το πραγματοποιήσει ο agent λόγω της εταιρικής πολιτικής, ο εργαζόμενος έρχεται ενώπιον ενός συναισθηματικού αδιεξόδου.

“Μας μαθαίνουν να είσαι γρήγορος, ευέλικτος, να κάνεις multitasking... Από την άλλη έπαιζε πάρα πολύ από τους managers και η λέξη συμπόνια, empathy, να μπορείς να μπαίνεις στα παπούτσια του άλλου..Μα πώς να είσαι και ρομπότ και να δείχνεις συμπόνια ταυτόχρονα; [...] Είναι και λίγο χαζό κιάλας. Καλεί ο άνθρωπος ο πελάτης, λέει έχασε 20 ευρώ από την κάρτα του γιατί έχασε στο παιχνίδι που έπαιζε, ωραία εγώ ιδανικά θα ήθελα να του δώσω πίσω τα 20 ευρώ. Η εταιρεία δε με αφήνει. Άρα που θα το χρησιμοποιήσω το empathy ρε συ;”

Σε μια αντίστοιχη αφήγηση:

“Οι μάνατζερ μόνο στατιστικά κοιτάνε. Έρχεται ο μάνατζερ μου λέει, το csat σου είναι χάλια, του εξηγώ, αφού βλέπεις ότι έτσι γίνεται, έτσι είναι οι διαδικασίες της εταιρείας. Ο πελάτης λέει ότι δεν έβαλε κακή αξιολόγηση στον agent αλλά στην εταιρεία, γιατί δε μου επιλύει το πρόβλημα. Τι θες να κάνω εγώ από την θέση μου; Ως agents πρώτης γραμμής, ασχολούμαστε με πολλά πράγματα αλλά όχι εις βάθος εξειδικευμένα. Υπάρχουν πολλές πληροφορίες που δεν τις ξέρουμε, τις ξέρει μόνο ο εξωτερικός αναθέτης ή τις κάνουν άλλες υπεργολαβικές εταιρείες στον κόσμο που έχουν αναλάβει κομμάτια του πρότζεκτ. Αυτό δημιουργούσε πολλά προβλήματα γιατί όταν δεν ήξερα πως να λύσω μια υπόθεση λόγω ελλιπούς εκπαίδευσης, έπρεπε να μιλήσω με πόσες άλλες ομάδες και τμήματα για να εξυπηρετήσω κανονικά τον πελάτη. Αυτό σήμαινε πως πέρναγε πολύς χρόνος και ο πελάτης συνήθως εκνευριζόταν [...]

Στις παραπάνω αφηγήσεις των πληροφορητών μου, της Γιώτας και του Βασίλη, που είχαν εργαστεί ως agents, η ταχύτητα και η ποιότητα φαίνεται να βρίσκονται σε μια σχέση δομικής αντίφασης στην εργασία της ψηφιακής εξυπηρέτησης πελατών. Το συναισθηματικό αδιέξοδο που περιγράφουν οι συνομιλητές μου προκύπτει από το γεγονός ότι τα όρια της εξυπηρέτησης που μπορούν να παρέχουν, είναι προκαθορισμένα από τα εταιρικά πρωτόκολλα. Οι agents έχουν πράγματι δική τους ενσυναίσθηση, αλλά αυτή θρυμματίζεται υπό το βάρος της πολιτικής της εταιρείας. Μάλιστα, όπως τονίζει ο Βασίλης στο δεύτερο απόσπασμα, η ελλιπής κατάρτιση των εργαζόμενων στις ψηφιακές υπεργολαβικές εργασίες, τους ωθεί σε μια συνθήκη να διεκπεραιώνουν γρήγορα, κατατεμαχισμένα τμήματα της δουλειάς χωρίς συνολική εποπτεία και με τυποποιημένο τρόπο, ως ευέλικτοι “κυβερνο-εργάτες” στον πάτο του παγκόσμιου καταμερισμού, κατά τον ορισμό της Huws (2014). Όταν η φύση της δουλειάς υπερβαίνει τα τυποποιημένα όρια, οι εργαζόμενοι αναγκάζονται, χωρίς πάντα με επιτυχία και χωρίς την ανάλογη αναγνώριση, να εφευρίσκουν νέους τρόπους διαχείρισης. Το να έχουν οι εργαζόμενοι επίγνωση της θέσης που καταλαμβάνουν εντός του παγκόσμιου καταμερισμού και να μην μπορούν να την υπερβούν, τους οδηγεί σε συναισθήματα ανημπόριας και εσωτερικευμένης αναποτελεσματικότητας.

Τέλος, η εργασία υπηρεσιών ιστορικά διακρίνεται από μια έμφυλη διάσταση (εργασία ροζ κολάρου, *pink-collar work*, Freeman 2000). Όσον αφορά εδώ την

έμφυλη διάσταση των συναισθημάτων στην ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών, γυναίκες συνομιλήτριές μου περιέγραφαν περιπτώσεις όπου είχαν αισθανθεί υποτιμημένες : ο άνδρας πελάτης είτε δεν επιθυμούσε να εξυπηρετηθεί από γυναίκα “γιατί αμφέβαλλε για τις τεχνικές τους γνώσεις”, είτε υιοθετούσε μια σεξουαλικά χυδαία συμπεριφορά απέναντί τους. Στη δεύτερη περίπτωση μάλιστα, ο ψηφιακός χώρος διευκόλυνε την έκφραση του σεξισμού και των πατριαρχικών σχέσεων εξουσίας, καθώς λάμβανε χώρα “πίσω από την οθόνη και το πληκτρολόγιο χωρίς συνέπειες”, με πραγματικά όμως αποτελέσματα στον ψυχισμό των εργαζόμενων.

Όλες οι παραπάνω εκδοχές του συναισθήματος αναδεικνύουν μια σύνθετη εικόνα της ψηφιακής συναισθηματικής εργασίας στις παγκόσμιες υπεργολαβικές αλυσίδες ψηφιακής εργασίας εξυπηρέτησης πελατών. Το συναίσθημα νοηματοδοτείται ως επιτέλεση, ως εξάντληση, ως αποτυχία και απογοήτευση, ως έμφυλο βίωμα.

Δ.3 Το ζήτημα των αντιστάσεων

Συνεχίζοντας το νήμα από τα συναισθηματικά αδιέξοδα των εργαζόμενων και τις τεχνικές πειθαρχίας, το ερώτημα που ανακύπτει είναι το εάν και πώς οι εργαζόμενοι στην ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών δύνανται να προβάλουν οποιαδήποτε μορφή αντίστασης στις εργοδοτικές επιταγές, άτυπης ή οργανωμένης. Οι περισσότεροι πληροφορητές μου, ακόμα και ορισμένοι που είχαν πολιτική συνδικαλιστική δράση στην χώρα καταγωγής τους, σε σχετική ερώτηση που τους έκανα για τον συνδικαλισμό και την σωματειακή οργάνωση, μου απάντησαν αρνητικά. Η απουσία οργανωμένης συνδικαλιστικής δράσης είναι ένα συνηθισμένο φαινόμενο στα call centers λόγω των πολλαπλών πειθαρχιών και των μορφών ελέγχου που χαρακτηρίζουν το εργασιακό περιβάλλον (Woodcock 2017). Στα call centers της Βουλγαρίας, ένα επιπρόσθετο δομικό πρόβλημα είναι ότι η διεθνική οργάνωση της παραγωγής καθιστά δύσκολο τον συντονισμό των διαφορετικών γλωσσικών και εθνοτικών ομάδων εργασίας ενός πρότζεκτ ανάθεσης, ειδικά όταν αυτές ήταν γεωγραφικά διασκορπισμένες σε άλλους κρίκους της υπεργολαβικής αλυσίδας ή σε άλλα τμήματα της εταιρείας και επικοινωνούν ψηφιακά.

Παράλληλα, η διεύθυνση αποθαρρύνει ευθέως την σωματειακή οργάνωση των

customer support agents, ορίζοντας ακόμη και σχετικές παραμέτρους στα συμβόλαια εργασίας. Οι εργαζόμενοι καλούνται να διευθετήσουν τα ζητήματα που αντιμετωπίζουν, συνήθως σε προσωπικές συναντήσεις με τον team leader ή σε συλλογικές συναντήσεις της ομάδας εργασίας, οι οποίες εποπτεύονται από τον team leader. Οι περισσότεροι συνομιλητές μου προτιμούσαν μια τέτοια δίοδο επίλυσης των ζητημάτων τους. Ωστόσο, υπήρχαν περιπτώσεις όπου ορισμένα αιτήματα δεν μπορούσαν να ικανοποιηθούν από το μεσαίο στρώμα της διεύθυνσης. Τέτοια αιτήματα αφορούσαν την προαγωγή σε μια νέα θέση, όπου εκεί η διεύθυνση ενίοτε επέλεγε υποψήφιους όχι μόνο βάσει στατιστικών στοιχείων αποδοτικότητας, αλλά και βάσει εθνοτικών κριτηρίων (ειδικά για ανώτερες θέσεις management). Άλλα αιτήματα είχαν να κάνουν με την αποστολή feedback στον εξωτερικό αναθέτη του πρότζεκτ για βελτιώσεις στην υπηρεσία της ψηφιακής πλατφόρμας. Συνήθως τα αιτήματα που μετέφεραν οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής (customer support agents) προς τον αναθέτη μέσω της διεύθυνσης της BPO εταιρείας, δεν εισακούονταν. Πληροφορητής μου, ο Πάουλο, customer support agent που εργαζόταν στα πορτογαλικά, ο οποίος είχε προτείνει ορισμένες βελτιώσεις στην πλατφόρμα που πήραν χρόνια να μεταφερθούν στον εξωτερικό αναθέτη (μια εταιρεία με έδρα στις ΗΠΑ), αναφέρθηκε στον εαυτό του ως “ghost worker” (εργάτης-φάντασμα στην υπεργολαβική αλυσίδα). Επιπρόσθετα, παράπονα εργαζόμενων που εκφράζονται εκτός των συναντήσεων με την διεύθυνση, αντιμετωπίζονται με μεθοδεύσεις που προσπαθούν να καταστήσουν τον εργαζόμενο αναποτελεσματικό, όπως περιγράφεται στο παρακάτω περιστατικό Έλληνα συνομιλητή μου, του Νίκου, που είχε αλλάξει πολλές θέσεις σε διάφορες εταιρείες:

“Σε εκείνη την δουλειά, η εργοδοσία είχε αποφασίσει να βάλει έναν πωλητή να κυκλοφορεί μες τα γραφεία και να πουλάει σνακς. Ήταν απαγορευτικό να τρώς μες το γραφείο και να φέρνεις φαγητό - μπορούσες να φάς μόνο μες την κουζίνα. Οπότε είχαμε μια ομαδική συνομιλία με συναδέλφους και team leaders όπου σχολιάζαμε την κατάσταση με τον νέο πωλητή. Εγώ σε κάποια φάση έγραψα ένα σχόλιο διαμαρτυρόμενος πως ναι μεν τον έχετε αλλά δεν μας αφήνετε να φάμε μες τα γραφεία - βάλτε τον καλύτερα στην κουζίνα ή σε άλλο χώρο. Και είχα συμπληρώσει, πως δε μας πληρώνετε και τέλεια από την μία, απο την άλλη φέρνετε κάποιον να πουλάει φαγητό που δεν μπορούμε να φάμε. Οι managers με έπιασαν κατευθείαν και μου εκαναν

επίπληξη, με ανάγκασαν να παραιτηθώ που αντέδρασα και δημιούργησα θέμα στο γραφείο και στους άλλους agents για τους μισθούς. Θεώρησα πως δεν ήταν νόμιμο αυτό και αρνήθηκα. Από τότε, έβλεπα πως στο queue έρχονταν όλο και λιγότερες υποθέσεις για να κάνω... Στο τέλος του μήνα μου είπαν πως δεν είμαι παραγωγικός με βάση τα στατιστικά μου. Προσπαθούσα να εξηγήσω πως αυτός είναι ο αριθμός υποθέσεων μου έρχεται.. Θεωρώ πως κάτι έκαναν αυτοί στο σύστημα ώστε στο τέλος να αποδείξουν με βάση τα στατιστικά πως είχα χαμηλή παραγωγικότητα... Και κάπως έτσι μου έκαναν την ζωή δύσκολη και έγινε απο κοινού λύση συμβολαίου. Είχα βρει όμως ήδη άλλη δουλειά αλλού [...]"

Η αφήγηση αυτή αποκαλύπτει την δυνατότητα μεθόδευσης των ψηφιακών συστημάτων από την εργοδοσία, εις βάρος των εργαζόμενων. Από την άλλη πλευρά, για τον Woodcock, η αντίσταση των εργαζόμενων στα τηλεφωνικά κέντρα, όσον αφορά τον ρυθμό της παραγωγής, μπορεί να λάβει υπόρρητες, κεκαλυμμένες μορφές, όπως πρακτικές “σαμποτάζ” των ηλεκτρονικών συστημάτων (Woodcock 2017: 106-107). Τέτοιες πρακτικές μου διηγήθηκαν ορισμένοι πληροφορητές, όπως το να ξεκλέβουν λίγο χρόνο (λίγα λεπτά) μεταξύ της συνεχούς ανάθεσης των υποθέσεων (cases), τροποποιώντας μια παράμετρο του ψηφιακού συστήματος, πριν προλάβει να το ελέγξει ο υπεύθυνος βάρδιας. Ήταν μια πρακτική στην οποία και εγώ η ίδια ως εργαζόμενη κατεύφευγα πολλές φορές, ειδικά όταν είχα εξαντλήσει τον χρόνο των διαλειμμάτων που μου αναλογούσε κατά την βάρδια.

Τέτοιες μορφές “ελάσσονας αντίστασης” (Pun Ngai 2005:193) κατά την παραγωγική διαδικασία, όπως τα παράπονα ή το ψηφιακό “σαμποτάζ”, στις οποίες θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν και ορισμένες εκδοχές του συναισθήματος που αναφέρθηκαν προηγούμενως (το συναίσθημα ως ψυχική εξάντληση ή αποτυχία/ αναποτελεσματικότητα), δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι στα βουλγαρικά τηλεφωνικά κέντρα επιδιώκουν, ως ένα βαθμό, να μετασηματίσουν τους όρους εργασίας τους. Δείχνουν, επιπρόσθετα, ότι η εργοδοτική απόπειρα για κατασκευή της συναίνεσης δεν είναι πλήρως αποτελεσματική. Ωστόσο, δεν είναι ικανές να επιδράσουν ριζικά στις σχέσεις εξουσίας ούτε να βελτιώσουν την θέση των εργαζόμενων στην παραγωγή, καθώς και την ίδια την φύση της εργασίας.

Επίλογος. Αντιστάσεις και νοηματοδοτήσεις της εργασίας

Για τον Woodcock, η μεγαλύτερη μορφή αντίστασης που συναντάται σε εργασίες call center είναι η απόρριψη της ίδιας της δουλειάς (turn-over), που την θεωρητικοποιεί πάνω στη βάση της ιταλικής μαρξιστικής-αυτονομιστικής σκέψης περί άρνησης της εργασίας (Woodcock 2017: 114-115). Η μη μακροχρόνια παραμονή στην εργασία είναι ένα συνηθισμένο φαινόμενο στην εργασία τηλεφωνικού κέντρου (Krishnamurthy 2018, Remesh 2013). Η πλειοψηφία των εργαζόμενων σε τηλεφωνικά κέντρα δεν μπορεί να βρει κάποιου είδους βαθύτερη νοηματοδότηση στην φύση της εργασίας αυτής, και την μεταχειρίζεται ως ένα προσωρινό στάδιο της ζωής της (Woodcock 2017). Αφενός, η προσωρινότητα εμποδίζει την εμφάνιση μονιμότερων μορφών συνδικαλιστικής οργάνωσης (Woodcock, ο.π.). Αφετέρου, η προσωρινότητα συνεπάγεται ότι τέτοιες μορφές εργασίας θεωρούνται μονότονες, επαναληπτικές και στρεσογόνες από τους εργαζόμενους, οι οποίοι, στην πλειοψηφία τους, επιδιώκουν να απασχοληθούν σε άλλο κλάδο. Η άρνηση της εργασίας, προϋποθέτει ότι η διαδικασία της εργασίας ταυτίζεται με τον καταναγκασμό, το αντίθετο της ελευθερίας και άρα είναι επενδυμένη με μια αρνητική αξία¹⁵ (Harris 2007: 157-158). Μια τέτοια στάση απέναντι στην εργασία, θυμίζει αρκετά την σχέση του εργαζόμενου με τις “αχρειαστές δουλειές” του νεοφιλελεύθερου καπιταλισμού (*bullshit jobs*) κατά τον Graeber, οι οποίες ορίζονται “ως τόσο άσκοπες, που ακόμα και το άτομο που τις εκτελεί κάθε μέρα, δεν μπορεί να βρει έναν καλό λόγο για να συνεχίσει να τις κάνει” (Graeber 2018: 24). Για τον Woodcock (2017) λοιπόν, έχει σημασία η προσωρινότητα της παραμονής στην εργασία για τους εργαζόμενους σε call centers, να ιδωθεί υπό το πρίσμα της απόρριψης της “αχρειαστης” φύσης της δουλειάς που εξυπηρετεί την καπιταλιστική (ανα)παραγωγή.

Η απουσία θετικής νοηματοδότησης της εργασίας, είναι υπαρκτή στην περίπτωση των υποκειμένων της έρευνάς μου στη Βουλγαρία. Αυτό διαφαίνεται μέσα από την

¹⁵ Για την Harris (2007), με βάση την εθνογραφική της έρευνα στις Άνδεις, η αντίληψη της εργασίας ως καταναγκαστική και αποξενωτική, αντανακλά έναν δυτικοκεντρισμό. Η εργασία δύναται να νοηματοδοτηθεί και ως υποχρεωτική αλλά και να είναι επενδυμένη ταυτόχρονα με άλλες σημασίες που της δίνουν θετική αξία.

καιροσκοπική τους σχέση με την εταιρική ιδεολογία, το βίωμα του διαρκούς ελέγχου και την πίεση, καθώς και τις συναισθηματικές καταστάσεις που βιώνουν. Είναι σημαντικό επίσης ότι στις περισσότερες περιπτώσεις, το εκπαιδευτικό ή επαγγελματικό τους υπόβαθρο, δεν είχε συνάφεια με την εργασία της εξυπηρέτησης πελατών. Εντούτοις, θεωρώ πως δεν είναι ο μόνος λόγος για την αδυναμία εμφάνισης οργανωμένων αντιστάσεων. Τα βουλγαρικά call center χαρακτηρίζονται από μεταβαλλόμενες εργασιακές ροές και κινητικότητες, που έχουν έναν διεθνικό χαρακτήρα, επηρεάζοντας τις δυνατότητες των αντιστάσεων. Οι εκδοχές της κινητικότητας σε σχέση με την παραμονή στην εργασία, θα με απασχολήσουν στο επόμενο κεφάλαιο.

Ε. Μέρος. Διαστάσεις της κινητικότητας

Ε.1. Τα καθεστώτα παραμονής στην εργασία

Η παραμονή των εργαζόμενων στη δουλειά του υπαλλήλου εξυπηρέτησης στα βουλγαρικά call centers, χαρακτηρίζεται από μια χρονικότητα, που είναι διαφορετική από την προσωρινότητα που περιγράφει ο Woodcock (2017) στο πλαίσιο της άρνησης της εργασίας και της απόρριψης της δουλειάς. Οι εργαζόμενοι δεν νοηματοδοτούν πάντα με θετικές αξίες την εργασία τους, αλλά παρ'όλα αυτά την επιλέγουν σαν επαγγελματική προοπτική ή/και μεταναστεύουν για αυτήν και μένουν στη νέα χώρα για ένα εκτεταμένο χρονικό διάστημα, εμπλεκόμενοι σε δίκτυα κινητικότητας. Αυτή η χρονικότητα συγκροτείται από τα διάφορα καθεστώτα παραμονής στην εργασία του call center και χαρακτηρίζεται από ευέλικτες εργασιακές διαδρομές, που διαφοροποιούνται ανάλογα με την εθνοτική καταγωγή, την κοινωνική και ταξική θέση και τα προσωπικά κίνητρα των υποκειμένων. Τα καθεστώτα αυτά νοηματοδοτούν και τον βαθμό των αντιστάσεων ή συναινέσεων, καθώς αντιστοιχούν και σε στρατηγικές διαχείρισης της πιεστικής φύσης της δουλειάς του υπαλλήλου εξυπηρέτησης.

Κατά την διάρκεια διεξαγωγής των συνεντεύξεων, ορισμένοι εργαζόμενοι είχαν ήδη παραιτηθεί λόγω burnout και ψυχικής εξάντλησης, για να ακολουθήσουν άλλα επαγγελματικά μονοπάτια ή και να επιστρέψουν πίσω στην χώρα καταγωγής,

συνήθως έχοντας κρατήσει κάποιες οικονομίες για την νέα τους αρχή. Κάποιοι άλλοι, παρά τα αδιέξοδα της φύσης της εργασίας στην εξυπηρέτηση πελατών που αντιμετώπιζαν ενίοτε, ισχυρίζονταν πως αντλούσαν ικανοποίηση από την επικοινωνιακή φύση της δουλειάς, την επαφή με τους πελάτες και το διεθνικό περιβάλλον: οι περισσότεροι από αυτούς, από customer support agent, ανελίχθηκαν μέσα σε κάποια χρόνια σε θέσεις εκπαιδευτών ή προϊσταμένων, στην ίδια ή σε άλλες εταιρείες, για να ξεφύγουν από το στρες του υπαλλήλου εξυπηρέτησης. Σε αυτή την κατηγορία, όσοι προέρχονταν από ξένες χώρες, παρέμειναν στην Βουλγαρία καθώς θεωρούσαν πως το επίπεδο διαβίωσης και οι εργασιακές παροχές του call center ήταν καλύτερες από τις χώρες καταγωγής τους. Συχνό ήταν επίσης, εργαζόμενοι που φοιτούσαν σε κάποια πανεπιστημιακή σχολή της Σόφιας και προέρχονταν από την βουλγαρική επαρχία, να εργάζονται part-time ή full-time σε call center για να συντηρηθούν οικονομικά μέχρι το πέρας των σπουδών τους¹⁶. Για άλλους, εξίσου διεθνείς εργαζόμενους, η συγκεκριμένη προοπτική εργασίας σηματοδοτούσε μια ευκαιρία διαφυγής και επανανοηματοδότησης του εαυτού σε μια νέα χώρα. Αυτοί συνήθως παρέμειναν σε θέση υπαλλήλου και η παραμονή τους στην εργασία του call center διαρκούσε κάποιους μήνες - στην περίπτωση που ήταν παρατεταμένη, χαρακτηριζόταν από την αλλαγή εταιρειών, με σκοπό την αναζήτηση λιγότερο πιεστικών συνθηκών εργασίας, σε διαφορετικά πρότζεκτ ανάθεσης. Αν μάλιστα έβρισκαν δουλειά σε άλλο κλάδο ή ξεκινούσαν δική τους start-up επιχείρηση¹⁷, οργάνωναν μόνιμα την ζωή τους στη νέα χώρα.

Μια πρώτη διάσταση της κινητικότητας που διαφαίνεται εδώ, είναι η εσωτερική κινητικότητα που επιτρέπουν αυτές οι εταιρείες, σε επίπεδο ανέλιξης στην εταιρική ιεραρχία μέσα σε λίγα χρόνια. Αυτή η εσωτερική εταιρική κινητικότητα διαπλέκεται συχνά, αν και όχι αναγκαστικά, με μορφές κοινωνικής και διεθνούς κινητικότητας. Λόγω των περιορισμών της έρευνας και της εργασίας, θα σταθώ σε δύο μοτίβα

¹⁶ Σε αυτούς συμπεριλαμβάνονται και Έλληνες φοιτητές στην Σόφια.

¹⁷ Το φαινόμενο της αύξησης των start up εταιρειών παρατηρείται έντονα στη Σόφια τα τελευταία χρόνια. Η πόλη αρχίζει να συγκαταλέγεται μεταξύ των προορισμών διεθνών start-up επιχειρηματιών και ψηφιακών νομάδων. Για περισσότερα: <https://www.startupranking.com/top/bulgaria>

διεθνούς κινητικότητας, που συνδέονται με πιο παρατεταμένα καθεστώτα παραμονής στην εργασία του call center, και συνεπακόλουθης παραμονής στην Βουλγαρία. Το πρώτο σχετίζεται με την κινητικότητα των νεαρών Βουλγάρων και νέων Βουλγάρων του εξωτερικού, ενώ το δεύτερο με την κινητικότητα διεθνών εργαζόμενων από χώρες του Ευρωπαϊκού Νότου.

E.2. Μεταξύ κοσμοπολιτισμού και εργασιακής αβεβαιότητας

Όπως αναφέρθηκε και στο πρώτο κεφάλαιο, οι διεθνείς εταιρείες BPO αυτο-παρουσιάζονται σαν μια επαγγελματική προοπτική για την νέα γενιά Βουλγάρων και Βουλγάρων μεταναστών του εξωτερικού, και κατασκευάζουν αυτό το αφήγημα μέσα από εταιρικές καμπάνιες πρόσληψης. Η προσπάθεια πρόσληψης Βουλγάρων μεταναστών του εξωτερικού έχει ιδιαίτερη σημασία στο κοινωνικό συγκείμενο της ύπαρξης μιας γενιάς νέων ανθρώπων που “χάθηκε” κατά την μετα-σοσιαλιστική μετάβαση και τις διαδοχικές κρίσεις, και κατόπιν σμιλεύτηκε με τις διεθνείς διαδικασίες του ανοίγματος στην αγορά, της Ευρωπαϊκής ένταξης και της μαζικής μετανάστευσης στη Δύση (Neykova 2017: 107). Η μετανάστευση εργαζόμενων από την Βουλγαρία προς την Δύση, ειδικά μετά την κατάρρευση του σοσιαλισμού και στα πρώτα χρόνια της μετάβασης, αποτέλεσε μια μακροχρόνια στρατηγική επιβίωσης των Βουλγάρων, σε μια συνθήκη κοινωνικής, οικονομικής και πολιτικής αβεβαιότητας και έντονων μετασχηματισμών (Apostolova και Hristova 2014, Crampton 2006, Neykova 2017). Η Neykova (2017), επισημαίνει πως σε ένα εγχώριο περιβάλλον ανεργίας ή δυσοίωνων συνθηκών εργασίας σε άλλους κλάδους, η επαγγελματική προοπτική της εργασίας σε ένα call center για την νέα γενιά Βουλγάρων, συμπεριλαμβανομένων και αυτών που προηγουμένως σπούδασαν ή εργάστηκαν στο εξωτερικό, αποτελεί μια στρατηγική επιλογή για το χτίσιμο μιας επαγγελματικής πορείας (Neykova 2017).

Η ιστορία του πληροφορητή μου Ιβάν, που είναι 28 χρονών, μεγάλωσε και δουλεύει στη Σόφια ως trainer σε ένα call center τα τελευταία 4 χρόνια, αντανakλά αυτή τη συνθήκη, καθώς και τους μηχανισμούς κοινωνικής νομιμοποίησης των εταιρειών αυτών. Ο Ιβάν, αφού έκανε σπουδές στην εκπαίδευση, όλα τα προηγούμενα χρόνια εργαζόταν ως πωλητής ή εκπαιδευτής σε καταστήματα

τηλεπικοινωνιών στη Σόφια με χαμηλούς μισθούς. Στην αφήγησή του, τα call centers προσφέρουν μια επαγγελματική εναλλακτική στη μετανάστευση της νέας γενιάς, ενώ παράλληλα παρέχουν και ένα κοινωνικό γόητρο, λόγω του διεθνικού τους, παγκοσμιοποιημένου χαρακτήρα. Ο ίδιος σκεφτόταν να μείνει στη Σόφια και να συνεχίσει να εργάζεται σε τέτοιες εταιρείες, καθώς του προσέφεραν καλές απολαβές ώστε να ασχολείται με τα χόμπι του στον ελεύθερό του χρόνο. Ευελπιστούσε να εργαστεί κάποια στιγμή στο χώρο της δημόσιας εκπαίδευσης, αλλά “αυτό αποτελούσε ένα πλάνο του μέλλοντος”, καθώς προς το παρόν ένιωθε οικονομικά ασφαλής, δουλεύοντας σε call center και έχοντας ήδη την θέση του trainer. Η οικογένειά του έχει μεταναστεύσει, όταν ο ίδιος ήταν 18 χρονών, στο Ηνωμένο Βασίλειο. Όταν ρώτησα για τη γνώμη του για τις εταιρείες αυτές, απάντησε:

«Αυτή τη στιγμή, 1.5 εκατομμύριο Βούλγαροι έχουν μεταναστεύσει στο εξωτερικό. Πρέπει να προσπαθήσεις πολύ εδώ με τους μισθούς των 500-600 λέβα στον δημόσιο τομέα ή σε άλλες δουλειές. Πραγματικά, η βιομηχανία του outsourcing αλλάζει το παιχνίδι. Αν δεν υπήρχε αυτό, θα ήμουν απλώς καλός ποιητής ή δάσκαλος - αυτό σημαίνει ότι μάλλον θα πέθαινα (γέλια). Οι περισσότεροι φίλοι μου που γνωρίζουν καλά κάποιες ξένες γλώσσες, εργάζονται σε εταιρείες outsourcing, κυρίως στην εξυπηρέτηση πελατών.[...] Όταν εξηγώ στον πατριό μου που ζει στο Ηνωμένο Βασίλειο ότι μπορεί να επιστρέψει στη Βουλγαρία και να βρει δουλειά εδώ σε μια εταιρεία σαν τη δική μου, του φαίνεται αδιανόητο - η παλαιότερη γενιά πιστεύει ότι αυτές οι δουλειές είναι μόνο για νέους σαν εμάς, αλλά αυτό δεν ισχύει απαραίτητα. Από την άλλη, η μαμά μου είναι υπερβολική. Πιστεύει ότι τώρα που εργάζομαι σε μια αμερικανική εταιρεία, βρήκα τη δουλειά της ζωής μου και ότι δεν πρέπει ποτέ να τα παρατήσω. Λέει ότι είναι μια εταιρεία για το μέλλον (γέλια). Της εξηγώ ότι αν παραιτηθώ, μπορώ να βρω δουλειά σε άλλες 100 τέτοιες εταιρείες γιατί η ζήτηση είναι μεγάλη. [...]

Παράλληλα, οι εταιρείες BPO επενδύουν ένα μεγάλο μέρος των πόρων τους στην πρόσληψη διεθνών εργαζόμενων, οι οποίοι μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης πελατών στην μητρική τους γλώσσα, χωρίς να χρειάζονται περαιτέρω

γλωσσική εκπαίδευση ή “πολιτισμική”¹⁸ προσαρμογή. Ειδικά, ορισμένοι μη Βούλγαροι εργαζόμενοι με ιδιαίτερες γλωσσικές ικανότητες (σπάνιες γλώσσες που δεν τις διδάσκονται οι Βούλγαροι στα δημόσια γλωσσικά σχολεία), κατά τους πληροφορητές μου, είναι συνηθισμένο να εξαγοράζονται με μεγαλύτερους μισθούς από την μία εταιρεία BPO στην άλλη. Τέτοιοι εργαζόμενοι, ακόμα και αν υστερούν σε τυπικά προσόντα εκπαίδευσης σε σχέση με τους Βούλγαρους συναδέλφους τους, συνήθως, λόγω της γνώσης της γλώσσας, λαμβάνουν μισθό μεγαλύτερο από αυτούς, γεγονός που αποτελεί εταιρικό μυστικό και δεν πρέπει να συζητιέται ανοιχτά μεταξύ των εργαζόμενων (Hristova 2014:93, Neykova 2017:116). Η Hristova εδώ εντοπίζει μια παραδοξότητα στον τρόπο με τον οποίο η υπεργολαβική παροχή υπηρεσιών δημιουργεί ασυμμετρίες στην κινητικότητα και στον παγκόσμιο καταμερισμό της εργασίας: ενώ οι υψηλά εκπαιδευμένοι Βούλγαροι που μεταναστεύουν στη Δύση (στις χώρες των πελατών για τους οποίους παρέχονται υπηρεσίες εξυπηρέτησης στα βουλγαρικά call centers), συνήθως απασχολούνται σε θέσεις χαμηλής κατάρτισης σαν μετανάστες, οι διεθνείς μετανάστες εργαζόμενοι στα βουλγαρικά call centers (όπως αυτοί που περιγράφησαν παραπάνω), θα θεωρούνταν χαμηλά καταρτισμένο εργατικό δυναμικό πίσω στην χώρα καταγωγής τους (Hristova 2014).

Από την διεύθυνση των BPO εταιρειών και τις εταιρείες recruitment, ο διεθνής υποψήφιος ψηφιακός εργαζόμενος εννοείται ως ένα νεαρό, περιπετειώδες άτομο, χωρίς υποχρεώσεις στην χώρα καταγωγής του, που θέλει να ταξιδεύει διαρκώς (Hristova 2014, Neykova 2017). Τέτοιες αναπαραστάσεις της κινητικότητας συνδέονται με επιτελέσεις μιας κοσμοπολιτικής υποκειμενικότητας που εναλλάσσει διαρκώς παγκόσμιους τόπους (Clifford 1992). Οι εταιρείες προσπαθούν να προσελκύσουν ροές κινητικότητας στην βάση της κατασκευασμένης αναπαράστασης της Βουλγαρίας, ως ενός εξωτικού προορισμού στην μεθόριο της Ευρώπης, ικανού να προσφέρει μια πληθώρα πρακτικών αναψυχής και κατανάλωσης (Hristova 2014:95). Η έννοια του “expat” αντικατοπτρίζει αυτή την εκδοχή της κινητικότητας, καθώς ορίζει μια ταυτότητα που προϋποθέτει πως το υποκείμενο της μετανάστευσης έχει

¹⁸ Σε πολλά ινδικά call centers για παράδειγμα, οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται από την εργοδοσία στο να μιλούν αγγλικά με αμερικανική προφορά και στο να εξοικειωθούν με τις αμερικανικές πολιτισμικές αξίες, μέσα από εορτασμούς του Halloween στο γραφείο, κ.α. (Krishnamurthy 2018, Nadeem 2011).

την προνομιακή ελευθερία να επιλέξει τον τόπο της νέας του εγκατάστασής, ο οποίος νοείται συχνά ως συμβολικά κατώτερος από τον τόπο καταγωγής του, και να επιδοθεί σε πρακτικές απρόσκοπτης κατανάλωσης, εντός ενός νεο-αποικιακού συγκείμενου που επιτρέπει ηγεμονικές επιτελέσεις της εξουσίας (Angelidou και Kofti 2013, Hristova 2014:95). Κατα πόσο η υποκειμενικότητα του διεθνούς εργαζόμενου στο βουλγαρικό call center, που επιλέγει να παραμείνει στη Βουλγαρία, ανταποκρίνεται στο παραπάνω αφήγημα;

Για τους μη-Βούλγαρους πληροφορητές μου, που προέρχονταν από τον Ευρωπαϊκό Νότο (Ελλάδα, Ιταλία, Πορτογαλία), η προοπτική μιας εργασίας με σταθερό συμβόλαιο εργασίας και περίθαλψη, καθώς οι υψηλές αποδοχές σε συνδυασμό με το χαμηλότερο κόστος ζωής στη Βουλγαρία, αναδεικνύονταν ως τα βασικά κίνητρα μετανάστευσης. Αυτό το μοτίβο μετανάστευσης φαίνεται να μην εντάσσεται σε ήδη γνωστά μεταναστευτικά μοτίβα από τις ανεπτυγμένες χώρες προς τις αναπτυσσόμενες, από την παγκόσμια Δύση προς τον παγκόσμιο Νότο / παγκόσμια Ανατολή, τα οποία αφορούν κυρίως την ευέλικτη κινητικότητα “μετακινούμενων ελίτ” (Bauman 2017), διπλωματικών στρωμάτων, στρωμάτων της διάνοησης ή ανθρώπων του επιχειρηματικού κόσμου¹⁹. Οι αφηγήσεις αυτών των πληροφορητών για την ζωή στις χώρες καταγωγής που προέρχονταν από μεσαία στρώματα, ειδικά των Ελλήνων/ίδων, αντανakλούσαν εμπειρίες από την εργασιακή επισφάλεια στην οποία περιήλθαν, μετά το ξέσπασμα της οικονομικής κρίσης χρέους του 2008 στον Ευρωπαϊκό Νότο.

Λόγω ηλικίας και πρότερης κοινωνικής θέσης, αυτά τα υποκείμενα εντάσσονται σε μια γενιά που συνειδησιακά στιγματίστηκε από το βίωμα της λιτότητας “ως μια αβέβαιης και αγχωτικής αντιπραγματικής μελλοντικότητας”, η οποία σηματοδοτεί την έκπτωση ενός πρότερου βιοτικού επιπέδου συνδεδεμένου με ορισμένες πρακτικές κατανάλωσης, και συνοδεύεται από μια απώλεια του κοινωνικού στάτους (Knight και Stewart 2017). Όσοι μετανάστευσαν για να εργαστούν σε call center της Σόφιας, όπως οι πληροφορητές μου από την Ιταλία και την Πορτογαλία και οι περισσότεροι Έλληνες/ίδες, είχαν βιώσει είτε μια παρατεταμένη περίοδο ανεργίας στην χώρα

¹⁹ Για την διασυνοριακή κινητικότητα Ελλήνων επιχειρηματιών στην Βουλγαρία, βλ. Angelidou και Kofti 2013.

καταγωγής, παρά το -συνήθως ευρύ- εκπαιδευτικό τους υπόβαθρο, ή εργάζονταν σε εφήμερες δουλειές, χωρίς δικλείδα προστασίας των εργασιακών τους δικαιωμάτων και κοινωνικές παροχές. Η αποσύνθεση του κράτους πρόνοιας και η απορρύθμιση των εργασιακών σχέσεων στον Ευρωπαϊκό Νότο εντάθηκε μετά την επιβολή των προγραμμάτων δημοσιονομικής προσαρμογής από τους διεθνείς χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, με αποτέλεσμα την ενεργοποίηση διαδικασιών επισφαλειοποίησης όχι μόνο της μεσαίας τάξης, αλλά και της ευρύτερης κοινωνικής πλειοψηφίας, με βαθύτερο αντίκρισμα στα ήδη προεκarioποιημένα στρώματα (Rakopoulos 2018).

Χαρακτηριστική αυτού του φαινομένου είναι η ιστορία του Παύλου, ο οποίος ήταν ο μεγαλύτερος ηλικιακά συνομιλητής μου, πλησιάζοντας τα 40. Ο Παύλος μεγάλωσε και έζησε στη Θεσσαλονίκη, δουλεύοντας σε διάφορες εταιρείες στον τομέα της πληροφορικής, χωρίς να έχει προηγούμενη εμπειρία στην εξυπηρέτηση πελατών. Γύρω στο 2014, στον κυκεώνα της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα, είδε τον μισθό του να καταβαρθώνεται. Αναγκάστηκε να υποστηριχθεί οικονομικά από τις συντάξεις των γονιών του, προκειμένου να πληρώσει τις δόσεις δύο στεγαστικών δανείων, που είχε πάρει στην αρχή της κρίσης. Εκείνη την περίοδο, γνώρισε στη Θεσσαλονίκη τη μελλοντική συζυγό του από την Βουλγαρία και αποφάσισε να δοκιμάσει την ευκαιρία του στη Σόφια. Μέσα σε 3 μέρες, κατάφερε να βρει δουλειά ως υπάλληλος εξυπηρέτησης πελατών στο call center, στο οποίο εργάζεται ως σήμερα, έχοντας λάβει θέση προισταμένου.

«Δεν μπορούσα να πιστέψω ότι μέχρι το 2019 είχα καταφέρει να αποπληρώσω και τα δύο δάνειά μου με αποταμιεύσεις από τους μισθούς μου στην Βουλγαρία, και επίσης να υποστηρίξω αξιοπρεπώς την οικογένειά μου. Πάντα έλεγα στον εαυτό μου ότι ήθελα να ζήσω και να πεθάνω στη Θεσσαλονίκη, αλλά υποθέτω ότι όταν έχεις ανάγκη, τα πράγματα αλλάζουν. Βοηθά επίσης το ότι παίρνουμε ένα καλό ετήσιο μόνους εδώ, είναι ότι είναι το σύστημα ανταμοιβής τους που μας κρατά να εργαζόμαστε και να μένουμε εδώ. [...] Στην Ελλάδα στο παρελθόν, όταν θέλαμε να περιγράψουμε την κακή οικονομική μας κατάσταση, λέγαμε «Γίναμε Βουλγαρία», αλλά έχετε δει πραγματικά πώς είναι να ζεις στη Βουλγαρία σήμερα και πώς είναι να ζεις στην Ελλάδα;»

Για τον Παύλο, πέρα από το προσωπικό κίνητρο της μετανάστευσής του²⁰, η εργασία σε call center στη Βουλγαρία και η προσπάθεια για ανέλιξη εντός της εταιρικής ιεραρχίας, αποτέλεσε και μια στρατηγική επιβίωσης απέναντι στο βίωμα της λιτότητας και στην παρατεταμένη χρονικότητά της (Rakopoulos 2018), που εκδηλωνόταν στην ζωή του με την μορφή του χρέους. Ο μισθός του στο βουλγαρικό call center του επέτρεψε να κάμψει την κάθοδο του κοινωνικής του θέσης στην Ελλάδα και την περαιτέρω επισφαλειοποίηση. Οι αναπαραστάσεις που είχε προηγουμένως για την Βουλγαρία, πριν μεταναστεύσει εκεί, αντικατόπτριζαν τον κυρίαρχο λόγο περί οικονομικής και κοινωνικής οπισθοδρομικότητας της μετα-σοσιαλιστικής Ανατολικής Ευρώπης και της κατασκευής της ελληνικής, δυτικο-ευρωπαϊκής ανωτερότητας έναντι του φτωχού, μετα-σοσιαλιστικού γειτονικού Άλλου της Βουλγαρίας (Angelidou και Kofti 2013, Kofti 2009, Todorova 2009): αυτές οι αντιλήψεις φαίνεται να κλονίστηκαν υπό το νέο πρίσμα της μετανάστευσης στη Βουλγαρία και της αλλαγής του κοινωνικού στάτους. Το τελευταίο στοιχείο διαφαίνεται επίσης και στην αφήγηση μιας άλλης Ελληνίδας συνομιλήτριάς μου, της Γιώτας, η οποία, αφού τέλειωσε τις σπουδές της στη Μυτιλήνη, επέστρεψε στον τόπο καταγωγής της, την Κέρκυρα, δουλεύοντας για κάποια χρόνια σε εποχιακές δουλειές που εναλλάσσονταν με περιόδους ανεργίας. Ήρθε το 2012 να ψάξει δουλειά στην Βουλγαρία, μένοντας αρχικά με Έλληνες φίλους της που σπούδαζαν εκεί και τώρα

²⁰ Η μετανάστευσή του Παύλου επίσης διευκολύνθηκε και από την γεωγραφική εγγύτητα Θεσσαλονίκης-Σόφιας. Αν και οι Έλληνες πληροφορητές μου δεν προέρχονται μόνο από την Βόρεια Ελλάδα, αλλά και από άλλες περιοχές της ελληνικής επικράτειας, γι' αυτούς που προέρχονται από την Β. Ελλάδα, η μικρή γεωγραφική απόσταση Ελλάδας-Βουλγαρίας και οι διασυνοριακές εμπειρίες ήταν σημαντικό κριτήριο στην απόφαση της μετανάστευσης στην Βουλγαρία. Σημαντικό στοιχείο επίσης είναι ότι η κινητικότητα των περισσότερων Ελλήνων βασιζόταν πάνω σε υπάρχοντα δίκτυα γνωστών, φίλων και συγγενών, που βρίσκονταν ήδη στη Βουλγαρία και σπούδαζαν στη Σόφια. Δύο πληροφορητές μου είχαν αρχικά μεταναστεύσει για να σπουδάσουν στη Σόφια. Οι Έλληνες φοιτητές στη Σόφια και η κοινότητά τους αντιστοιχούν σε έναν άλλο τύπο διασυνοριακής κινητικότητας που προηγείται αυτού που παρουσιάζεται εδώ. Για τους εργαζόμενους που μελετώ όμως, οι βασικοί λόγοι της παρατεταμένης παραμονής στην Βουλγαρία ήταν οικονομικοί, και δευτερευόντως κοινωνικοί ή εκπαιδευτικοί.

δουλεύει ως προιστάμενη trainer σε ένα call center:

“Είναι ενοχλητικό όταν σου βαφτίζουν μια χώρα ευρωπαϊκή και πλούσια (εννοείται η Ελλάδα), και πας σε μια χώρα που έχεις μάθει να την υποτιμάς και βλέπεις ότι σέβονται τουλάχιστον τα ρεπό σου...ενώ στην Ελλάδα σου λένε δεν μπορεί να γίνει αλλιώς. Εδώ δεν είναι προαπαιτούμενο να έχεις πτυχίο πανεπιστημίου, αλλά μπορείς να βγάλεις τα χρήματα που θα έβγαζες με πολλά qualifications αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα.”

Αντιστοίχως, ο Πάμπλο, ο Πορτογάλος συνομιλητής μου, που συνεχίζει να εργάζεται ως υπάλληλος σε ένα call center της Σόφιας από το 2019, δούλεψε προηγουμένως σε μια επαρχιακή πόλη της Πορτογαλίας ως υπάλληλος εξυπηρέτησης πελατών σε ένα τοπικό call center:

«Πίσω στην Beja, παρόλο που είχα πτυχίο στις γραφιστικές τέχνες, τα πράγματα ήταν δύσκολα γιατί υπήρχε μεγάλη ανεργία στον τομέα μου, ειδικά μετά το χτύπημα της κρίσης. Είχα μια δουλειά σε τηλεφωνικό κέντρο εκείνη την περίοδο, όπως και πολλοί γνωστοί μου. Πέρα από το ότι ήταν πολύ πιεστικό το περιβάλλον εκεί, ο μισθός ήταν πολύ χαμηλός και δε μπορούσα να εξελιχθώ. Να μου πεις γιατί δεν πήγα στη Λισαβόνα και ήρθα στη Σόφια; Δεν ήξερα πολλά πράγματα για την Βουλγαρία πιο πριν, πέρα από το ότι ανήκε στο Ανατολικό Μπλόκ και ότι είχε πολιτισμική παράδοση επί σοσιαλισμού. Αποδείχτηκε τελικά πιο εύκολο να έρθεις να δουλέψεις εδώ, να απολαύσεις το χαμηλό κόστος ζωής, να μην σκέφτεσαι συνέχεια τα χρήματα, από το να πας στη Λισαβόνα, να έχεις έναν εντάξει μισθό αλλά να τα δώσεις όλα για να πληρώσεις το ενοίκιο ή το ρεύμα - οι τιμές έχουν εκτοξευθεί στα ύψη στην Πορτογαλία μετά την κρίση, ειδικά τώρα με τον κόβιντ. [...] σκέφτομαι να μείνω εδώ μέχρι να έρθει το Ευρώ στη Βουλγαρία, μετά θα δούμε αν καταφέρουν να δίνουν ακόμα υψηλούς μισθούς αυτές οι εταιρείες και αν θα τη βγάζουμε με το κόστος ζωής».

Η αφήγηση του Πάμπλο για τις συνθήκες εργασίας του πίσω στο πορτογαλικό τηλεφωνικό κέντρο, αναδεικνύει το καθεστώς της εργασίας σε call center ως ταυτόσημο της υποτίμησης της αξίας της εργασίας, της προλεταριοποίησης της μεσαίας τάξης, και της καθοδικής κοινωνικής κινητικότητας, όπως επισημαίνει η Matos (2012) στην εθνογραφική της έρευνα για τα πορτογαλικά call centers. Η

μετανάστευση στην Βουλγαρία σε ένα call center, φαίνεται πως σηματοδοτούσε για τον ίδιο μια ευέλικτη διαδρομή, μια καιροσκοπική μετατόπιση εν μέσω ρευστών πολιτικοοικονομικών συνθηκών καπιταλιστικής συσσώρευσης (Bauman 2017, Ong 1999). Για τον Πάμπλο, η εργασία σε call center της Βουλγαρίας ήταν μια διέξοδος από την επισφάλεια του call center της Πορτογαλίας, αντανakλώντας έτσι μια αναδιάταξη των ευρωπαϊκών οικονομικών ασυμμετριών και των συμβολικών γεωγραφιών που τις συνοδεύουν. Σηματοδοτούσε μια νέα επαγγελματική αρχή ικανή να επιφέρει βελτίωση του κοινωνικού του στάτους. Η απόφαση της μετανάστευσης παράλληλα επενδύεται με το αφήγημα της προσωπικής φυγής και της εξερεύνησης ενός τόπου, ταυτισμένου μεν στο συλλογικό φαντασιακό με την σοσιαλιστική του ιστορικότητα (Todorova 2005), ανοιχτού δε, σε νέες προσλήψεις, εξαρτώμενες από την νέα εμπειρία της μετανάστευσης και της εργασιακής ζωής.

ΣΤ. Μέρος.

ΣΤ.1 Συμπεράσματα

Αφορμώμενη από ένα προσωπικό βίωμα, στην παρούσα εργασία επιχειρήσα να αναδείξω πτυχές της εργασιακής και κοινωνικής πραγματικότητας των βουλγαρικών call centers, έτσι όπως αυτές εκτυλίσσονται μέσα αφηγήσεις εργαζόμενων (πρώην και νυν) στην βιομηχανία αυτή. Η ανάπτυξη της υπεργολαβικής εργασίας ψηφιακών υπηρεσιών στη Βουλγαρία εδραιώνεται πάνω σε ιδιαιτερότητες της μετασοσιαλιστικής συνθήκης και της μετάβασης στο νεοφιλελευθερισμό, όπως το φορολογικό πλαίσιο και η εισροή ξένων επενδύσεων. Γύρω από την υπεργολαβία υπηρεσιών στη Βουλγαρία, διαμορφώνεται ένας δημόσιος λόγος, αναπαραγόμενος κυρίως από την εγχώρια επιχειρηματική ελίτ, που κατακεραυνώνει το εκπαιδευτικό σύστημα για την παραγωγή “στατικών και μη ευέλικτων” υποκειμένων, ενώ την ίδια στιγμή το εκπαιδευτικό σύστημα τροφοδοτεί την βιομηχανία αυτή με γλωσσομαθείς αποφοίτους. Έτσι, ο λόγος αυτός φέρνει στο προσκήνιο εκδοχές της νεοφιλελεύθερης

ρητορικής περί ελαττωματικού σοσιαλισμού. Τα βουλγαρικά call centers χαρακτηρίζονται από ένα εταιρικό μοντέλο που έχει πολλές ομοιότητες με άλλα call centers που έχουν αναδειχτεί εθνογραφικά στη Δύση και στην Ασία, παραπέμποντας έτσι σε μετα-φορντικά μοντέλα εταιρικής οργάνωσης, με την ιδιαιτερότητα όμως ότι στην Βουλγαρία, οι εταιρικές κοινωνικές δραστηριότητες και οι υψηλές παροχές και απολαβές που παρέχουν προς τους εργαζόμενους, φαίνεται να λειτουργούν σαν ένας μοχλός κοινωνικής νομιμοποίησης: έτσι, τα call centers αυτο-παρουσιάζονται ως φορείς οικονομικής ανάπτυξης και εκσυγχρονισμού. Παράλληλα, οι εταιρικές παροχές και δραστηριότητες αποσκοπούν στο να κατασκευάσουν πρακτικές συναίνεσης και να συγκαλύψουν τα πολλαπλά πρόσωπα της εντατικοποιημένης παραγωγής και εργασίας που λαμβάνει χώρα στην ψηφιακή παροχή υπηρεσιών εντός των call centers, όπως αντανακλάται στα βιώματα των πληροφορητών μου.

Σε πρώτο επίπεδο, η εργασία της εξυπηρέτησης πελατών βασίζεται πάνω στην οργάνωση του χρόνου, καθώς τα ψηφιακά τεχνολογικά συστήματα επιτρέπουν την υπέρβαση γεωγραφικών ορίων και συνδέουν ροές ανθρώπων από όλο τον κόσμο σε πραγματικό χρόνο (όπως πελάτες/χρήστες με εργαζόμενους και εξωτερικούς αναθέτες). Ο ρυθμός της εργασίας του υπαλλήλου ψηφιακής εξυπηρέτησης πελατών χαρακτηρίζεται από διαρκή μέτρηση του χρόνου και της παραγωγικότητας μέσω πολύπλοκων αλγοριθμικών συστημάτων, υποβάλλοντας έτσι το εργαζόμενο σώμα σε ένα διαρκή έλεγχο και σε μια διαρκή κατάσταση επιτήρησης, γύρω από τις οποίες αρθρώνεται μια νέα πειθαρχία της ψηφιακής εργασίας. Παράλληλα, ως μια μορφή άυλης εργασίας όπου κεφαλαιοποιείται ο κοινωνικός εαυτός του εργαζόμενου, η εργασία της ψηφιακής εξυπηρέτησης πελατών σχετίζεται και με τον αποτελεσματικό χειρισμό του συναισθήματος. Το συναίσθημα νοείται ως επιτέλεση, στο πλαίσιο της πειθαρχίας του αυτορρυθμιζόμενου εαυτού κατά την εργασία, όταν ο/η εργαζόμενος/η θα πρέπει να καθυστερήσει έναν πελάτη στην άλλη πλευρά της υπεργολαβικής αλυσίδας. Παράλληλα, το συναίσθημα λαμβάνει την μορφή της ψυχικής εξάντλησης και των αδιεξόδων, που βιώνουν οι εργαζόμενοι κατά την παραγωγή, και έτσι σε ορισμένες περιπτώσεις, γίνεται δείκτης της φθοράς και της έλλειψης εύρεσης νοήματος στο παραγωγικό έργο της εργασίας. Αυτή η προβληματική του συναισθήματος, σε διαλεκτική σχέση με τις μορφές πειθαρχίας, εγείρουν τα

ερωτήματα των αντιστάσεων των εργαζόμενων στην ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών. Η οργανωμένη δράση και ο συνδικαλισμός αποθαρρύνονται από την εργοδοσία, ακόμα και με μεθοδεύσεις εις βάρος των εργαζόμενων, που σχετίζονται με την χρήση των ψηφιακών συστημάτων.

Εντούτοις, πέρα από τις πρακτικές δυσκολίες που έχουν να κάνουν με την οργάνωση της παραγωγής, η απουσία αντιστάσεων συνιστά ένα πιο πολύπλοκο φαινόμενο. Όπως και σε άλλα call centers που έχουν μελετηθεί εθνογραφικά, η προσωρινότητα της παραμονής στην εργασία χαρακτηρίζει την στάση του εργαζόμενου στο call center. Στην περίπτωση των βουλγαρικών call centers ωστόσο, η χρονικότητα της παραμονής στην εργασία παρουσιάζει ποικίλες εκδοχές, που αντιστοιχούν σε διαφορετικά καθεστάτα παραμονής, σχετιζόμενα με την κοινωνική θέση, τα προσωπικά κίνητρα και την εθνοτική καταγωγή των εργαζόμενων. Τα βουλγαρικά call centers συγκροτούν ένα διεθνικό περιβάλλον μεταβαλλόμενων εργασιακών ροών και κινητικότητων. Έτσι, οι χρονικότητες της εργασίας διαπλέκονται με κινητικότητες, κινητικότητες τόσο εντός της εταιρικής ιεραρχίας, όσο και εκτός, όπως στο φάσμα της διεθνούς μετανάστευσης. Οι κινητικότητες που αναλύονται εδώ, μέσα από επιλεγμένες αφηγήσεις των πληροφορητών μου, αφορούν α) την νέα γενιά Βουλγάρων με υψηλή κατάρτιση, για τους οποίους το επαγγελματικό μονοπάτι της εργασίας σε call center αποτελεί μια στρατηγική στο αβέβαιο φόντο των μετα-σοσιαλιστικών μετασχηματισμών και της προοπτικής της μετανάστευσης, και β) μιας γενιάς νέων εργαζόμενων προερχόμενων από τον Ευρωπαϊκό Νότο, που σμιλεύτηκαν με τα βιώματα της επισφάλειας και της καθοδικής κοινωνικής κινητικότητας. Ειδικότερα, στη συνθήκη των Ελλήνων εργαζόμενων σε βουλγαρικά call centers, η μεταναστευτική εμπειρία στην Βουλγαρία φαίνεται να κλονίζει στερεοτυπικές αντιλήψεις και κυρίαρχους λόγους για τον μετα-σοσιαλιστικό γειτονικό Άλλο της Βουλγαρίας.

ΣΤ.2 Συζήτηση

Ένας από τους βασικούς προβληματισμούς που θεωρώ πως τίθενται σε αυτή την εργασία, είναι εάν τα βουλγαρικά call centers -σε αντιδιαστολή με τις ομόλογες

εκδοχές τους στη Δύση (Matos 2012, Woodcock 2017)- αποτελούν ένα μηχανισμό ανοδικής κοινωνικής κινητικότητας²¹ για ορισμένες κατηγορίες κοινωνικών υποκειμένων της εργασίας που αποστερήθηκαν πόρους και συμβολικό στάτους, σε μια προηγούμενη -αλλά συνεχιζόμενη με άλλα μέσα- φάση καπιταλιστικής συσσώρευσης, σηματοδοτούμενης από την ραγδαία απορρύθμιση των εργασιακών σχέσεων. Στην περίπτωση των διεθνών εργαζόμενων, το εννοούμενο “ευέλικτο κοσμοπολιτικό υποκείμενο” του επιχειρηματικού λόγου, που μπορεί να συμπεριλαμβάνει και άλλες εκδοχές μετακινούμενων, προσωρινών υποκειμένων της ψηφιακής εργασίας χωρίς προσδιορισμένη επαγγελματική ταυτότητα και σαφή ταξική συνείδηση (όπως τους ψηφιακούς νομάδες, με τους οποίους πολλές φορές εξισώνονται, στο δημόσιο λόγο, οι διεθνείς εργαζόμενοι στα call centers της Βουλγαρίας), φαίνεται να παράγεται από την επισφάλεια και να αξιοποιεί την κινητικότητα ως στρατηγική επιβίωσης. Κατ’αυτήν την έννοια, ο τρόπος που αυτό το υποκείμενο νοηματοδοτεί την επιλογή της μετανάστευσης και της εργασίας συγκλίνει με τις νοηματοδοτήσεις των Βουλγάρων εργαζόμενων και επανεγκατεστημένων μεταναστών, που βιώνουν από την δική τους σκοπιά, τους νεοφιλελεύθερους μετασχηματισμούς της μετα-σοσιαλιστικής κοινωνικής πραγματικότητας. Στο πλαίσιο λοιπόν της μετανάστευσης και της εργασίας ως στρατηγικής επιβίωσης σε ένα τοπίο αβεβαιότητας, φαίνεται πως η πρακτική της συναίνεσης στα βουλγαρικά call centers ευδοκιμεί. Κρίσιμο ρόλο σε αυτό, διαδραματίζει και το γεγονός ότι οι ίδιες οι εταιρείες παρέχουν ένα ευέλικτο πλαίσιο εσωτερικής ανοδικής κινητικότητας, από θέση υπαλλήλου σε θέση προϊσταμένου, εντός λίγων χρόνων.

Ωστόσο, είναι σημαντικό να διερευνηθούν περισσότερο και τα άλλα καθεστάτα παραμονής στην εργασία του βουλγαρικού call center, γιατί πιθανόν να οδηγήσουν σε νέες εκδοχές και μοτίβα κινητικότητας και άρα, σε άλλες ερμηνείες των πρακτικών συναίνεσης ή των δυνατοτήτων αντίστασης. Για παράδειγμα, ορισμένοι ξένοι συνομιλητές μου, που έμειναν για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα στο

²¹ Στην περίπτωση της Ινδίας, η βιομηχανία των call centers και IT επιχειρήσεων, φαίνεται να λειτουργεί ως μοχλός ανοδικής κοινωνικής κινητικότητας : οι υψηλοί μισθοί και οι παροχές οδηγούν τους εργαζόμενους στην υιοθέτηση πρακτικών απρόσκοπτης κατανάλωσης (Krishnamurthy 2018, Nadeem 2011)

βουλγαρικό call center, είχαν εξ αρχής ως στόχο να μαζέψουν οικονομίες από το περίσσειμα του μισθού για να μπορέσουν να κάνουν μια αρχή στην χώρα καταγωγής ή να διευθετήσουν εκκρεμείς οικογενειακές υποχρεώσεις: γι' αυτούς, η αντίσταση ήταν ένα τίμημα, ή ένα περιττό ρίσκο, δεδομένου ότι η προσωρινότητα ήταν προαποφασισμένη επιλογή (“θα μείνω αρχικά για κάποιους μήνες και μετά όσο αντέξω”).

Για την Hristova (2014), οι ανθρώπινες κινητικότητες που επιφέρει η υπεργολαβική εργασία υπηρεσιών στη νεοφιλελεύθερη συνθήκη, μπορούν να δημιουργήσουν γεωγραφικές “ζώνες εργασίας μεσαίας τάξης” (middle-ground employment zones): στην περίπτωση της Βουλγαρίας, η ύπαρξη της ζώνης αυτής προσδιορίζεται από το ότι τα call centers παρέχουν στους μισθωτούς εργαζόμενους ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας και απολαβών, σε σχέση με το κόστος ζωής. Οι καταναλωτικές πρακτικές στις οποίες επιδίδονται οι εργαζόμενοι σε call centers στην Σόφια συνδέονται με αυτή την συνθήκη, και ενδεχομένως να έχουν μια αναλυτική σημασία, ώστε να φωτιστούν περαιτέρω η παραμονή στην εργασία και οι συναινέσεις/αντιστάσεις, αλλά τοπικές εκδοχές της νεοφιλελεύθερης παγκοσμιοποίησης, όπως οι μεταμορφώσεις του αστικού χώρου της Σόφιας. Συνέλεξα περιορισμένα στοιχεία για τις καταναλωτικές πρακτικές των διεθνών εργαζόμενων που ήταν πληροφορητές μου, τα οποία θα παραθέσω καταληκτικά, θεωρώντας πως ανοίγουν περαιτέρω ερευνητικούς προβληματισμούς.

Σχεδόν όλοι οι διεθνείς ψηφιακοί εργαζόμενοι με τους οποίους συνομίλησα, μπόρεσαν να ενοικιάσουν (σε σπάνιες περιπτώσεις, και να αγοράσουν με στεγαστικό δάνειο) μέσα σε λίγο χρόνο από την εγκατάστασή τους, επιπλωμένα διαμερίσματα, συνήθως ανακαινισμένα, σε αναπτυσσόμενες περιοχές της Σόφιας, μέσα από αλυσίδες μεσιτικών γραφείων ή μεμονωμένων μεσιτών, με τους οποίους συνεργάζονταν οι εταιρείες. Οι μεσίτες αυτοί ήταν εξειδικευμένοι στο να εξυπηρετούν διεθνείς εργαζόμενους. Η έκρηξη της αγοράς των ακινήτων και της απελευθέρωσης των στεγαστικών δανείων στην Βουλγαρία διευκολύνθηκε από το νεοφιλελεύθερο επενδυτικό κλίμα της ένταξης στην ΕΕ και της επερχόμενης ένταξης στην Ευρωζώνη. Η κυβερνητική διαχείριση του στεγαστικού ζητήματος στις μετασοσιαλιστικές χώρες αντανακλά πρακτικές ζόμπι σοσιαλισμού, κατά τους Chelsea και

Druta (2016), καθώς η ιδιοκτησία σπιτιού από μια προηγούμενη γενιά ανθρώπων, που συνδεόταν με στρατηγικές συγκέντρωσης πόρων κατά τα πρώτα αβέβια χρόνια της μετα-σοσιαλιστικής μετάβασης, θεωρείται πως δεν επιτρέπει πλέον την σύγχρονη ευελιξία και την επαγγελματική κινητικότητα, την στιγμή που παράλληλα τομείς της κοινωνικής στέγασης ιδιωτικοποιούνται ραγδαία (Chelcea και Druta 2016:16). Περιοχές έντονης οικοδομικής και αναπλαστικής δραστηριότητας στην πόλη της Σόφιας, όπου εγείρονται γραφεία εταιρειών και στεγαστικά συγκροτήματα της σοσιαλιστικής περιόδου εξαγοράζονται και ανακαινίζονται για να πουληθούν ή να ανοικιαστούν σε υψηλές τιμές, είναι οι συνοικίες της νότιας Σόφιας, όπως το Business Park²² ή το Manastirski Livadi, στο οποίο βρίσκεται και το γραφείο της εταιρείας Callourfirm.

Επιπρόσθετα, τα περισσότερα γραφεία των BPO εταιρειών βρίσκονται στην εγγύτητα μεγάλων πολυκαταστημάτων μώλ, όπως το Bulgaria Mall, το Paradise Mall, το Serdika Center, το Sky City Mall, κ.α. (βλ. φωτογραφία 2), και είτε στεγάζονται εντός αυτών σε ορόφους, ή σε παραπλήσια συγκροτήματα. Μέσα στις εταιρικές παροχές προς τους εργαζόμενους στα call centers, συμπεριλαμβάνονται εκπτώσεις σε εστιατόρια και καταστήματα του μώλ για διάφορα είδη κατανάλωσης, από ρουχισμό, ως ηλεκτρονικά είδη. Η εμφάνιση των πολυκαταστημάτων μώλ στις μετα-σοσιαλιστικές χώρες, όπως στην Πολωνία, στην Ρωσία και στην Κροατία, αντανακλά πρακτικές εξυγίανσης του αστικού χώρου (Jakovic 2010), βασισμένες σε νεοφιλελεύθερες μεταμορφώσεις τόπων αστικής υπαίθριας κατανάλωσης και οικονομικής δραστηριότητας της σοσιαλιστικής περιόδου, όπως οι αγορές και τα παζάρια, από εγχώριους επιχειρηματίες (Kreja 2006). Το μωλ ως κοινωνικό φαινόμενο στον δυτικό καπιταλισμό, νοείται ως ένας τύπος σχεδιασμένος για την αποτελεσματική κυκλοφορία των εμπορευμάτων, ο οποίος συνιστά ταυτόχρονα ένα εμπόρευμα: δίνει συμβολική έκφραση στις πολιτιστικές αξίες του καταναλωτισμού,

²² Η περίπτωση του Business Park, νότια της περιοχής Mladost 4 της Σόφιας, είναι χαρακτηριστική μιας τέτοιας διαδικασίας νεοφιλελεύθερης ανάπλασης του αστικού χώρου. Ιδρύθηκε το 2001 ως χώρος στέγασης γραφείων πολυεθνικών επιχειρήσεων, και πλέον αριθμεί 14 μεγάλα συγκροτήματα γραφείων, όντας το μεγαλύτερο επιχειρηματικό πάρκο της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης. Πολλά γραφεία call center στεγάζονται εκεί. (φωτογραφία. 3 και 5). Για περισσότερα: <https://businesspark-sofia.com/>

και αποδίδει συγκεκριμένα νοήματα στα εκτιθέμενα εμπορεύματα, αποτελώντας έτσι έναν εναλλακτικό χώρο θεάματος και κοινωνικής ζωής (Goss 1993). Στο μετα-σοσιαλιστικό συγκείμενο, συνδέεται επίσης με το αφήγημα του “καθήκοντος στην κατανάλωση” (Macovicky 2014), το οποίο αποτελεί στοιχείο της απόδοσης της έννοιας του επιχειρηματοποιημένου πολίτη της νεοφιλελευθεροποίησης, που θεωρείται ως μοχλός της οικονομικής ανάπτυξης μέσα από την πράξη της κατανάλωσης προϊόντων, όπως παρατηρεί η Dunn στην περίπτωση της μετα-σοσιαλιστικής Πολωνίας (Dunn 2004). Για τους εργαζόμενους στα call centers της Βουλγαρίας, το μώλ που βρίσκεται εντός του χώρου της δουλειάς ή κοντά του, συνιστά τόσο τόπο κατανάλωσης, όσο και αυθόρμητης κοινωνικότητας και αναψυχής, ειδικά κατά τα διαλείμματα ή μετά το πέρας της βάρδιας. Το μώλ είναι ένας χώρος που κυκλοφορούν τα υποκείμενα της έρευνάς μου (φωτογραφία 7). Σε ορισμένες αφηγήσεις, το μώλ αναπαριστάται με την εικόνα ενός τόπου κοινωνικοποίησης και κατανάλωσης επενδυμένου με επιθυμία, μια εικόνα που εκπλήσσει τους εργαζόμενους και τους ωθεί να την αντιπαραβάλλουν με τα καταναλωτικά τους βιώματα στην χώρα καταγωγής (“δες πόσα μώλ έχει εδώ, δες ανάπτυξη”), Ήταν επίσης και ο χώρος στον οποίο συχνά επέλεξαν να με συναντήσουν για τις συνεντεύξεις μας.

Το κατά πόσο λοιπόν η βιομηχανία των call centers στη Βουλγαρία συνδέεται με την εμφάνιση νεοφιλελεύθερων πρακτικών κατανάλωσης, που οδηγούν σε νέες νοηματοδοτήσεις της ταυτότητας και συμβάλλουν στην μετα-σοσιαλιστική κοινωνική αναπαραγωγή, αποτελεί ένα πλούσιο ερώτημα προς επιπλέον διερεύνηση.

Βιβλιογραφία - Πηγές

Ελληνόγλωσση

Αγγελίδου, Α. (2011). Κάνοντας επιτόπια έρευνα στους «γείτονες»: η πολιτική της εμπιστοσύνης στην εθνογραφία της μετασοσιαλιστικής Βουλγαρίας. Στο Δ. Γκέφου-Μαδιανού (επιμ.), *Όψεις ανθρωπολογικής έρευνας. Πολιτισμός, ιστορία, αναπαραστάσεις* (σ.315-345). Αθήνα: Πατάκη.

Βουτυρά, Ε., & Βαν Μπούσχοτεν, Ρ. (2007). Εισαγωγή. Στο Ε. Βουτυρά, & Ρ. Βαν Μπούσχοτεν (Επιμ.), *Ανάμεσα σε παρελθόν και παρόν: Εθνογραφίες του μετασοσιαλιστικού κόσμου* (σσ. 9-27). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Bauman, Z. (2017). *Ρευστοί καιροί. Η ζωή την εποχή της αβεβαιότητας* (μτφρ. Κ. Γεωργιάς). Αθήνα: Μεταίχμιο

Γκέφου-Μαδιανού, Δ. (2011), *Πολιτισμός και εθνογραφία. Από τον εθνογραφικό ρεαλισμό στην πολιτισμική κριτική*. Αθήνα: Πατάκης

Foucault M. (1991), Δύο δοκίμια για το υποκείμενο και την εξουσία. Στο η *Μικροφυσική της εξουσίας*. Αθήνα: Ύψιλον

Foucault, M. (1979). Πειθήνια Σώματα. Στο *Επιτήρηση και τιμωρία. Η γέννηση της φυλακής*, Αθήνα: Κέδρος

Hann, C. (2007). Μετά τον κομμουνισμό. Στοχασμοί για την ανθρωπολογία της Ανατολικής Ευρώπης και τη «μετάβαση» (μτφρ. Ρ.Β. Μπουσχότεν). Στο Ε.Βουτυρά, Ρ.Β. Μπουσχότεν (επιμ.), *Ανάμεσα σε παρελθόν και παρόν. Εθνογραφίες του μετασοσιαλιστικού κόσμου* (σ. 471-507). Αθήνα: Κριτική.

Παπαηλιά, Π., Πετρίδης, Π. (2015). *Ψηφιακή Εθνογραφία*. Σύγγραμμα διαθέσιμο στο: kallipos.gr

Pine, F. (2007), Αντιμετωπίζοντας τον κατακερματισμό. Οι συνέπειες της ιδιωτικοποίησης για τις γυναίκες της υπαίθρου της Κεντρικής και Νότιας Πολωνίας. (μτφ. Χρήστος Σίμος). Στο Ε.Βουτυρά, Ρ.Β. Μπουσχότεν (επιμ.), *Ανάμεσα σε παρελθόν και παρόν. Εθνογραφίες του μετασοσιαλιστικού κόσμου* (σ. 107-141). Αθήνα: Κριτική.

Sampson, S (2007), Η κοινωνική ζωή των προγραμμάτων. Εισάγοντας την κοινωνία των πολιτών στην Αλβανία. (μτφ. Χρήστος Σίμος). Στο Ε.Βουτυρά, Ρ.Β. Μπουσχότεν (επιμ.), *Ανάμεσα σε παρελθόν και παρόν. Εθνογραφίες του μετασοσιαλιστικού κόσμου* (σ. 107-141). Αθήνα: Κριτική.

Ξενόγλωσση

Abeles, M. (2002), *Les nouveaux riches. Un ethnologue dans la Silicon Valley*, Paris : Odile Jacob

Ahmed, S. (2004), Affective economies. Στο *Social Text* 79 Vol. 22 (2) , pp. 117-139

Alexandrova, M. (2011), IT Outsourcing Partnerships in Bulgaria: Strategic orientation. Retrieved from: https://www.academia.edu/32228984/It_Outsourcing_Partnerships_In_Bulgaria_Strategic_Orientation

Amin, A. (2003). *Post-Fordism. A reader*. New York: Blackwell

Aneesh, A. (2009). Global Labor: Algoratic Modes of Organization. Στο *Sociological Theory* 27 (4), p. 347-370

Angelidou, A. Kofti, D. (2013), Greek (ad)ventures in Sofia: Economic Elite Mobility and New Cultural Hierarchies at the margins of Europe. Στο Duizings, G. (eds) *Global Villages. Rural and cultural transformations in contemporary Bulgaria*, p.191-207

Appadurai, A. (1996), Disjuncture and difference in the global culture economy. Στο *Modernity at Large*, p. 27-47. Minneapolis:University of Minnesota Press

Apostolova, R., Hristova, T. (2014). Introduction. Στο Rossitza Guentcheva (ed.), *Situating Migration in Transition: Temporal, Structural, and Conceptual Transformations of Migrations. Sketches from Bulgaria*. Sofia: Collective for Social Interventions, p. 7–13.

Boltanski, L. , Chiapello, E. (2005), *The New Spirit of Capitalism*. London: New York: Verso

Burawoy, M., Verdery, K., (eds.) (1999), *Uncertain Transition: Ethnographies of Change in the Post Socialist World*. New York: Rowman and Littlefield Publishers -

Burawoy, M (1985) *The Politics of Production: Factory Regimes Under Capitalism and Socialism*. London: Verso.

Burawoy, M. (1979). *Manufacturing Consent: Changes in the Labor Process Under Monopoly Capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.

Butler, J. (2004), *Precarious Life: The politics of mourning and violence*. London, New York: Verso

Castells, M., Cardoso, G. (eds.), *The Network Society:From Knowledge to Policy..* Washington, DC: Johns Hopkins Center for Transatlantic Relations

Chelcea L. & Druta, O. (2016), Zombie socialism and the rise of neoliberalism in post-socialist Central and Eastern Europe. Στο *Eurasian Geography and Economics*, DOI: 10.1080/15387216.2016.1266273

Clifford, J. (1992), Traveling cultures. Στο Grossberg, L., Nelson, C, Treichler, P. (eds) *Cultural Studies*, p. 96-116. New York: Routledge

Crampton, R. J. (2005). *A Concise History of Bulgaria*. New York: Cambridge University Press

Dunn, Elizabeth C. (2004). *Privatizing Poland: Baby Food, Big Business, the Remaking of Labor*. Ithaca, NY: Cornell University Press.

Eaton, T. (2011), A cultural analysis of information technology offshore outsourcing: an exercise in multi-sited ethnography of virtual work. (PhD Dissertation), Wayne State University

Fraser, N. (2003), From discipline to flexibilization. Rereading Foucault in the Shadow of Globalization. Στο *Constellations Volume 10 (2)*

Freeman, C. (2000), *High Tech and High Heels in the Global Economy: Women, Work, and Pink-Collar Identities in the Caribbean*, NC: Duke University Press

Goss, J. (1993), The "Magic of the Mall": An Analysis of Form, Function, and Meaning in the Contemporary Retail Built Environment. Στο *Annals of the Association of American Geographers* 83 (1), p. 18-47

Graeber, D. (2018), *Bullshit Jobs: A theory*. New York: Simon and Schuster

Gray, M.L., Suri S. (2019) , *Ghost Work (International Edition): How to Stop Silicon Valley from Building a New Global Underclass*. Boston, MA: Mariner Books.

Hann, M.C. (2002), Farewell to the socialist "other". Στο Hann, M.C. (eds), *Postsocialism. Ideals, ideologies and practices in Eurasia*, p. 1-12, New York: Routledge

Harris, O. (2007), What makes people work? Στο Astuti, R., Parry, J. , Stafford C. (eds) *Questions of anthropology, Volume 6*. Oxford: Berg, p. 137-167

Hardt, M., Negri, A., (2000), *Empire*. MA: Harvard University Press

Harvey, D. (2001), Globalization and the “spatial fix”, Retrieved from: https://publishup.uni-potsdam.de/opus4-ubp/frontdoor/deliver/index/docId/2251/file/gr2_01_Ess02.pdf

Harvey, D. 1990, *The Condition of Postmodernity: An Enquiry into the Origins of Cultural Change*, New York:Wiley-Blackwell

Hill, D.W. (2015). Cognitive Labour. Στο: *The Pathology of Communicative Capitalism*. Palgrave Pivot, London. https://doi.org/10.1057/9781137394781_2

Hochschild, A. (2003 [1983]). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: The University of California Press

Hristova, T. (2014), Outsourcing destination Bulgaria: New Patterns of Labour Migration and the rise of Call centers in Bulgaria. Στο Rossitza Guentcheva (ed.), *Situating Migration in Transition: Temporal, Structural, and Conceptual Transformations of Migrations. Sketches from Bulgaria*. Sofia: Collective for Social Interventions, 71–98.

Humphrey, Caroline. 1995. Introduction. In David Anderson and Frances Pine, eds., *Surviving the transition: Development concerns in the post-socialist world*, pp. 1–12. Cambridge: Cambridge Department of Social Anthropology.

Hunt, S., Junco, N. (2006). Introduction to two thematic issues : defective memory and analytical autoethnography. Στο *Journal of contemporary Ethnography*, 35(4), 371-372

Huws, U. (2014), *Labour in the Global Digital Economy. The Cybertariat Comes of Age*. New York: Monthly Review Press

Jakovcic, M. (2010), New spaces of consumption in post-socialist city - example of the case of Zagreb. Retrieved from: http://bib.irb.hr/datoteka/403403.P12-Martina_Jakovcic.pdf

Knight, D. M. , Stewart, C. (2016), *Ethnographies of Austerity: Temporality, Crisis and Affect in Southern Europe*, Στο *History and Anthropology*, 27:1, 1-18, DOI: 10.1080/02757206.2015.1114480

Kofti, D. (2016), “Communists” in the shop floor. Anticommunism, crisis, and the transformation of labor in Bulgaria. Στο *Focaal* (74). <https://doi.org/10.3167/fcl.2016.740106>

Kofti, D. (2009), Acquiring power across the borders. Greek tourists in Bulgaria. Στο Anastassakis O., Bechev D. & Vrousalis N. (eds.), *Greece and the Balkans: Memories, Conflict and Exchange*. Cambridge:Cambridge Scholars Press.

Kideckel, D.A. (2002), The unmaking of an East-Central European working class. Στο Hann, M.C. (eds), *Postsocialism. Ideals, ideologies and practices in Eurasia*, p. 114-133, New York:Routledge

Kirov, V., K. Mircheva (2009), Employment in call centers in Bulgaria. Στο *Work Organization, Labour and Globalization*, Vol. 3 , No. 1 , pp.144-157

Kreja K. (2006). Spatial Imprints of Urban Consumption: Large-scale Retail Development in Warsaw. Στο *The Urban Mosaic of Postsocialist Europe. Contribution to Economics*. III. pp. 253-272

Krishnamurthy, M., (2018) *1-800-Worlds. The making of the Indian Call center economy*. New Delhi: Oxford University Press

Kwon, J. (2016), *Anthropologies of Unemployment. New perspectives on work and its absence*, Ithaca and London: Cornell University Press

Lazzarato, M. (1996) 'Immaterial Labor', trans. P. Colilli and E. Emery, Στο M. Hardt and P. Virno (eds.) *Radical Thought in Italy: A Potential Politics*

Macovicky. N. , 2014. *Neoliberalism, personhood and Postsocialism. Enterprising selves in Changing Economies*, Oxford : Ashgate

Matos, P. , 2012, Call center labor and the injured precariat: shame, stigma, and downward social mobility in contemporary Portugal Στο *Dialectical Anthropology* 36 (4), p. 217-243

Marcus, G.E. (1995), Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography. Στο *Annual Review of Anthropology* (24), p. 95-117

Miller, D., Slater, D. (2000), *Internet: an ethnographic approach*, New York: Routledge

Muller, B. (2004). Productivity and the person. From Socialist Competition to Capitalist Mission in Eastern Europe. Στο Procoli, A (eds), *Workers and Narratives of Survival in Europe. The Management of Precariousness at the end of the twentieth century*, New York: State New York University press, p. 149-173

Nadeem, S. (2011), *Dead Ringers: How Outsourcing is Changing the Way Indians Understand Themselves*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Neykova, N. (2017), Outsourcing centers in Bulgaria. Στο *Ethnologia Balkanica* 20:115-119

Ong, A. (1999), *Flexible Citizenship. The cultural logics of transnationality*. New York: Duke University Press

Ong, A. (1987), *Spirits of Resistance and Capitalist Discipline: Factory Women in Malaysia*, State University of New York Press

Palm, M. (2006), Outsourcing, Self-service and the telemobility of work Στο *Anthropology of work review*, XXVII/2, p. 1-8

Pun Ngai. (2005), *Made in China: Women Factory Workers in a Global Workplace*. Durham and London: Duke University Press; Hong Kong: Hong Kong University Press

Rakopoulos, T (2018), Introduction: Austerity, measured. Στο Rakopoulos ,T (Eds) ,*The Global Life of Austerity. Comparing Beyond Europe*, New York: Berghan Books, p. 1-16

Remesh, B.P (2013), Work Organisation, Control and “Empowerment”: Managing the contradictions of call center work. Στο Upadhyya, C., and A.R. Vasavi (eds.). *In an outpost of the global information economy. Work and workers in India’s Information Industry*. p. 235-263, New Delhi: Routledge

Richard, A., Rudnycky, D. (2009), Economies of Affect. Στο *The Journal of the Royal Anthropological Institute* 15(1), p.57-77

Rodkey, E. (2016), Disposable Labor, Repurposed: Outsourcing Deportees in the Call Center Industry, Στο *Anthropology of work* 37(1), p. 34-43

Sampson, S. (2002). Beyond transition. Rethinking elite configurations in the Balkans. Στο Hann, M.C. (eds), *Postsocialism. Ideals, ideologies and practices in Eurasia*, p. 297-317, New York:Routledge

Schaupp, S. (2021), Cybernetic proletarianization: Spirals of devaluation and conflict in digitalized production. Στο *Capital and Class, Sage Journals*, Volume 46 Issue 1, p. 11-31

Srnicek N. (2016), *Platform Capitalism – I*. Cambridge; Malden, MA: Polity Press.

Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. London: Bloomsbury Academic.

Stare, M. & Rubalcaba, L. (2009), International Outsourcing of Services: What Role for Central and East European Countries? Στο *Emerging Markets Finance and Trade* 45(5), p. 31-46

Spyridakis, M. (2013), *An Ethnography of Work, Unemployment and Precariousness in Contemporary Greece*. Farham: Ashgate

Thompson, E.P. (1967), Time, work-discipline and Industrial Capitalism, Στο *Past & Present* (38), p. 56-97

Todorova, M. (2014). Introduction: Similar Trajectories, Different Memories. Στο M. Todorova, A. Dimou, S. Troebst (επιμ.), *Remembering Communism. Private and Public Recollections of Lived Experience in Southeast Europe*, p.1-29. Budapest & New York: Central European University Press.

Todorova, M. (2009), *Imagining the Balkans*, New York: Oxford University Press

Todorova, M. (2005), Spacing Europe: What is a historical region? Στο *East Central Europe*, Vol. 32(1-2), p.59-78

Upadhy, C., and A.R. Vasavi (eds.). (2008). *In an outpost of the global information economy. Work and workers in India's Information Industry*. New Delhi: Routledge

Vodopivec, Nina. (2010). Textile Workers in Slovenia: From Nimble Fingers to Tired Bodies. Στο *Anthropology of East Europe Review* 28(1), p.165-183

Williams, R. (1977), *Marxism and Literature*. Oxford: Oxford University Press

Wilkie, R. (2011), Global Networks and the Materiality of Immaterial Labor, Στο: *Class and Culture in the Information Network*, p.50-121, Retrieved from: <https://www.jstor.org/stable/j.ctt14brzk3.6>

Wetherford, N.-D. (2015), *Cyber-proletariat. Global Labour in the Digital Vortex*. London: Pluto Press

Woodcock, J. (2021), *The Fight Against Platform Capitalism: An Inquiry into the Global Struggles of the Gig Economy*. London: University of Westminster Press.

Woodcock, J. (2017), *Working the phones. Control and resistance in call centers*. London: Pluto Press

Έρευνες

Για την έκθεση της AIBEST:

SEE Sourcing Industry Report 2022, downloaded from <http://aibest.org/see-sourcing-industry-report-2022>

Διαδίκτυο

AIBEST. Ανακτήθηκε από:

<http://aibest.org/mission-vision>

Γλωσσική εκπαίδευση στη Βουλγαρία. Ανακτήθηκε από:

<http://www.efnil.org/projects/11e/bulgaria/>

[bulgaria#:~:text=The%20official%20language%20of%20instruction,%20C%20Russian%20and%20other%20languages.](http://www.efnil.org/projects/11e/bulgaria/#:~:text=The%20official%20language%20of%20instruction,%20C%20Russian%20and%20other%20languages.)

Master's programme on outsourcing, Sofia University St. Kliment Ohdriski.

Ανακτήθηκε από:

[https://www.uni-sofia.bg/index.php/eng/the_university/faculties/](https://www.uni-sofia.bg/index.php/eng/the_university/faculties/faculty_of_economics_and_business_administration/degree_programmes/master_s_degree_programmes/faculty_of_economics_and_business_administration/economics/master_s_degree_programmes_for_economists/outsourcing_projects_and_companies)

[faculty_of_economics_and_business_administration/degree_programmes/](https://www.uni-sofia.bg/index.php/eng/the_university/faculties/faculty_of_economics_and_business_administration/degree_programmes/master_s_degree_programmes/faculty_of_economics_and_business_administration/economics/master_s_degree_programmes_for_economists/outsourcing_projects_and_companies)

[master_s_degree_programmes/faculty_of_economics_and_business_administration/](https://www.uni-sofia.bg/index.php/eng/the_university/faculties/faculty_of_economics_and_business_administration/degree_programmes/master_s_degree_programmes/faculty_of_economics_and_business_administration/economics/master_s_degree_programmes_for_economists/outsourcing_projects_and_companies)

[economics/master_s_degree_programmes_for_economists/](https://www.uni-sofia.bg/index.php/eng/the_university/faculties/faculty_of_economics_and_business_administration/degree_programmes/master_s_degree_programmes_for_economists/outsourcing_projects_and_companies)

[outsourcing_projects_and_companies](https://www.uni-sofia.bg/index.php/eng/the_university/faculties/faculty_of_economics_and_business_administration/degree_programmes/master_s_degree_programmes_for_economists/outsourcing_projects_and_companies)

Business Park Sofia. Ανακτήθηκε από:

<https://businesspark-sofia.com/>

Start-up εταιρείες στην Βουλγαρία. Ανακτήθηκε από:

<https://www.startupranking.com/top/bulgaria>

Παράρτημα

Οδηγός συνεντεύξεων Α

1. 1. Λίγα πράγματα για την προσωπική σας πορεία.
2. -Εκπαιδευτικό υπόβαθρο, σπουδές, δεξιότητες
3. -Προηγούμενο εργασιακό υπόβαθρο
4. -Προσωπικά ενδιαφέροντα
5. -Οικογενειακό υπόβαθρο (καταγωγή, εκπαίδευση, εργασία)

6. Τι αντίληψη είχατε για την Βουλγαρία πριν έρθετε να μείνετε εδώ; Είχατε επαφές ή σχέσεις με την χώρα, φίλους, συγγενείς, κ.α.;

7. Σε τι φάση της ζωής και της καριέρας σας βρισκόσασταν προηγουμένως; Τι σας έφερε στη Σόφια;

8. Πώς βρήκατε την δουλειά; Χρησιμοποιήσατε κάποια πλατφόρμα επαγγελματικής δικτύωσης (πχ LinkedIn); Είχατε άλλες/παράλληλες προτάσεις;

9. Πώς ήταν η διαδικασία της συνέντευξης και της πρόσληψης; Τι προσόντα κρίνονταν απαραίτητα; Σας διευκόλυνε η εταιρεία στην διαδικασία της εγκατάστασης σε μια νέα χώρα; Σας δόθηκε καθόλου καθοδήγηση σχετικά με τις γραφειοκρατικές λεπτομέρειες; Τι είδους συμβόλαιο σας προτάθηκε;

10. Η εταιρεία που εργάζεστε ή εργαζόσασταν είναι BPO ή offshoring εταιρεία; Περιγράψτε το project για το οποίο εργάζεστε και την θέση σας. Ποια ήταν η προηγούμενη σχέση σας με το προϊόν που παρέχει η εταιρεία και για το οποίο παρέχετε υποστήριξη;

11. Πώς ήταν η διαδικασία της εκπαίδευσης (training); Ποια είναι η εξοικείωσή σας με το εταιρικό λογιστικό και τα συστήματα CRM; Είχατε καθόλου τεχνικές γνώσεις προηγουμένως (ειδικά αν εργάζεστε σε κάποιο project technical support);
12. Τι είδους πλατφόρμες και μέσα χρησιμοποιείτε στη θέση σας για την επαφή με τους πελάτες; Γίνεται καθόλου χρήση AI ή bot;
13. Πώς αντιλαμβάνεστε την αλληλεπίδρασή σας με τους πελάτες και τι είδους σχέσεις αναπτύσσετε; Τι συναισθήματα σας γεννιούνται;
14. Πώς κυμαίνεται ο όγκος εργασίας σας; Πώς βιώνετε τον ρυθμό της δουλειάς; Πώς διαμορφώνονται οι βάρδιες σας και τα διαλείμματα σας;
15. Είστε υποχρεωμένοι να πιάνετε στόχους (targets); Υπάρχει κάποια πολιτική ανταποδοτικότητας (reward system) που εφαρμόζεται βάσει παραγωγικότητας; Ως εργαζόμενοι, έχετε άλλα προνόμια (φαγητού, μπόνους, μετακινήσεων, κλπ); Είχατε ποτέ αύξηση;
16. Συμφωνείτε με τα πρωτόκολλα και τις διαδικασίες που ακολουθεί η εταιρεία; Πιστεύετε ότι ωφελούν τον πελάτη ή τον εργαζόμενο, ή όχι; Έχετε προτείνει ή θα προτείνατε αλλαγές που θα μπορούσαν να βελτιώσουν την παροχή των υπηρεσιών;
17. Πώς είναι διαμορφωμένη η ομάδα σας; Από ποιες χώρες προέρχονται οι συνάδελφοί σας; Πώς σας φαίνεται το να δουλεύετε με εργαζόμενους διαφορετικών πολιτισμικών background; Είχατε ποτέ συγκρούσεις στο χώρο εργασίας;
18. Τι είδους σχέσεις έχετε διαμορφώσει με τους συναδέλφους σας και τον προϊστάμενό σας;

19. Περιγράψτε μια τυπική μέρα στη δουλειά.
20. Πώς άλλαξε η πανδημία τις συνθήκες εργασίας σας; Εάν δουλεύετε από το σπίτι, νιώθετε πως η δουλειά γίνεται διαφορετικά από το σπίτι και το γραφείο; Περιγράψτε την εμπειρία σας.
21. Πώς η δουλειά επηρεάζει την κοινωνική σας ζωή και τον ελεύθερο σας χρόνο;
22. Πιστεύετε πως αναγνωρίζεται η συμβολή σας στην εταιρεία; Υπάρχει δυνατότητα να ανελιχθείτε στην εταιρική ιεραρχία; Η εργασία ικανοποιεί τις κοινωνικές, προσωπικές ή/και οικογενειακές σας προσδοκίες; Ποιο είναι το κίνητρο που σας κρατάει να μείνετε;
23. Ποιες είναι οι κοινωνικές παροχές που σας δίνονται με την συγκεκριμένη θέση που έχετε (ασφάλιση, περίθαλψη, κλπ); Είστε ικανοποιημένος/η με τις απολαβές σας;
24. Έχει χρειαστεί ποτέ να διεκδικήσετε τα εργασιακά σας δικαιώματα; Υπάρχει συνδικαλιστική δραστηριότητα στην εταιρεία σας ή σε άλλες εταιρείες outsourcing στη Βουλγαρία που γνωρίζετε;
25. Πώς φαντάζεστε το επαγγελματικό και προσωπικό σας μέλλον; Το να εργάζεστε σε call center είναι μια προσωρινή φάση για εσάς; Έχετε ταυτόχρονα κάποια άλλη απασχόληση; Σκέφτεστε την μετανάστευση;
26. Πώς είναι η ζωή σας στη Βουλγαρία; Τι ποιότητα ζωής θα λέγατε πως έχετε; Σε τι διαφέρει ο τρόπος ζωής σας εδώ από την χώρα καταγωγής σας; Τι επιλογές σας δίνονται από περίθαλψη, διασκέδαση, κατανάλωση, χόμπι, κοινωνική δράση, κλπ;

27. Ποια είναι η άποψή σας για το outsourcing ως βιομηχανία; Θα προτείνατε σε έναν φίλο σας να δουλέψει στην εταιρεία σας ή σε αντίστοιχη δουλειά;

Οδηγός συνεντεύξεων Β

1. What are the factors which facilitated the rise of outsourcing in Bulgaria? How is outsourcing connected to the country's socialist past and social/political upheavals?
2. In which ways bulgarian state and EU framework are encouraging outsourcing?
3. What are the largest technological contributions of outsourcing, especially regarding to the development of AI technologies and new customer service platforms?
4. Which is the profile of the ideal candidate who applies for a job in the BPO sector? What are the desirable characteristics and skills which HR recruiters are seeking for?
5. Does the abundance of jobs created by outsourcing help to tackle unemployment and brain drain? How does bulgarian youth of your generation view outsourcing as a career path?
6. What is the connection of the bulgarian education system to the outsourcing? What are the pros and cons? What should be improved?
7. Most contact / call center jobs in the Western Europe, are associated with a large employee turnover rate. Is turnover prevalent in BPOs in Bulgaria? If yes, how do companies try to address it?

8. From which countries do most foreign employees come from? Is the mass employment of foreigners creating a relation of antagonism with Bulgarian native employees?
9. What social profile do BPO companies aim to built? What is their social contribution? What are they trying to change in terms of bulgarian corporate ideology and culture?
10. What is the contribution of these companies to the ongoing humanitarian crisis from Syria and Ukraine? Do they promote the hiring of asylum seekers and refugees?
11. What is the ideal corporate space for an outsourcing company? Do they make use of co-working spaces?
12. What's the impact of covid-19 pandemic to the industry? What will be the future of newly-built company buildings, since the work-from-home policy is applied to most companies?
13. What will be the future of outsourcing in Bulgaria after the entry of the country to the Eurozone?