

Τεχνολογική αλλαγή και οργάνωση της εργασίας: Νέες «γυναικείες» θέσεις εργασίας

της Μαρίας Στρατηγάκη
Κοινωνιολόγου

Η χρήση της πληροφορικής στην παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών έχει, όπως είναι σε όλες γνωστό, επαναστατικοποιήσει τον τρόπο με τον οποίον εκτελείται η ανθρώπινη εργασία. Έχει αλλάξει ριζικά τις συνθήκες και το περιεχόμενο της εργασίας σε όλους τους εργασιακούς χώρους.

Ιδιαίτερα στον τομέα των υπηρεσιών όπου μεγάλο μέρος της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών βασίζεται στη γρήγορη και σωστή μετάδοση πληροφοριών, η πληροφορική άλλαξε εντελώς τον τρόπο που οργανώνεται η επιχείρηση, τον τρόπο που εργάζεται ο άνθρωπος, άλλαξε ακόμα και αυτή τη φύση της υπηρεσίας που προσφέρεται. Τώρα πια μας είναι δύσκολο να φανταστούμε πώς θα μπορούσαν να μας εξυπηρετήσουν οι αεροπορικές εταιρείες, οι τράπεζες ή τα μεγάλα καταστήματα χωρίς τη χρήση των ηλεκτρονικών συστημάτων πώς θα ήταν δηλαδή η καθημερινή μας ζωή χωρίς εργαζόμενους με τερματικά.

Η ηλεκτρονική επεξεργασία των στοιχείων και η αυτόματη μετάδοση των πληροφοριών από ένα γεωγραφικό χώρο σε ένα άλλο, δυνατότητες που δίνει η πληροφορική σε συνδυασμό με την τηλεπικοινωνιακή τεχνολογία, είναι πλέον απολύτως απαραίτητες στο μεγαλύτερο μέρος των επιχειρήσεων που προσφέρουν υπηρεσίες.

Το περιεχόμενο και οι συνθήκες εργασίας στις νέες θέσεις εργασίας που δημιουργούνται εξαρτώνται από πολλούς παράγοντες. Από το είδος της υπηρεσίας, από τις επιλογές της τεχνολογίας εκ μέρους της διεύθυνσης της επιχείρησης, από τον τρόπο αποδοχής της νέας τεχνολογίας εκ μέρους των εργαζομένων, από την σύνθεση της αγοράς εργασίας κλπ. Αυτό που πρέπει να μας απασχολήσει ως γυναίκες είναι γιατί αυτές οι νέες θέσεις καταλαμβάνονται από άτομα ενός συγκεκριμένου φύλου. Ποιά είναι δηλαδή η σχέση των χαρακτηριστικών των θέσεων αυτών με το φύλο των εργαζομένων που τοποθετούνται ή «προτιμούν» τις θέσεις αυτές*.

Δεν θα ασχοληθούμε εδώ με τις θέσεις εργασίας που δημιουργήθηκαν στις υπηρεσίες, τις θέσεις εισαγωγής στοιχείων, προγραμματισμού και ανάλυσης που δημιουργήθηκαν στην πρώτη φάση της τεχνολογικής εξέλιξης. Είναι γνωστό και χιλιοεπιπεπόμενο ότι οι θέσεις αυτές είναι έντονα φυλετικά διαχωρισμένες. Για παράδειγμα, οι διατρήτριες είναι γυναίκες και οι προγραμματιστές και αναλυτές είναι σχεδόν πάντα άνδρες. Οι φωτοσυνθέτριες αντικατέστησαν τους λινούπες μόλις εφαρμόστηκε η ηλεκτρονική τεχνολογία που δημιούργησε έτσι μια νέα ειδικότητα σαφέστατα υποβαθμισμένη ως προς το κοινωνικό κύρος και τη διαπραγματευτική δύναμη.

Είναι επίσης κοινός τόπος ή διαπίστωση ότι στις θέσεις αυτές οι συνθήκες εργα-

σίας είναι χειρότερες και από αυτές στην αλυσίδα παραγωγής στα εργοστάσια γιατί η ένταση είναι μεγαλύτερη και η δυνατότητα αφαίρεσης πολύ μικρότερη. Θεωρείται από πολλούς φυσικό το «γυναικείο» προφίλ των θέσεων αυτών γιατί σύμφωνα με τις επικρατούσες αντιλήψεις οι γυναίκες έχουν περισσότερο ευέλικτα δάκτυλα και γι' αυτό τους «ταιριάζει» η πληκτρολόγηση στην γραφομηχανή ή στο τερματικό.

Στην παρουσίαση αυτή θα ασχοληθώ κύρια με τα χαρακτηριστικά των νεώτερων σχετικά θέσεων εργασίας που δημιουργήσε η πληροφορική στις υπηρεσίες. Πρόκειται για τις θέσεις «εξυπηρέτησης» που σχηματίζονται αμέσως μόλις εφαρμοσθούν τα συστήματα αυτόματης μετάδοσης πληροφοριών από ένα χώρο σε άλλο. Είναι οι θέσεις από τις οποίες ο πελάτης έχει πρόσβαση μέσω του τερματικού που χειρίζεται ο υπάλληλος σε στοιχεία και πληροφορίες της επιχείρησης. Οι θέσεις αυτές εξετάζονται όχι μόνο γιατί συνεχώς πληθαίνουν σε βάρος άλλων θέσεων όπως της εισαγωγής στοιχείων αλλά και γιατί ο τρόπος που «αποδίδονται» στις γυναίκες είναι πιο δύσκολο να αποκαλυφθεί και να αναλυθεί.

Η προοπτική αύξησης των θέσεων αυτών στην Ελλάδα είναι πασιφανής μια που και ο τομέας των υπηρεσιών διογκώνεται σε βάρος των άλλων τομέων και η γυναικεία απασχόληση σ' αυτόν συνεχώς αυξάνεται. Ενδεικτικά αναφέρω ότι από το 1981 μέχρι το 1987 οι γυναίκες που εργάζονται ως μισθώτες σε υπηρεσίες αυξήθηκαν κατά 24% (313.900 και 389.500 αντιστοίχως). Εκτός από τις τράπεζες και τις αεροπορικές εταιρείες τέτοιες θέσεις δημιουργούνται συνεχώς στις ασφαλιστικές εταιρείες, στις επιχειρήσεις, κοινής ωφελείας (ΟΤΕ, ΕΛΤΑ κλπ.) στις θυρίδες υποδοχής και πληροφοριών των δημοσίων υπηρεσιών,

στις βιβλιοθήκες και αλλού.

Οι δουλειές αυτές έχουν μερικά χαρακτηριστικά που με πρώτη ματιά τις κάνουν πολύ ελκυστικές. Είναι άνετες και «καθαρές», γίνονται σε ωραίο περιβάλλον, προσφέρουν επαφή με το κοινό, βρίσκονται σε εκσυγχρονισμένες συνθήκες μεγάλες επιχειρήσεις κ.ά. Με τη δεύτερη όμως πιο προσεκτική ματιά και αφού μιλήσει κανείς με γυναίκες που εργάζονται σε αυτές τις θέσεις πολλά χρόνια και μελετήσει με προσοχή το περιεχόμενό τους ανακαλύπτει ότι τα πράγματα δεν είναι τόσο ρόδινα όσο φαίνονται σε εμάς τους πελάτες των επιχειρήσεων.

Είναι δουλειές που συγκεντρώνουν πολλά και διαφορετικά καθήκοντα. Οι εργαζόμενες σε αυτές πρέπει να μπορούν να διεκπεραιώσουν συχνά πολύπλοκες και ποικίλες εργασίες με τη χρήση του τερματικού. Αυτό φαίνεται να εμπλουτίζει το περιεχόμενο της εργασίας στην πραγματικότητα όμως το άγχος που προσθέτει είναι τόσο μεγάλο, ιδιαίτερα μάλιστα όταν μεσολαβεί και διαχείριση χρηματικών ποσών, που εξισορροπεί την ικανοποίηση από την εναλλαγή των καθηκόντων.

Είναι δουλειές που τις περισσότερες φορές γίνονται με μεγάλη ένταση που δημιουργούν οι πελάτες που περιμένουν στην ουρά. Η επαφή με τον κόσμο μπορεί να δίνει στην δουλειά ένα χαρακτήρα κοινωνικό αλλά από την άλλη ο περιορισμός της μόνο στη διαμεσολάβηση ανάμεσα στον πελάτη και τον κεντρικό Η.Υ. της επιχείρησης μειώνει δραστικά τη διάσταση της ανθρώπινης σχέσης. Τα περιθώρια ανάπτυξης πρωτοβουλιών και προσαρμογής των παρεχομένων υπηρεσιών στις απαιτήσεις του πελάτη είναι μηδαμινά.

Είναι δουλειές με ελάχιστες προοπτικές εξέλιξης. Βρίσκονται στην βάση της πυραμίδας που σχηματίζει η επαγγελματική ιε-

ραρχία στην επιχείρηση, πυραμίδα που συνεχώς διευρύνεται στη βάση της και μειώνεται στο ύψος. Οι δυνατότητες ανέλιξης συνεχώς δυσχεραίνονται ενώ με τον καιρό ακόμα και το προνόμιο της ποικιλίας των καθηκόντων εξαφανίζεται εφόσον όλα καταλήγουν σε ρουτίνα.

Είναι θέσεις «ευέλικτες», με την έννοια ότι μπορεί να αποδραστηθεί εύκολα το ωράριο εργασίας του εργαζόμενου από το ωράριο εργασίας της επιχείρησης. Δεν απαιτούν σχεδόν καμιά συνεργασία με τους συναδέλφους, είναι σε πολύ μεγάλο βαθμό τυποποιημένες ενώ ο έλεγχος της εργασίας αντικειμενικοποιείται μέσα από τον Η.Υ. Έτσι, οι εργαζόμενες μπορούν να εναλλάσσονται γρήγορα και ανώδυνα για τη λειτουργία της επιχείρησης στις θέσεις αυτές.

Τέλος, είναι θέσεις που απαιτούν παραδοσιακά «γυναικεία» προσόντα όπως ευχάριστη παρουσία και περιποίηση, υπομονή με τους δύστροπους πελάτες, γερά νεύρα με αυτούς που δεν καταλαβαίνουν και χαμόγελο με τους πιο απαιτητικούς.

Για όλους τους παραπάνω λόγους οι θέσεις αυτές «ταιριάζουν» περισσότερο σε γυναίκες. Και όταν λέμε «ταιριάζουν» δεν εννοούμε ούτε ότι οι γυναίκες τις επιλέγουν ανάμεσα σε μια σειρά από θέσεις που τους προσφέρονται, ούτε όμως ότι όλες οι γυναίκες τις έχουν αποδεχθεί αναγκαστικά και ασφυκτιούν καθημερινά. Είναι θέσεις που «βολεύουν» με πολλούς τρόπους τις γυναίκες γιατί βρίσκονται στο σημείο ισορροπίας δύο αμφίρροπων δυνάμεων. Των δυνάμεων της ανδρικής εξουσίας που επιφορτίζουν τις γυναίκες με τις οικογενειακές υποχρεώσεις και προτεραιότητες στο σπίτι και από την άλλη των δυνάμεων της οικονομικής εξουσίας που με την χρήση της τεχνολογίας προσπαθούν να υποκαταστήσουν κατά το δυνατό και να ελέγξουν την ανθρώπινη εργασία.

Οι συνθήκες ζωής και εργασίας των γυναικών στην κοινωνία μας έχουν δημιουργήσει μια τέτοια κατάσταση όπου αυτές αποδέχονται τις θέσεις αυτές στην προσπάθειά τους να υπηρετήσουν δύο «αφεντάδες» (τους συζύγους και του εργοδότη) με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Η ισορροπία σε αυτές τις θέσεις και η σχετική ικανοποίηση που παίρνουν οι γυναίκες, παρά τους δυσμενείς όρους που περιγράψαμε

παραπάνω, γίνεται με πολλούς τρόπους. Μερικά από τα θετικά στοιχεία που βρίσκουν οι γυναίκες σε αυτές είναι τα εξής:

1. Ο έλεγχος της εργασίας γίνεται αντικειμενικά από τον Η.Υ. και όχι μέσα από προσωπικές σχέσεις με τους προϊσταμένους. Οι γυναίκες προτιμούν αυτόν τον τρόπο ελέγχου γιατί αποφεύγουν τις αυθαιρεσίες που μπορούν να υπάρξουν στις προσωπικές σχέσεις που λόγω φύλου εμπλέκονται με τις πατριαρχικές σχέσεις εξουσίας και καταλήγουν συχνά σε σεξουαλικές παρενοχλήσεις. Πολλές σεξουαλικές παρενοχλήσεις αναφέρονται σε αυτό το πλαίσιο από προϊσταμένους που συγγέουν τον έλεγχο της εργασίας της υφιστάμενης τους με την έκφραση της ανδρικής κοινωνικής υπεροχής τους.

2. Η δυνατότητα ευελιξίας των ωρών εργασίας, ακόμα και αν πρόκειται για «ακατάλληλες» ώρες εργασίας, αποτελεί για πολλές γυναίκες τεράστια ευκολία εφόσον μπορούν έτσι να βολέψουν καλύτερα παιδιά και γιαγιάδες, δουλειές του σπιτιού και φροντίδα των συζύγων.

3. Η απαλλαγή από ευθύνες και η αδυναμία επαγγελματικής ανέλιξης που αυτή συνεπάγεται συμβαδίζουν συχνά με τις άλλες προτεραιότητες που έχουν επιφορτισθεί από την κοινωνία που δεν είναι άλλες από την απλήρωτη εργασία στην οικογένεια, για τα παιδιά και για τη φροντίδα του σπιτιού. Γι' αυτό πολλές γυναίκες φαίνεται να προτιμούν μια καθαρά μηχανική δουλειά που τους επιτρέπει να σκεφτούν τις άλλες τους υποχρεώσεις παρά δουλειές με ευθύνες που συχνά υποχρεώνουν σε υπερωρίες και εργασία στο σπίτι.

4. Τέλος, ακόμα και οι προσωπικές έστω και τυπικές επαφές που αναπτύσσονται και το αίσθημα της εξυπηρέτησης που καλλιεργείται προσφέρουν σε πολλές γυναίκες μια σχετική ικανοποίηση εξισορροπώντας την απομόνωση του σπιτιού και δίνοντας την αίσθηση της προσφοράς, ανάγκη περισσότερο έντονη κοινωνικά στις γυναίκες παρά στους άνδρες.

Για όλους τους παραπάνω λόγους και χωρίς να υποτιμούμε και την πίεση που ασκεί η απειλή της ανεργίας, πολλές γυναίκες εργάζονται σήμερα σε αυτές τις θέσεις εργασίας. Όμως αυτό δεν σημαίνει ότι με την εργασία αυτή βελτιώνουν την θέση τους στην αγορά εργασίας ή καταπολε-

μούν τον παραδοσιακό καταμερισμό εργασίας στην κοινωνία. Οι θέσεις «εξυπηρέτησης» στις μεγάλες επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών δεν μπορούν να συμβάλουν στην ανατροπή των σχέσεων ανάμεσα στα φύλα γιατί είναι ακριβώς αποτέλεσμα του ίδιου του μηχανισμού που διαχωρίζει τις εργασίες κατά φύλο προσδίδοντας «γυναικεία» και «ανδρικά» χαρακτηριστικά.

Μετά από αυτή τη διαπίστωση, το ερώτημα που τίθεται είναι πώς μπορεί να σταματήσει η διαιώνιση αυτού του διαχωρισμού των εργασιών που λειτουργεί σε βάρος των γυναικών.

Σε αυτό το σημείο δυστυχώς δεν μπορούμε να απαντήσουμε εμείς οι ερευνητριες. Στόχος μας είναι μόνο να αποκαλύψουμε όσο το δυνατόν περισσότερες πλευρές των μηχανισμών που προσδιορίζουν τους όρους εργασίας μας και εγκλωβίζουν εμάς τις γυναίκες σε υποδεέστερες θέσεις στην κοινωνία.

Οι απαντήσεις στο παραπάνω ερώτημα ανήκουν στις ίδιες τις εργαζόμενες γυναίκες που συνειδητοποιώντας αυτούς τους μηχανισμούς, φτάνουν στα όρια των δυνάμεών τους να τα συνδυάζουν και να τα προλαβαίνουν όλα, και αντιδρούν. Οι αντιδράσεις είναι τις περισσότερες φορές ατομικές: παραιτήσεις από τη δουλειά ή την καριέρα, διαζύγια και ταυτόχρονα αισθήματα ενοχής και εξάντληση της αντοχής στις σωματικές και ψυχολογικές επιβαρύνσεις. Οι αντιδράσεις όμως, είναι, σπανιότερα, συλλογικές όπως στην περίπτωση της συγκρότησης γυναικείων ομάδων στους χώρους δουλειάς και στις συνδικαλιστικές οργανώσεις με αιτήματα που αφορούν τις συνθήκες εργασίας των γυναικών ως φύλο. Τέτοια παραδείγματα είναι οι ομάδες γυναικών που δημιουργήθηκαν πρόσφατα σε πολλές συνδικαλιστικές οργανώσεις.

Η πολυμορφία των αντιδράσεων ανταποκρίνεται πλήρως στην πολυμορφία των τρόπων και των μορφών που παίρνουν στις σύγχρονες κοινωνίες οι σχέσεις εξουσίας ανάμεσα στα φύλα. Σχέσεις που διαπερνούν όλους τους κοινωνικούς χώρους και εκεί ακόμα που συγκαλύπτονται πίσω από φαινομενικά «ουδέτερες» καταστάσεις όπως η περίπτωση της εφαρμογής της πληροφορικής τεχνολογίας στην εργασιακή διαδικασία.

* Η σχέση της τεχνολογίας με την συγκρότηση των κοινωνικών φύλων έχει αποσπαστεί τελευταία τη φεμινιστική έρευνα. Ιδιαίτερα ως προς την τεχνολογία που εφαρμόζεται στην εργασιακή διαδικασία. Βλέπε ανάμεσα σε άλλα: Cockburn Cynthia (1985), **Machinery of Dominance: Women, Men and Technical Know-How,**

Pluto Press, Wright Barbara Drygulski (1987) (ed.) **Women, Work and Technology**, University of Michigan Press, και το ειδικό τεύχος του Signs **From Hard Drive to Software: Gender, Computers, and Difference**, Vol. 16 No. 1. Για την Ελλάδα βλέπε την Έκδοση του Συνδέσμου για τα Δικαιώματα της Γυναίκας **Γυναίκες, Εργα-**

σία, Νέες Τεχνολογίες (επιμ. Μ. Μαρματάκη, Ξ. Πετρινιώτη) και το άρθρο της συγγραφέως «Τεχνολογικές εξελίξεις και ειδικότητες με «φύλο» στο αφιέρωμα **Η εργασία των γυναικών: Ανάμεσα σε δύο κόσμους** (επιμ. Ντ. Βαίτου - Μ. Στρατηγάκη), του περιοδικού **Σύγχρονα Θέματα**, Τεύχος 40/1989.