

Callcenters och militanta undersökningar – en diskussion

Kolinko

Hotlines – Call Centre. Inquiry. Communism.

Utgiven i Tyskland på eget förlag, oktober 2002

Callcenters är en ny typ av lågavlönat kontorsarbete som organiseras efter industriellt mönster och växer snabbt. "Callcenterifieringen" för med sig osäkra arbetsförhållanden, men också nya förutsättningar för kamp, vilket är en utmaning att analysera. Därför är det förtjänstfullt att den tyska gruppen Kolinko skrivit en bok där de dokumenterar sin treåriga undersökning av arbete i ett tiotal callcenters. En kritisk granskning av boken inspirerar också till en fördjupad diskussion om konceptet militanta undersökningar som metod för att analysera klassammansättningen och de tendenser till kommunism och upphävande av kapitalförhållandena som redan nu finns inneboende i arbetarklassens kamp.

En av de snabbast växande sektorerna på arbetsmarknaden runt om i världen idag, inte minst i Sverige är callcenters – teletjänstcentraler. Arbetsuppgifterna i dessa handlar om att per telefon sköta olika företags kundtjänst, försäljning, biljettbokning och mycket annat.

Det är egentligen missvisande att prata om en specifik bransch eller sektor när det gäller callcenters. Som vi tidigare skrivit om i *riff-raff* så är det snarare fråga om en "callcenterifiering" där det traditionella kontorsarbetet i alla möjliga branscher organiseras efter industriellt mönster.¹ Den ökande datoriseringen innebär en ökad kontroll av varje moment i arbetet och därmed en upptrissad strävan efter rationaliseringsvinster och ekonomisering av arbetskraften. Arbetet styckas upp, standardiseras och organiseras efter löpande bandets princip.

"Callcenterifieringen" syftar till att rationalisera delar av den improduktiva tjänstesektorn. Samtidigt hänger callcentrens framväxt intimt samman med andra företags strävan att slimma organisationen och lägga ut delar av verksamheten, antingen helt och hållet eller under arbetstoppar. Med andra ord så är "callcenterifieringen" också ett uttryck för den magra produktionens utbredning och kraven på en flexiblare arbetsmarknad med ett minimum av fasta kostnader.

Callcenters i Sverige²

Genomströmningen på callcenters är hög: 80 % av de anställda är kvinnor och 45 % är under 25 år, många är extraarbetande studenter. Ingen särskild utbildning krävs för jobbet, men en förmåga att vara "serviceminded" och ha en positiv inställning även om man mår dåligt. Olika tjänstemanna-fackföreningar inom TCO är i de fall det förekommer kollektivavtal avtalslutande part, och inte LO, trots att löner och status ligger på, eller till och med under, LO-nivåer.

Hur många som är anställda i callcenters i Sverige är oklart eftersom det inte rör sig om någon distinkt bransch, men en rimlig uppskattning verkar ligga på mellan 60 000 och 90 000, och antalet verkar med all sannolikhet öka ännu mer. Den statliga myndigheten *Invest in Sweden Agency*, ISA, har haft som målsättning att Sverige ska bli dominerande på callcenter för hela norra Europa och räknar med över 100 000 callcenter-arbetare år 2007, inte minst i "Callcenter Valley" i Härjedalen.

En bidragande orsak till den snabba tillväxten av callcentren är att de är billiga att etablera. 80 % av kostnaderna är löner. Eftersom jobben är lätttrörliga satsar länsstyrelserna och statliga *Nutek* på att hjälpa callcentren bort från de större städerna. 41 av de 100 största callcentren har fått investerings- och/eller sysselsättningsbidrag. Många av de hugande spekulanterna har dock gått omkull. Enligt tidningen *Du&Jobbet*³ så etablerade sig 17 callcenters i Norrbotten med hjälp av statligt stöd på över 26 miljoner kronor under perioden 1998–2001. Endast nio av dem finns kvar idag.

I flera fall har även *Arbetsmiljöinspektionen* (AI) riktat allvarlig kritik mot arbetsmiljön, bland annat när det gäller ergonomi och krav på åtgärder mot det starkt styrda och bundna arbetet. Ett av de många avvecklade företagen i Norrbotten var till exempel *Teletotal* i Gällivare som ville att personalen skulle vara flexibel och delvis arbeta brutna skift: ett pass på morgonen, ledigt mitt på dagen och ytterligare ett pass på kvällen. Arbetarna vägrade. Nu är de alla uppsagda och företaget avvecklat.

¹ Se "Samma gamla kapitalism" (stycket om tjänstesektorn) i *riff-raff* #1.

² Källor om callcenters i Sverige: ovan nämnda artikel i *riff-raff* #1, *Aftonbladet* 020121-22, *Östersundsposten* 020306 samt kollektiv diskussion på www.socialism.nu "Callcenter – kontorsarbete som terror".

³ "Läst vid luren - men callcenter kommer och går", *Du&Jobbet* nr 6/2003.

Arbete på callcenter

På *Transcom* i Karlskoga, som är det största callcentret i Sverige, mäter man och registrerar allt vad arbetarna tar sig för vid telefonen, mätt ner till hundradelar av en procent. Ledningen drar sig inte för att vifta med pekpinna. Går man på toaletten för ofta kan det bli avdrag på lönen. På dataskärmar i taket mäts produktiviteten. Röda varningslampor lyser när det går för sakta. En ständig resultattävling pågår mellan de anställda och mellan varje avdelning. Det man konkurrerar om på callcenters är sådant som *snabbast responstid, minst kö* och liknande. Effektivitet – att spara in minuter och sekunder helt enkelt.

Även om ledningens kontrollmöjligheter är stora så finns det enligt dem som jobbat till exempel på *Transcom* vägar för att smita förbi, vilket sker hela tiden. Istället så pratar folk länge i telefonerna, surfar på nätet, kopplar ur sig från telefonkösystemet för att rasta och så vidare. På andra callcenter utnyttjas sådana självtagna raster till samtal mellan arbetskollegor, extra fikasnatteri från företagskylen eller fler rökpauser.

En central ledningsstrategi på *Transcom* är teambuilding med en hierarkisk ”karriärism”, att belöna rövslickeri och effektivitet i samförstånd med företaget, till exempel utses ”Kvartalets medarbetare” och ”Kvartalets team”. ”Kvartalets medarbetare” får en egen parkeringsplats nära ingången, diplom, sitt porträtt i receptionen och en skjorta med texten ”Kvartalets medarbetare” plus en gratifikation på 2000 kronor och extra utbildning värd 10 000. Den inbördes konkurrensen kan i värsta fall leda till att arbetarna vänder sin frustration mot varandra.

Med andra ord handlar det på många callcenter om samma amerikanska (eller japanska) management-metoder och ledningsstrategier som till exempel tillämpas på *McDonald's*, men som även blir allt vanligare även inom industrin som till exempel på *Lear Corporation*. Dessa ledningsprinciper går egentligen stick i stäv med den traditionellt egalitära kulturen på den svenska arbetsmarknaden. Vi har tidigare skrivit om att detta var en bidragande orsak till den gamla arbetarstammens ”anpassningsproblem” på *Lears* gamla bilsätfabrik i Bengtsfors.⁴ Lear svarade drastiskt med att lägga ned fabriken 1999 och sparka de 860 arbetarna. Syftet var att i totalt omstrukturerat skick flytta hela verksamheten till *Volvo-Torslanda* i Göteborg med nya arbetare – företrädesvis bemanningsanställda unga killar och invandrare. Det återstår att se vad som blir det mest framträdande resultatet av callcenterkonkurrensens korsat med en mer egalitär arbetskultur – oförsonligare motsättningar eller en ”amerikanisering-light”.

Arbetsförhållanden ”the American way”

Arbetsförhållandena på dessa arbetsplatser ”the American way” är inte sällan under all kritik och många gånger till och med en utmaning för de korrupta och institutionaliserade fackens blygsamma anspråk. På callcentret *Silentium* i Boden måste de anställda alltid jobba sex dagar i veckan, varav fem kvällar, totalt 34 timmars arbetsvecka och bara helt ledigt på fredagar. Lönen för de under 24 år låg år 2002 på 66,77 i timmen. De äldre fick 79,25. (Ob-tillägg utgår kvällar och helger.) Lägre lön än så kan man knappast ha i Sverige. Många av de anställda stämplar a-kassa några timmar i veckan för att få det att gå ihop. *Silentium* är dock varken extremt eller unikt jämfört med andra callcenters. Depressioner, magåkommor och andra stressyndrom är vanliga arbetsskador, liksom tinnitus.

En vanligt förekommande metod för påförande av arbete på callcenter är att ett nytt samtal kopplas in automatiskt efter att man avslutat det förra, med en fördröjning på någon sekund. Detsamma gäller intervju-systemens funktion ”Auto/predictive dialing” vilket innebär att systemet känner av när du avslutar en intervju och ger dig direkt en ny intervju-person. Tidigare kunde man åtminstone ta mikropaus mellan intervjuerna. Maskineriet sätter alltså arbetstempot, en elektronisk kontroll av arbetstakten, precis som i den tayloristiska industrin med löpande bandet. Alienationen blir självklart stor när man som arbetare upplever sig som enbart ett bihang till maskineriet, vilket Marx analyserade de politiska konsekvenserna av i sin kritik av den politiska ekonomin, till exempel i det 13:e kapitlet om ”Maskineri och storindustri” i *Kapitalets första band*. Att en negativ inställning till callcenter-företagen har blivit väldigt utbredd bland de anställda är därför knappast förvånande. Frågan är i vilken utsträckning den kan leda till nya kamper och en ny typ av arbetarrörelse.

Kolinkos initiativ

I boken *Hotlines* dokumenterar den tyska gruppen *Kolinko* (Kollektiv in the communist movement) sina erfarenheter av tre års undersökning av arbete på ett tiotal callcenters. Att deras initiativ är mycket välkommet behöver väl knappast tilläggas. Callcenterens snabba utbredning och osäkra arbetsförhållanden är självklart en utmaning som är viktig att analysera, samtidigt som vi också bör utforska de möjligheter till kamp som förändringarna i klassammansättning skapar. *Kolinkos* insats är inspirerande för oss här i Sverige framförallt för att de tar undersökningen av arbetsplatser på så stort allvar och även lyckas sprida erfarenheterna internationellt. Deras kritik av representativ politik är ett nyttigt motgift mot trött vänsterpolitik. En av grundtankarna i denna kritik är en direkt konsekvens av teorin om klassammansättning som *Kolinko* redogjorde för i *riff-raff*

⁴ Se ”Inledning till ’Från Cellatex till Moulinex’” i *riff-raff* #2.

#3-4: samtidigt som arbetarklassens sammansättning ständigt är i förändring så utgörs den traditionella arbetarrörelsen av fasta organisationsformer enligt vissa förutbestämda mallar, vilket snabbt gör att de blir föråldrade och institutionaliserade. All typ av organiserad representation av arbetarnas "intressen" fungerar som en medling i klasskampen vilket passiviserar självaktiviteten, motverkar självförtroendet och får en mer eller mindre disciplinerande funktion.

Kolinko är ganska negativa när det kommer till möjligheterna för kamp. Trots en strävan att analysera verkligheten i hela dess motsägelsefulla totalitet hamnar ändå till sist deras fokus nästan uteslutande på att granska kampens begränsningar. Delvis kan detta nog förklaras med det faktum att arbetarkampen i dagsläget inte är speciellt utvecklad. Den låga kampnivån på just callcenters är väl egentligen föga förvånande med tanke på att klassammansättningen på företagsnivå präglas av individuella arbetsuppgifter med en hög andel korttidsanställda, varav många är studenter som extraknäcker.

Men vem vill egentligen höra på en grundlig redogörelse för de rådande förhållandena och de egna tillkortakommandena? Är en rad objektiva fakta tillräckligt? En vanlig reaktion på *Kolinkos* allmänpolitiska flygblad bland deras arbetskamrater säger en hel del: "Jaha, och? Det där känner vi redan till. Vad ska vi göra åt det?"⁵

Det är just här som *Kolinkos* undersökningsmetod uppvisar sin avgörande brist. Det politiska och metodologiska perspektivet medför att deltagarna i undersökningen uppfattar sig som åtskilda från resten av arbetarna på arbetsplatsen. Den berättigade och starka kritiken mot leninistiskt inspirerade partiets idealistiska överbetoning av sin egen roll i klasskampen, och samtidiga underskattande av arbetarklassens självständiga kamp, har slagit över till en anti-avantgardistisk motsats, en spegelbild av det man ursprungligen försökt avgränsa sig emot – vilket kan sammanfattas med ordet *Utifrånperspektiv*. *Kolinko* begränsar nämligen sitt deltagande i arbetarkollektivet till att huvudsakligen handla om betraktande, analyserande och kommenterande, vilket självklart får konsekvenser för vilka slutsatser som kan dras av det insamlade materialet. I vetenskapsteoretisk bemärkelse följer *Kolinko* en positivistisk tradition med en tydlig distans till föremålet för sin studie – arbetarklassen. En deltagare på *aut-op-sy*-listan⁶ kommenterade något syrligt, men ganska träffande, att *Kolinkos* undersökningsmetod av klassammansättningen var som att lära sig simma på land.

Flera har också påtalat att ansatser till verkliga militanta undersökningar, men som ej titulerar sig som sådana, sker tämligen naturligt i varje arbetarkollektiv eller basorganisering när de väl ställs inför faktiska konflikter.

Tyngdpunkten borde ligga på att visa på hur den reellt existerande kampen kan utvecklas istället för att brista ut i en klagosång om att den är isolerad och enbart reproducerar kapitalrelationen. Det handlar inte om att glorifiera någon tillfällig uppblående arbetsplatsaktivitet i syfte att i triumferande ordalag legitimeras någon av vänsters organisationer. Vi måste alltid ta vår utgångspunkt i den redan existerande praktiken som bryter med reduceringen av våra liv till arbetskraft i form av variabelt kapital, hur ofullständig och begränsad denna praktik än kan verka. Kampen kommer alltid att vara begränsad så länge kapitalismen består. Därför måste vi vara revolutionära optimister, precis som *C.L.R. James*⁷. Fokus bör ligga på de kommunistiska tendenserna i arbetarklassens kamp. *Var och hur yttrar sig den kommunistiska rörelsen? Vilken materiell grund har denna rörelse? Hur kan den utvecklas?*

Utgångspunkten i våra analyser måste vara arbetarklassens faktiska kamp och för att denna teori ska bli revolutionär så måste den sättas i organisk relation till praktiken. Den dialektiska kunskapsprocessen praktik-teori-praktik är själva livsnerven i en vettig tillämpning av Marx' teorier. Allt annat riskerar att ytterligare spä på alienationen och den kapitalistiska arbetsdelningen utifrån en borgerlig syn på teori som något från praktiken fritt svävande. Vilket i sin tur är en vanlig anledning till varför så många vänstergrupper för en isolerad och tynande tillvaro.

I senaste numret av *Aufheben* (#12, 2004) kritiserar *Kolinkos* perspektiv. Störst poäng gör de av att *Kolinko* har ett utifrånperspektiv. *Aufheben* menar därför att *Kolinko* tvärtemot vad de själva påstår reproducerar leninismens påförande av klassmedvetande utifrån (och att de därför oundvikligen misslyckas...).

Aufheben är inte bara kritiska till *Kolinkos* specifika tillämpning, utan gör det relativt lätt för sig genom att rakt av säga *hela* konceptet militanta undersökningar som sådant. De menar att det per definition handlar om ett utifrånperspektiv/ utifrån-interventionism.

Potentialen i de militanta undersökningarna

Trots allt så finns det i konceptet militant undersökning mycket som är fruktbart för att analysera klassammansättningen på arbetsplatsen och den kamp man själv deltar i. (Alltså "militant" i betydelsen att praktik och teori hänger samman, i enlighet med Marx metod, att anknyta till det muntliga informella och erfarenhetsgrundade teoribildandet som redan sker i klassen.) *Kolinkos* distanserade "positivistiska" perspektiv med intervjuer tenderar att bli ett slags turistande i tillvaron som slår fel. Det finns ingen neutral mark när man löneslavar och det är oundvikligt att delta som en del av de informella grupperna i

⁵ Hotlines, s. 20.

⁶ *Aut-op-sy* är en engelskspråkig email-lista för diskussion om klassammansättning och autonomistisk marxism [http://lists.village.virginia.edu/~spoons/aut_html/index.html].

⁷ Se t ex Martin Glabermans "The Revolutionary Optimist: Remembering C.L.R. James", <http://www.igc.org/solidarity/atc/martin72.html>

arbetarkollektivet.

Kolinko verkar mena att vi ”revolutionärer” ska begränsa våra initiativ till att göra intervjuer och dela ut flygblad som en slags propagandistisk mentor till arbetarklassen. Men självklart måste vi göra det bästa av situationen för att flytta fram våra positioner som del av arbetarkollektivet (och inte som isolerade ”aktivister” eller ”revolutionärer”). Då blir det på samma gång naturligt att sträva efter att förbättra de analytiska verktyg som finns till hands redan idag.

Pågående attacker på radikala arbetarkollektiv finns så det räcker och blir över om vi blickar tillbaka på året som gått – hotet om nyinförandet av löpande bandet på Volvos lastbilsfabrik i Umeå där det lokala facket haft en stark ställning, nedläggningen av vårdcentraler och Stockholmsbagar'n med den stridbara Livsklubben, den fackligt aktiva DNEX-tryckaren som fick sparken efter anklagelser om maskning och Skanskas hot mot arbetarna i Götatunneln, också där med beskyllning om maskning i den lokala lönestriden. Det finns alltid underliggande trender, mönster som går utöver de enskilda isolerade fallen. Nyckeln till en korrekt analys av styrkeförhållandena och möjligheter till en mer offensiv hållning ligger i att söka det gemensamma. Inte som några allmänna principer, utan som konkreta kopplingar mellan olika delar av klassen i och utanför den omedelbara produktionen både när det gäller utvecklingen av arbetsförhållanden utifrån arbetets organisering och de kamper som förs. Det finns ingen genväg till enhet underifrån, utan den egna styrkan måste skapas genom kamp och en levande diskussion om teori och praktik.

Ett bidrag till detta från vår egen lilla kant är den diskussion *Kämpa Tillsammans* initierat om ansiktslöst motstånd som har inspirerats av militanta undersökningar som metod.⁸ Genom teoretiserandet av praktiska erfarenheter har vissa slutsatser om den informella klassorganiseringen och dess materiella grund kunnat dras. Slutsatser som prövas i till exempel restaurangbranschen och inom vårdsektorn (”den vita fabriken”) och som fortsätter att diskuteras i olika sammanhang. Förhoppningsvis kommer dessa erfarenheter att generera fler texter i kommande nummer av *riff-raff*. Samtidigt så måste vi ju vara medvetna om att diskussionen och praktiserandet av militanta undersökningar knappast har lämnat babystadiet och därför bär med sig en hel del barnsjukdomar som är viktiga att kritisera.

Slutsats

Kamraterna i *Kolinko* är värda all respekt för att ha lagt en gedigen grund, ett grundligt inspirerande förarbete till en militant undersökning i callcenters och liknande arbetsplatser som de redovisat på ett ärligt sätt utan att dölja dess brister. Dessutom har de preciserat frågeställningarna under resans gång, vilket gynnar den fortsatta högt prioriterade internationella diskussionen om precis det som är *Hotlines* bärande teman: militanta undersökningar, klassammansättning och kommunism.

April 2004

Hotlines finns att köpa från boklådan på vår hemsida. Den finns även att tillgå i elektronisk version på:
www.nadir.org/nadir/initiativ/kolinko/lebuk/e_lebuk.htm

⁸ Se *riff-raff* #3-4.