

Precariousness and call centre work: operators' perceptions in Portugal and Brazil / Hermes Augusto Costa, Elizardo Scarpatti Costa // Eur. J. Ind. Relat. - 2018, nr 3, s. 243-259, tab. bibliogr.

Praca niestandardowa a zatrudnienie w centrach telefonicznych : sytuacja operatorów centrów w Portugalii i Brazylii.

Globalizacja gospodarki światowej napędziła apetyty konsumpcyjne ludzi, które nie korespondują z możliwościami w świecie produkcji. Rynek pracy i stosunki zawodowe w znaczącym stopniu nabrały charakteru niestandardowego/nieformalnego. W politycznym i ekonomicznym dyskursie często podkreśla się główną zaletę tego typu zatrudnienia - jego elastyczność, równocześnie nie dostrzegając zagrożeń i szkód, jakie wyrządza ono wielu ludziom na świecie. Artykuł prezentuje analizę porównawczą badań, dotyczących postrzegania przez operatorów dwóch centrów telefonicznych w Portugalii i w Brazylii procesu pracy. Pierwsza część pracy dokonuje krótkiego przeglądu form atypowego zatrudnienia obecnego na rynkach obu krajów. Autorzy, na podstawie analiz dowodzą, iż rozprzestrzenianie się tych form zatrudnienia (pracy w niepełnym wymiarze, pracy atypowej, nieformalnej, okresowej) skutkuje redukcją tradycyjnej, przemysłowej klasy robotniczej przy równoczesnym obniżaniu się jakości oferowanej pracy poniżej dotychczas wywalczone standardy zatrudnienia proletariatu. W drugiej części artykułu autorzy włączają się do ogólnej dyskusji dotyczącej centrów telefonicznych, dokonując rozróżnienia pomiędzy głosami fatalistycznymi (dostrzegającymi jedynie szkodliwe warunki pracy operatorów) i utopijnymi (dostrzegającymi możliwości podnoszenia kwalifikacji i autonomię pracy operatorów). Trzecia, ostatnia część artykułu prezentuje wyniki badań doświadczalnych przeprowadzonych w wybranych centrach telefonicznych, opisuje wpływ braku standardów zatrudnienia na warunki i jakość pracy operatorów oraz zachodzące zmiany w zakresie stosunków zawodowych w tym sektorze. Zbadany został też poziom tożsamości zawodowej i społecznej tych pracowników, środowisko pracy i zaangażowanie w ruch związkowy. Autorzy zauważają w konkluzji, że istnieją pewne procesy wskazujące na dążenie w kierunku tworzenia określonych standardów zachowań w tego rodzaju zatrudnieniu, stwarzające szansę poprawy warunków pracy operatorów, co wspiera poglądy raczej utopistów niż fatalistów w ocenie sytuacji pracownika atypowego, w instytucjach w rodzaju centrów telefonicznych.