

Przywłaszczanie wiedzy pracowników jako forma wycisku

Zenobia Żaczek

2007

Praca wykwalifikowanych pracowników zawsze kosztowała więcej. Zawsze byli oni trudniejsi do zastąpienia, bardziej świadomi swoich praw i zawsze lepiej potrafili dbać o ich przestrzeganie. Pensje pracowników są z reguły wyznaczone przez minimalny poziom, który pozwala pracownikowi odtworzyć swoje siły do pracy i który daje pewność pracodawcy, że następnego dnia praca znów będzie wykonana. Nie ma przy tym znaczenia, jaką wartość ma wytworzony przez pracownika produkt. Całą wartość dodaną zachowuje dla siebie pracodawca. Pracownik otrzymuje tylko tyle ile trzeba, by następnego dnia zjawił się w pracy. O ile jego praca będzie jeszcze potrzebna.

Z punktu widzenia pracodawców, koncentracja wiedzy w wąskiej grupie wyspecjalizowanych pracowników jest zjawiskiem negatywnym, gdyż nie zapewnia to odpowiedniej "elastyczności" siły roboczej. Większa podaż siły roboczej na rynku oznacza, że mniejsza będzie minimalna cena, którą pracodawca będzie musiał zapłacić, by pracownik stawiał się do pracy. Cóż jednak zrobić, gdy pracownik rezygnując z pracy, zabiera ze sobą część wiedzy niezbędnej do prawidłowego funkcjonowania firmy? Pracodawcy znaleźli na to sposób.

Branża pracowników umysłowych wyspecjalizowanych w przetwarzaniu informacji wyjątkowo dobrze nadaje się do prób przywłaszczania wiedzy pracowników. Dzieje się tak dlatego, że w swojej codziennej pracy pracownik umysłowy wykorzystuje systemy informatyczne i za ich pomocą gromadzona jest wiedza, która stanowi o wartości produktu wytwarzanego przez firmę. Mam na myśli zwłaszcza firmy takie, jak centra kontaktu telefonicznego (Call Centre), w których pracownicy przekazują informacje klientom potrzebującym pomocy technicznej, udzielają im porad dotyczących kupna produktów, przyjmują reklamacje i sprzedają produkty.

Czasy, kiedy firmy handlowe same prowadziły centrum kontaktu telefonicznego do obsługi zgłoszeń związanych ze swoimi produktami dawno minęły. Utrzymywanie na etacie pracowników, którzy są potrzebni w dużej liczbie tylko w czasie promocji nie kalkulowało się w wyliczeniach pracodawców. Obecnie, usługi telefoniczne są zlecane firmom zewnętrznym, które zazwyczaj obsługują jednocześnie wiele różnych klientów. Model wysoce wyspecjalizowanych pracowników, którzy znają odpowiedzi na wszystkie pytania klientów dotyczące określonego produktu, również odchodzi już w przeszłość. Wiedza przechowywana w głowach tych pracowników była zbyt cenna, by pracodawcy zdecydowali się pozostać przy tym modelu. Strajk pracowników posiadających tak rozległą i unikalną wiedzę powodował bardzo poważne problemy organizacyjne, konieczność przeorganizowania usługi z dość marnymi skutkami pod względem jakości i zadowolenia dzwoniących klientów.

Dlatego też firmy Call Centre postanowiły wykorzystywać tzw. "systemy zarządzania wiedzą", które pozwalają zapisywać wiedzę potrzebną do odpowiedzi na pytania klientów. Pracownicy Call Centre zostali zmuszeni do zapisywania odpowiedzi na udzielane pytania w postaci dostępnej dla każdego innego pracownika. Dzięki temu, gdy wykwalifikowani pracownicy nie będą z jakiegokolwiek powodu dostępni (urlop, choroba, czy strajk) możliwe jest przekazanie ich pracy tzw. "ludziom z ulicy" nie posiadającym żadnego przygotowania bez żadnej utraty jakości cy listę pytań, na które Call Centre udziela odpowiedzi i

dokładną treść tych odpowiedzi. W wyniku tych działań, pracodawcy odzyskują "elastyczność" siły roboczej, co w praktyce oznacza możliwość zastąpienia dowolnego pracownika w każdej chwili, co z kolei umożliwia zmniejszenie kwoty koniecznej do tego, by zapewnić dostępność pracownika wtedy, kiedy jest potrzebny.

System sprawdzony na pracownikach umysłowych może być zastosowany w innych dziedzinach: np. w rybołówstwie. Według dyrektyw Unii Europejskiej, indywidualni rybacy muszą przekazywać dokładne informacje o znanych sobie łowiskach, aby zachować prawo do dalszych połowów. Ta wiedza jest ich podstawowym atutem w walce z konkurencją kutrów przemysłowych. Gdyby cała ich wiedza znalazła się w systemie informacyjnym, staliby się całkowicie zbędni. Rybacy zdają sobie z tego sprawę i od wielu lat uprawiają sabotaż informacyjny: ignorują przepisy dotyczące raportów, bądź wpisują nieprawdziwe informacje.

Może się okazać, że sabotaż informacyjny jest jednym z bardziej skutecznych środków walki z przywłaszczaniem wiedzy pracowników przez pracodawców. W razie strajku, nieudana próba wykorzystania przez pracodawców nieprawdziwych informacji zapisywanych przez pracowników może zmusić ich do uznania żądań strajkujących.

Anarcho-Biblioteka
Dobry pieróg to wywrotowy pieróg



Zenobia Żaczek
Przywłaszczanie wiedzy pracowników jako forma wyzysku
2007

Wydane w piśmie Związku Syndykalistów Polski "Zapłata" nr. 1 (1) / 2007

pl.anarchistlibraries.net