

Alienacija v starih in novih (pre)oblekah: sodobna relevantnost Marxove teorije odtujenega dela

POVZETEK: Članek izhaja iz osnovne ideje, po kateri je Marxova razlaga odtujenega dela še vedno uporabna za analizo in kritiko poznokapitalističnih družb. Čeprav je "alienacija" za številne postmodernistične teoretike zastarel koncept, poskušam pokazati, da nekateri problemi, ki jih je Marx identificiral v zgodnjih fazah kapitalistične industrializacije ostajajo bistveno nespremenjeni v sodobnem kapitalizmu. Po predstavitvi Marxove konceptualizacije ekonomske alienacije poskušam pojasniti način, na katerega lahko nekateri sodobni strukturni pogoji (lastništvo/nelastništvo, nizka stopnja avtonomije na delovnem mestu, oblike nadzora nad delavci, omejevanje samoizražanja v delu) še vedno povzročajo določene oblike odtujitve. Čeprav se delo v materialni industrijski proizvodnji in storitvenem sektorju pomembno razlikujeta, poskušam pokazati, da je emocionalno delo v številnih storitvenih poklicih odtujeno v specifičnem Marxovem smislu. Članek zaključujem z ugotovitvijo, da komodifikacija čustev delavcev vodi – pod določenimi delovnimi pogoji – v odtujitev delavcev od njihove lastne dejavnosti, od njihovih emocij – od njihovega človeškega življenja in od drugih ljudi.

KLJUČNE BESEDE: Marx, odtujeno delo, emocionalno delo, čustva, kapitalizem.

1. Delam (in trošim), torej sem – odtujen/a?

Tematizacija alienacije in odtujenega dela v kontekstu postindustrijske družbe oz. na znanju temelječega gospodarstva se zdi, na prvi pogled, anahronizem, pogrevanje zastarelih klasičnih, Marxovih (ne pa tudi ortodoksno marksističnih) pojmov, ki ne zmore proizvesti epistemološko točne diagnoze postmoderne sveta. Pojem odtujitve v postmoderni družbi, ali kakorkoli že posamezni teoretiki označujejo družbeno sedanost, je za mnoge ne le neustrezen, kot v kritičnem pregledu postmoderne literature ugotavlja F. Jameson (1991: 14), temveč po D. Diederichsensu celo neumen (v Kurz, 2000: 111). Če upoštevamo oceno, da radikalna kritika kapitalizma danes ni konjunktorna in da postmoderna kapitalizma ne postavlja več pod vprašaj (Kurz, 2000: 11, 28), se analiza alienacije kot bistvo Marxove kritike kapitalizma vse bolj izmika sodobni refleksiji. Za postmoderniste je alienacija presežen pojav, del že preživelega modernega sveta; na mesto odtujenosti je stopila (psihična) fragmentacija.¹ J. Baudrillard denimo, trdi, da je moderna doba, ki so jo zaznamovali industrijski kapitalizem, kapitalistično-proletarski odnos in alienacija dokončno minila (v Ritzer, 1997: 87). V družbi masovne potrošnje

se moč družbe nad posameznikom manifestira ne kot alienacija, temveč kot zapeljevanje; alienacijo sta nadomestila apatija in nerefleksivno mišljenje. Koncept alienacije zavračajo tudi poststrukturalisti. Pomen, ki ga "alienacija" vključuje - zatiranje in izkrivljanje univerzalne človeške narave - je nekompatibilen s temeljnimi podmenami postrukturalizma. Skozi perspektivo, ki subjektiviteto nerazločljivo povezuje s kulturo, jezikom in diskurzi, je teorija alienacije anahronizem, regresija v humanizem 19. stoletja. S svojim odločnim zavračanjem univerzalnega esencializma, nevzdržne predpostavke o resnični človekovi biti, o obstoju "naravnega", "resničnega" ter "izvornega" sebstva oz. prvotno neodtujene narave subjekta, je poststrukturalizem močno vplival na nepopularnost samega izraza alienacija v zadnjih desetletjih.² Nenaklonjena stari analizi alienacije in odtujenega dela je tudi nova ideologija informatizacije, ki poudarja odprtost produkcije informacij in s tem pogojev za delo, ki razvijajo, ne pa izkoriščajo in zatirajo človeške ustvarjalne moči in potenciale. Delo svobodne participacije v postindustrijskih novih medijih naj bi tako odpravljalo potrebo po stari analizi odtujenega dela. Ideologi novih digitalnih medijev in komunikacijskih mrež (npr. Howard Rheingold v delih "The Virtual Community" in "The Whole Earth Catalog", J. P. Barlow, K. Kelly in številni drugi) optimistično razglašajo prihajajočo dobo univerzalne in demokratične participacije v produkciji informacij, nove oblike dialoga, človeških stikov in povezav – "virtualno skupnost", ki raste iz ruševin moderne odtujene družbe. Skratka novo razodtujitev.³ Podobo post-industrijskega delovnega mesta kot virtualnega raja, ki prinaša opolnomočenje in timsko delo, so v devetdesetih letih 20. stoletja slavili tudi glasniki novih oblik organizacij (npr. Drucker, Hammer, Mills, Peters idr.), medtem ko so molk o njihovih temnih plateg (alienacija in eksploatacija) pretrgali le redki (npr. V. Stephens).

Za mnoge sodobne analitike je alienacija torej staromodni koncept, ki pripada klasični moderni s starimi oblikami kapitalizma in produktivno tehnologijo, ne pa dobi, ki jo označujejo razvoj novih informacijskih tehnologij, naraščajoče znanje in izobrazba, storitve in "profesionalno" delo ter spreminjajoče se oblike zaposlitev in oblik organizacije. Tehnološke spremembe in dostopnost neomejene izobrazbe naj bi človekovemu delu vrnilo tisto, kar mu je odvzela tehnologija tekočega traku v industrijskem kapitalizmu: ustvarjalnost, znanje, odločanje, odgovornost, njegovo lastno naravo, povezanost z drugimi ljudmi in s tem smisel in zadovoljstvo, ki ga lahko najde v delu.

Uporabi koncepta alienacije nenaklonjeni teoretiki pa pozabljajo, da alienacije ni mogoče kar odmisлити oz. da odprava govora o alienaciji ne odpravlja tudi alienacije same.⁴ Koncept alienacije je danes, upošteva, prvič, razvoj od "zlate dobe" kapitalizma v povojnem obdobju s Keynesianskimi strategijami državnih intervencij v gospodarstvo k (svetovnemu) kapitalizmu svobodnega trga in neoliberalni hegemoniji, drugič, strukturne pozicije velikega dela prebivalstva sodobnih zahodnih držav v ekonomski in kulturni produkciji, ter tretjič, "dogajanje" v sferi prostega časa in potrošnje (tu mislimo predvsem na komodifikacijo izkustva v kontekstu nove industrije izkustva),⁵ lahko pravzaprav še bolj in ne manj, relevanten za diagnozo sodobnih zahodnih družb. Restrukturiranje podjetij v osemdesetih in devetdesetih letih 20. stoletja, ki je ogrozilo tradicionalne ekonomske družbene pogodbe ter postavilo na kocko delovne sporazume, ki so od 2. svetovne vojne dalje urejali recipročnost menedžmenta in dela, negativne

posledice novih organizacijskih oblik, ki jih doživljajo zaposleni in intenziviran boj podjetij na hiperkompetitivnem trgu globalnega gospodarstva so ustvarili nove pogoje, ki ponovno odpirajo vprašanje ekonomske alienacije v zahodnih kapitalističnih družbah. Kljub dejstvu, da je Marxova teorija alienacije in odtujenega dela nastala v pogojih industrijskega kapitalizma, je torej smiselno obuditi staro klasično analizo odtujenega dela in preveriti njeno uporabnost v strukturnem kontekstu sodobnega kapitalizma.⁶

Koliko je delo danes, zlasti če upoštevamo (po nekaterih ocenah dramatične, po drugih zgolj delne) spremembe v načinu, vsebini, oblikah in organizaciji dela v zahodnih gospodarstvih, še vedno odtujeno v specifično Marxovem smislu? Ali sta Marxova analiza komodifikacije meznega dela in ideja odtujenega dela v objektivnem in subjektivnem smislu še vedno relevantni za razumevanje življenjskega izkustva delavcev v postindustrijskem kapitalizmu?⁷ Če da, za katere kategorije delavcev in pod kakšnimi pogoji? Kaj proizvede odtujitev, od česa so delavci odtujeni in kako se ta odtujitev manifestira?

Da bi lahko odgovorili na zastavljena vprašanja, je potrebno najprej na kratko očrtati glavne elemente Marxove teorije (ekonomske) alienacije in identificirati oz. preveriti (sodobni) obstoj tistih strukturnih dejavnikov, ki po Marxu pogojujejo odtujitev v moderni kapitalistični družbi. Za tem je potrebno razkriti, če (da) in kako se odtujenost ter osiromašenje človeka in človeških ter družbenih odnosov generira in izraža na področju storitvenega dela, pri delu z ljudmi. Ker se je Marxova analiza odtujenega dela v klasičnem kapitalizmu v glavnem nanašala na delavce modrega ovratnika (tovarniško delo manualnih delavcev), nas bo torej zanimalo, ali jo je v poznokapitalističnih družbah mogoče - z določenimi modifikacijami - aplicirati oz. razširiti tudi na poklice tim. belega ovratnika, v zahodnih gospodarstvih dominantnem storitvenem sektorju. Je v družbah s prevladujočimi storitvenimi dejavnostmi mogoča odtujitev od storitev (delo z ljudmi) po analogiji z odtujitvijo od izdelkov v družbi s prevladujočim proizvodnim delom (delo s predmeti, stroji)? Vprašanje, ki si ga zastavljamo, je še toliko pomembnejše, če upoštevamo dejstvo, da je danes v na znanju temelječem gospodarstvu bolj kot kdajkoli prej pomembna individualna kreativnost (Beck, 2000: 85) ter razširjene trditve (v Taylor, 1998) o opolnomočenih in avtonomnih delavcih v storitvenem delu.

2. Marxova teorija odtujenega dela

Bistvo Marxove kritike kapitalizma se nanaša na odtujene, depersonalizirane in dehumane posledice kapitalizma. V tej povezavi je nastala tudi Marxova teorija odtujenega dela v *Ekonomskih in filozofskih rokopisih* leta 1844, ki poudarja subjektivni aspekt alienacije ter njegova poznejša obravnava »objektivne« strani alienacije v delu *Kapital*.⁸ Temeljna predpostavka, iz katere izhaja Marx je, da predstavlja delo bistvo človeka. Delo je primarna in zatorej temeljna razsežnost človeškega življenja in delovanja, preko katerega se človek realizira kot aktivno bitje (delo povezuje posameznika z naravo kot virom pre. ivetja, drugimi ljudmi in s samim seboj), obenem pa z delom zadovoljuje tudi svoje osnovne potrebe, kar mu omogoča preživetje in ekonomski obstoj. Delo ima širšo eksistencialno pomembnost, ki presega preprosto doseganje »zaslužka za preživetje«. Delo je sredstvo samoizražanja in samorazvoja in v tem smislu uteleša

človekovo ustvarjalnost. Skozi delo kot produktivno dejavnost se človek pravzaprav podvoji, v predmetu svojega dela opredmeti svoje bistvene moči, svojo mišično moč, čutnost in mišljenje, s čimer humanizira naravo. V delu in njegovih rezultatih se tako zrcali njegov odsev, njegovo življenje, njegove kreativne potence, zmožnosti in možnosti. Z delom človek uresniči in razvije svojo človeškost in svojo družbenost, saj je delo proces proizvodnje v povezavi z drugimi ljudmi.

Ljudje so torej naravno povezani s produkti svojega dela, s svojo produktivno dejavnostjo, z drugimi ljudmi in s svojo inherentno človeško naravo. Alienacija je delovanje ali stanje, ki v kapitalizmu radikalno pretrga to inherentne povezave,⁹ pomeni negacijo svobodnega dela. Marx postavi možnost človekove samouresničitve primarno v sfero produktivnega dela, ki pa v pogojih kapitalizma namesto svobodne ustvarjalne dejavnosti in (s tem) samopodreditve prinaša prisilno delo in s tem samozanikanje. V Marxovem smislu je torej alienacija delovanje, prek katerega (ali stanje, v katerem) oseba, skupina, institucija ali družba postane (ali ostane) odtujena (1) od rezultatov ali produktov svoje lastne dejavnosti, (2) od te dejavnosti same, (3) od same sebe in (4) od soljudi.

Alienacija je po Marxu dejansko individualno izkustvo odtujenosti (posamezniki so tisti, ki občutijo odtujenost), ki ga je treba razumeti kot prevod strukturnih pogojev na individualno raven. Marx ne razvije socialno-psihološkega oz. individualističnega pristopa, temveč usmeri osnovno analitično pozornost na širše družbene in ekonomske strukture kapitalizma kot vire človeške odtujenosti. Njegov pogled na alienacijo je torej primarno strukturalen, alienacija je inherentno povezana s kapitalističnim sistemom produkcije.¹⁰

Prvi strukturni dejavnik odtujenega dela je kapitalistična »prilastitev« - omejitev svobodnega dostopa ljudi do sredstev za produkcijo in življenjskih sredstev (razlastitev producentov od produkcijskih sredstev - prvotna akumulacija kapitala). Govorimo torej o strukturni poziciji znotraj relacij produkcije, ki delavce ločuje od sredstev produkcije in ustvarja nasprotujoče si družbenoekonomske interese kapitalistov na eni in proletariata na drugi strani. Trg postane mehanizem, s katerim si razlaščeni delavci zagotavljajo ekonomski obstoj: na trgu prodajajo svojo delovno zmožnost kapitalistu, da lahko preživijo. Delo postane tržno blago, torej objekt menjave na trgu. Komodifikacija dela pomeni, da kapitalist obravnava živo delovno silo kot stvar. Delavec postane blago kot vsak drug trgovinski artikel; definiran je kot nekdo, ki poseduje prodajni objekt, tj. delo, ki ga "kupi" kapitalist. S kapitalističnim nakupom delovne sile delavčeva produktivna dejavnost ni več njegova. Oba, kapitalist in delavec, namreč razumeta plačilo mezde tako, da produktivna dejavnost delavca (sedaj) pripada kapitalistu, ki odloča o njeni uporabi, o tem, kaj sploh producira in kako.

Mezdno delo torej vključuje izgubo nadzora nad osnovno človeško dejavnostjo in s tem odtujitev ustvarjalnih življenjskih energij delavca. Odtujitev od produktivne dejavnosti pomeni, da so svoboda, avtonomija in kreativnost mezdnega delavca v procesu dela bistveno okrnjene oz. izgubljene. V *Komunističnem manifestu* (1980: 49) Marx poudari, da je »delo proletariata izgubilo sleherno samostojnost in s tem ves mik za delavca: le-ta postane zgolj pritiklina stroja, od njega se zahteva le najenostavnejši,

najbolj enolični najlažji priučljiv prijem«. Delavčeva roka (metafora prevladujočega fizičnega dela) ni več njegova, preide pod kontrolo kapitalista, ki jo obravnava kot del tovarniške opreme. Ker dela za kapitaliste, delo ni notranje motivirano in ne prinaša zadovoljstva po sebi, postane ne-smiselno, postane breme. Tako delavci ne razvijajo svobodno svojih fizičnih in psihičnih zmogljivosti. Ali kot zapiše Marx (Marx in Engels, 1979, 305-306):

»V čem tedaj obstaja povnanjenje dela? Prvič (v tem), da je delo delavcu vnanje, tj. da ne spada k njegovemu bistvu, da se zategadelj delavec v svojem delu ne zatrjuje, marveč zanikuje, da se ne počuti dobro, marveč nesrečno, da ne razvija svobodne fizične in duhovne energije, ampak trpinči svojo naravo in ugonablja svojega duha (...) Slednjič se kaže vnanjost dela za delavca v tem, da mu ne pripada, da on v njem ne pripada samemu sebi, temveč nekomu drugemu«.

Posledica odtujenosti znotraj proizvajajoče dejavnosti je, da se delavec počuti resnično svobodno aktivnega samo v animalnih funkcijah (prehranjevanje, spanje, prokreacija itd.) – te aktivnosti pa človeka v ničemer ne ločijo od živali. Ker se človek skozi proces proizvodnje šele definira, se tako zlomi bistvena vez, ki jo ljudje gradijo skozi svoje delo do sebe, vez med delavcem in potencialno močjo samodefinitivne, ki jo ima produkcijska dejavnost. Delo delavca ne potrjuje v lastnem obstoju, tako izgubi tudi stik z naravo, katere del je.

Odtujitev v dejavnosti dela se izraža v odtujitvi od produkta dela. Če se delavec v aktu same proizvodnje odtuja samemu sebi, lahko stopi nasproti proizvodu svoje dejavnosti samo kot tuji sili, saj je »produkt (...) samo povzetek dejavnosti, proizvodnje« (Marx, 1979, 303). Produkti ne pripadajo delavcem, da bi jih uporabljali za zadovoljevanje svojih potreb, nagibov in želja (delavec ne more več živeti neposredno od vrednosti svojega dela). Produkt je v privatni lasti kapitalista, ki ga uporablja po svojih nagibih in željah - običajno ga prodaja za dobiček, za maksimiranje dobička. Delavci nimajo nadzora nad produktom svojega dela in nad tem, kaj sploh producirajo. Produkt stopi nasproti delavcem kot tuja, avtonomna moč. Ali kot pravi Marx (Marx in Engels, 1979: 302-304):

».. predmet, ki ga delo producira, njegov produkt, mu stopi nasproti kot neko tuje bitje, kot neka od producenta neodvisna moč. (...) čim bolj se delavec izčrpa z delom, tem mogočnejši postaja tuji, predmetni svet, ki ga ustvarja zoper sebe, tem revnejši je delavec sam, njegov notranji svet, tem manj sodi v njegovo last (...) Povnanjenje (Entausserung) delavca v njegovem produktu pomeni ne le, da postae njegovo delo neki predmet, neka vnanja eksistencna, temveč da biva izven njega, neodvisno, njemu tuje, in da postane nasproti njemu samostojna sila, da mu stopi življenje, ki ga je posodil predemru, sovražno in tuje nasproti«

Iz obeh zgornjih opredelitev odtujenega dela izhajata naslednja oblika odtujitve - odtujitev od človeške vrste oz. od človeškega bistva ali odtujitev človeka od svoje generične bitnosti. Človek se kot generično bitje izpriča v svojem delu in v proizvodih dela. Samega sebe opazuje v svetu, ki ga je sam ustvaril, človek se v delu dejansko podvoji. Ljudje torej vidijo svoj lasten odsev v svetu/objekti, ki ga/jih producirajo, v njih se izraža pravi značaj človeštva. V kapitalističnih družbah pa je delo aktivnost, ki se izvaja zaradi doseganja nepovezanega cilja, finančne varnosti. Delo je instrumentalno

in zunanje nagrajeno. S tem ko človeku odtujeno delo iztrga proizvod njegovega dela in mu naredi njegovo zavestno življenjsko dejavnost (proizvajajočo dejavnost) zgolj za sredstvo njegove individualne eksistence in preživetja, mu iztrga njegovo generično življenje; človekovo lastno telo in duhovna generična zmožnost, njegovo duhovno bistvo, vse to mu postane tuje. Marx (Marx in Engels, 1979: 308, 310) pravi:

»V načinu življenjske dejavnosti je ves značaj neke species (vrste), njen generični značaj, in svobodna zavestna dejavnost je človekov generični značaj (...) zavestna življenjska dejavnost neposredno razlikuje človeka od živalske življenjske dejavnosti. Ravno zgolj po tem je generično bitje.... Človek ravno zato, ker je zavestno bitje, iz svoje življenjske dejavnosti, iz svojega bistva naredi zgolj sredstvo za svojo eksistenco.«

Marxova opredelitev torej govori o razčlovečenosti človeka, delo ni dejavnost vrste, s katero bi človek produciral za vso skupnost (delo je zgolj dejavnost posameznika, ki mu dominirajo gole biološke potrebe), ljudje pravzaprav poživinjijo, delo ljudi je delo živali. Tisti, ki delajo, ne izpolnjujejo svojega človeškega bistva.

Odtujenost od generične bitnosti že vključuje naslednjo, v Marxovi konceptualizaciji četrto obliko odtujenosti, v kateri je človek odtujen drugim ljudem. Odtujitev človeka od sočloveka je pravzaprav neposreden nasledek vseh treh zgoraj opisanih oblik odtujitev, kajti »Kar velja za človekov odnos do svojega dela, do proizvoda svojega dela in do samega sebe, to velja za človekov odnos do drugega človeka in predmeta dela drugega človeka (...) Torej opazuje v odnosu odtujenega dela vsak človek drugega po merilu in odnosu, v katerem je sam kot delavec« (Marx in Engels, , 1979: 310). Človek je odtujen od drugih ljudi tudi zaradi konkurenčne, tekmovalne narave kapitalizma, kjer individualizem prevlada nad nekdanjim (v nekapitalističnih družbah prisotnim) kolektivnim duhom – razpada torej povezanost z drugimi ljudmi in s tem občutek družbene skupnosti.

Koncept alienacije v Marxovem delu torej združuje različne aspekte, ki pa sestavljajo enovit kompleks medsebojno povezanih in odvisnih oblik oz. pomenov odtujitve (gre za različne izraze istega odnosa). Samoodtujitev je bistvo in osnovna struktura alienacije, ki jo posredujejo vse ostale oblike oz. pomeni alienacije. Alienacija pa ne predstavlja zgolj (deskriptivnega) koncepta, temveč tudi poziv za revolucionarno preobrazbo sveta (razodtujitev ali de-alienacija).

3. Še vedno živimo v kapitalizmu – smo torej še vedno odtujeni (delavci)?

Dejstvo je, da se je svet (in kapitalizem) od Marxovega časa zelo spremenil. Odločilen premik moderne masovne produkcije k informacijskim tehnologijam in storitvam, globalizacija produkcije, zaostrovanje konkurence, upadanje stabilnih delovnih mest in drugi novi razvoji so vnesli pomembne spremembe v sfero dela in v organizacijske oblike kapitalističnih podjetij. Preprosta diferenciacija sveta na kapitaliste kot lastnike produkcijskih sredstev in proletariat, ki so zgolj lastniki svoje delovne sile, ne ustreza več sodobni kapitalistični realnosti. S prehodom "lastništva proizvodjalnih sredstev" v *joint stock company*, ki je številne delavce prelevil v lastnike (preko deležev v delnicah) in z menedžersko revolucijo (ki je med delavce in lastnike postavila posredujoč sloj

managerjev) je postala "razredna" pozicija nejasna. "Razredna zavest" proletariata kot del njegove historične revolucionarne misije se ni razvila. Kapitalizem v ZDA in v zahodni Evropi se je z različnimi mehanizmi kot so priznani sindikati, minimalne mezde, varnost delovnega mesta in drugi standardi za varnost delavcev prilagodil številnim zahtevam proletariata. Produktivnost kapitalizma v ekonomsko razvitih zahodnih nacijah je omogočila boljše zadovoljevanje ekonomskih potreb državljanov kot je predvidel Marxov pojem kriznih tendenc kapitalizma. Oboje skupaj je ustvarilo pogoje za prilagoditev delavskega razreda na kapitalizem ter ustvarjanje "bread-and-butter delavskih sindikatov" (katerih namen je zgolj izboljšanje pogojev dela znotraj parametrov kapitalizma), ne pa za ustvarjanje revolucionarnega delavskega gibanja. Nekateri analitiki trdijo, da je družba razpadla v številne subkulture in poklice, člani katerih se namesto z "razredom" identificirajo s potrošniškimi nišami (delavci v vlogi potrošnikov in komodifikacija izkustva sta bili v Marxovem času nepredstavljava in se nahajata zunaj Marxovega teoretskega horizonta).

Številni aspekti Marxove teorije so lahko spričo omenjenih in drugih sprememb izgubili uporabno vrednost, zopet drugi zahtevajo nujno posodobitev. Pri obravnavi sodobne relevantnosti Marxovega dela pa ne moremo podcenjevati tistih strukturnih dejavnikov, ki so v svojem bistvu ostali nespremenjeni. Še vedno živimo v kapitalističnem svetu, pravzaprav je svet z globalizacijo (in razpadom Sovjetske zveze oz. komunističnih režimov v vzhodni Evropi v letih 1989-90) danes bolj kapitalističen kot kdajkoli prej. Kategorije, ki jih Ritzer (1996: 61-67) navaja znotraj "strukture kapitalistične družbe" (blagovna forma, kapital, privatna lastnina, delitev dela) ostajajo danes bistvena vprašanja – na nacionalni in globalni ravni. Kot poudarja britanski politični ekonomist M. Barrat Brown (v Bellemy Foster, 2002: 16), sistem produkcije za dobiček na trgu ostaja princip organizacije produkcije. Če se zdi oz. je Marxovo delo neposredno povezano s problemi sodobnega kapitalizma, je to zato, ker je Marx doumel bistveno logiko nastajajočega se kapitalističnega sistema, ki je ostala osrednja kljub številnim in pomembnim družbeno-kulturnim, ekonomskim in političnim spremembam. Gonilna moč in eksploativna strukturna logika kapitalizma, proces akumulacije kapitala, ostaja nespremenjena, njene posledice pa se na globalni ravni kažejo v prepadu med centrom (bogastvo) in periferijo (revščina) globalnega kapitalizma (kar je pravzaprav pojasnil že Marx) in v imperialistični eksploataciji v periferiji. Naraščajoča monopolizacija, to je, koncentracija in centralizacija kapitala in produkcije na svetovni ravni in s tem naraščajoča globalna kompeticija pomenijo tudi globalizacijo eksploatacije. Z internalizacijo produkcije so odnosi moči med delom in kapitalom postali ostrejši, razlike med mezdami v razvitih in razvijajočih deželah večje. Protislovja, ki jih je Marx analiziral v viktorijskem kapitalizmu, se, kot ugotavlja Cassidy (1997), ponovno pojavljajo v preoblikah kot mutirajoči virusi.¹¹

Če upoštevamo razvoj kapitalistične koncentracije in centralizacije ter monopolnega kapitala (Du Boff in Herman, 2001; Bellamy Foster, 2002), ki omejuje svoboden dostop ljudi do sredstev za produkcijo in sredstev za zadovoljitev osnovnih potreb, vidimo, da situacija ni samo ostala podobna tisti, ki je zgodovinsko predstavljala nujni element za posplošitev odtujenega dela, ampak se je od Marxovih časov še povečala. To se izraža tudi v naraščajočem številu mezdnih delavcev v sodobnem kapitalizmu, trendu, ki

nasprotuje tezi o »koncu dela«. V zadnjem desetletju je število mezdnih delavcev v svetovnem merilu naraslo - kljub temu, da je množična brezposelnost postala strukturni pojav v številnih deželah - brez upadanja (proletarizacija novih družbenih plasti – vse večja prisotnost žensk v javni sferi plačanega dela, prehod srednjih razredov v mezdne delavce, razširitev mezdnih odnosov na kapitalistično periferijo ipd. ter upadanje števila delavcev s stabilnimi delovnimi mesti znotraj te celote) (Castillo, 2001). Število mezdnih delavcev je dramatično naraslo: od 1.9 milijona v letu 1980 do približno tri milijone leta 1995, več kot 50% porast v dobi globalizacije (Petras, Veltmeyer, 2001). Ko govorimo o delavskem razredu ne mislimo na manjšino tistih, ki ustrezajo ozki kategoriji modrih ovratnikov. Gre za veliko večino ljudi v zahodnih državah, ki morajo prodajati svojo delovno silo, da bi preživel in ki so zato prikrajšani za realen nadzor nad svojim delom in njegovimi metodami. Ti podatki kažejo na nevzdržnost teze o "koncu (mezdnega) dela" in obenem na objektivno družbenoekonomsko pozicijo, ki velik del svetovnega prebivalstva v poznem kapitalizmu ločuje od sredstev produkcije. V sodobnem kapitalizmu ostaja dostop do sredstev za življenje tržno določen, človeško delo pa organizirano kot tržno blago. Tudi informacije in njihova tehnologija so še vedno v lasti maloštevilnih, za katere večina dela in troši brez možnosti realne izbire (Heroux, 2001). Skratka delo ostaja bistveno mezdno delo.¹² Če je ločitev od sredstev za produkcijo in s tem mezdno delo eden osnovnih strukturnih pogojev odtujenega dela, potem sodoben obstoj (in naraščanje) obeh obuja staro (Marxovo) vprašanje odtujenega dela.

Kolikor odtujitev dela dalje razumemo kot strukturni pogoj, v katerem je delavcem odvzeta kontrola nad njihovim delom (pomanjkanje participacije v odločanju glede konkretnega delovnega procesa in glede produkcije na splošno) in njihovimi produkti, lahko ugotovimo, da razvoj novih oblik organizacije dela - zlasti v zgornjih plasteh delavskega razreda in v nekaterih sektorjih produktivnega procesa - v zadnjih desetletjih ne spreminja bistveno pogojev, ki jih je proučeval Marx (poleg tega je za večji del zahodnih gospodarstev, vključno z ameriškim, še vedno značilno repetitivno, monotono, nezanimivo proizvodno delo). Čeprav se (je) v razpravah o sodobnih organizacijah veliko govori(o) o novih konceptih menedžmenta, organizacij in dela (Burke in Cooper, 2002: xiii), o opolnomočenih delavcih, o prenosu odgovornosti in odločanja na nižje hierarhične ravni (Mesner Andolšek, 2002: 25), o samoregulirajočih (samoupravnih) timih, »value-stream teams« ter o »knowledgeable workers« (delavcih znanja),¹³ o »quality circles« (krožkih kvalitete) in »participative management« kot strategijah spodbujanja vključevanja delavcev v tehnike za izboljšanje »kvalitete delovnega življenja«, (vsaj) nekateri avtorji opozarjajo, da so takšni opisi nerealni in pretirani.

J. Rinehart (2001) npr. ocenjuje, da so različne menedžerske iniciative prinesle predvsem kozmetične spremembe in da obstaja malo primerov dejanskega nadzora delavcev – prav kontrola delavcev pa je po avtorju antiteza alienaciji. Napovedi o novih organizacijskih praksah, novih načinih vodenja in odpravljanju avtoritarnih, hierarhičnih razmerjih na »novih delovnih mestih« so torej preuranjena. Warhurst in Thompson trdita, da kljub retoriki o novem valu menedžmenta za večino ameriških podjetij še vedno veljata tradicionalni menedžment in avtoritarna razmerja, »radikalne spremembe« v sferi dela pa zanikajo tudi britanski analitiki (npr. Bradley et al, 2000, v Kanjuo Mrčela,

2002: 43). Tehnična in birokratska kontrola ter nove (bolj subtilne) metode nadziranja delavcev kot so »Total Quality Management« (TQM) ali »Total Quality Service« (TSM), že omenjeni »Quality circles« in druge oblike »Human Resource Management«, ne zagotavljajo obstoja "svobodnih in avtonomnih" posameznikov v kapitalizmu, saj neredke med njimi zgolj »simulirajo« participacijo delavcev v odločanju. Možnost izvajanja nekaterih kreativnih nalog, teamska organizacija delovnega procesa, bolj neposredna vključenost delavcev v nadzorovanje svojega lastnega delovnega procesa in kapitalistična uporaba delavčevega "know-how" (eksploatacija njegove/njene fizične sile, intelekta in zadnjem času tudi emocij) za povečanje produktivnosti in dobička ne prispevajo bistveno k razvoju svobodnega in ustvarjalnega dela kot sredstva človeškega samo-izražanja. Praviloma pa intenzivirajo delo in podaljšujejo delovni čas (Hochschild, 2003: 145, 198), prinašajo več in večje odgovornosti ter tveganja, negotove oblike zaposlovanja, s tem pa tudi (več) stresa in zdravstvenih težav. V tem pogledu torej spremembe, ki niso pozitivne.

U. Beck (2000: 85-86) sicer ugotavlja, da individualna kreativnost ni bila nikoli prej tako pomembna kot danes, ko je inovacija odvisna od kreativne aplikacije novih znanstvenih in tehnoloških dosežkov, vendar delovni ljudje - ne glede na svoje talente in izobrazbene dosežke - tudi nikoli prej niso bili tako odvisni in ranljivi kot danes. Umeščeni v individualizirane situacije brez kompenzirajoče kolektivne moči in znotraj omrežij, katerih pomen in pravila so večini od njih težko doumljiva, se sodobni delavci srečujejo s poslabšanimi objektivnimi pogoji dela, ki ne presegajo bistveno pogojev odtujenosti od procesa dela v Marxovem smislu. Čeprav nekateri med njimi lahko nadzorujejo nekatere faze delovnega procesa, je njegova vsebina določena predvsem s potrebami kapitala, torej s strani menedžmenta, kar bomo v nadaljevanju pokazali na primeru storitev. Pri delu z ljudmi so storitveni delavci pogosto poučeni o metodah produciranja lastnega dela (storitev), kar bistveno zmanjšuje avtonomno in kreativno uporabo lastnih, avtonomno določenih kompetenc. Tudi tretji aspekt Marxove konceptualizacije alienacije, dejstvo, da delavec ne razpolaga s produkti svojega lastnega dela, da ima pomanjkljiv nadzor nad tem, kako bo uporabljeno tisto, kar sam ustvarja, ostaja nespremenjen od Marxovega časa.

Ekstremni primer predstavljajo »clean rooms« v Silicijski dolini, v katerih delavcem, ki proizvajajo integrirano vezje, ni dovoljeno, da so seznanjeni z uporabo ali naravo produktov, ki jih proizvajajo - zaradi varnostnih razlogov (Rinehart, 2001). Omejen ali povsem onemogočen nadzor nad možnimi aplikacijami svojih raziskav, tj. uporabo znanstvenih in tehničnih novosti oz. tehnologij, imajo tudi številni znanstveniki, za katere se pogosto domneva, da delujejo avtonomno, v popolni intelektualni svobodi ter z možnostjo sodelovanja pri odločanju o tem, kaj raziskujejo oz. proizvajajo, s kakšnimi metodami in v kakšne namene, torej v čigavo korist in interes. Usodo omejenega nadzora nad lastnimi produkti delijo tudi ustvarjalci v kulturni industriji. Številni artisti - aktivisti v komodificirani glasbeni industriji v kritično marksistični državi ugotavljajo, da so prisiljeni v izdajanje standardiziranih produktov, na kar je npr. opozoril tudi bivši pevec Sex Pistols John Lydon v svojem albumu »Compact Disc« s singlom »Single«.

4. Odtujeno delo emocionalnih delavcev

Širitev storitvenih dejavnosti v razvitih zahodnih kapitalističnih gospodarstvih pomeni naraščanje števila nemanualnih delavcev, ki namesto »veščin s predmeti« na odprtem trgu prodajajo predvsem svoje »veščine z osebami«. D. Bell je v svojem delu »The Coming of Post-Industrial Society« (1973) označil dejstvo, da posamezniki vse manj delajo s stroji in vse bolj komunicirajo z ostalimi osebami za osnovno dejstvo, ki opredeljuje delo v postindustrijski družbi. To pomeni, da postajata komunikacija in »srečanje« osrednji delovni odnos, ki pogosto vključuje tim. proces urejanja emocij. Številni storitveni poklici na področju dela z ljudmi torej temeljijo na posebni vrsti dela, emocionalnem delu. Če je Marx poudaril »porabo živcev, mišic, možganov« (v primeru manualnega dela), imamo pri nemanualnem emocionalnem delu opravka predvsem s specifičnimi emocionalnimi investicijami, torej z (u)porabo emocij, ki ustvarjajo (proizvajajo) ustrezno duševno stanje pri prejemnikih storitev. Tovarniško delo je od manufakturnega delavca v Marxovem času zahtevalo predvsem uporabo rok (tj. koordinacijo razuma in rok), storitveno delo pa zahteva uporabo delavčevih emocij (koordinacijo razuma in čustev), ki je *sine qua non* dela z ljudmi. Emotionalni delavci v svoje delo, poleg samoumevnega fizičnega dela, vstavljajo še en pomemben vidik svoje osebnosti – emocije. Širitev terciarnega sektorja je že C. Wright Mills v svojem delu *Beli ovratnik* (»White Collar«) označil kot tržišče osebnosti.

Zdaj že klasična študija A.R. Hochschildove iz poznih 70. in zgodnjih 80. let 20. stoletja, ki so ji sledile številne druge (Leidner, 1999; Rafaeli in Sutton, 1989 in številni drugi), je pokazala, da emocije zaposlenih predstavljajo integralno sestavino storitev. Emotionalno delo, usposobljeno upravljanje čustev na javnem trgu, se obnaša kot blago, ki mu je pripisana tržna vrednost. Storitveni delavci prodajajo svoje komunikativne oz. emocionalne veščine kot dele svoje osebnosti. Prva in najbolj rigorozna zapoved, ki jo slišijo od delodajalcev, je SMEHLJAJ! (od tod v literaturi razširjena uporaba izraza »storitve s smehljajem«). Pričakuje se, da ponudijo del svojega notranjega sveta, svoje osebnosti, radost, svojo očitno toplino, skratka »darove«, ki jih sicer hranijo le za intimne kroge in trenutke svojih življenj. Emotionalne izmenjave in izkušnje se tako prenašajo, zlasti preko ženske delovne sile, iz zasebnega področja intimnosti na področje blagovne izmenjave. Čeprav Marxova definicija dela ne vključuje eksplicitnih referenc o nevidnih, psihičnih ali emocionalnih aspektih dela, pa Marx omenja možnost vključitve emocij v komercialne transakcije. Komercializacijo človeških čustev predpostavlja, ko zapiše, da stvari, ki v sebi in po sebi niso blago, stvari kot so zavest, čast itd., lahko njihovi lastniki ponudijo na prodaj tako, da skozi njihovo ceno pridobijo obliko blaga (Š1867Č, 1976: 197). Povedano z besedami R. Kurza (2000: 111), gre za težnjo (sistema), ki se ravna po predelanem galilejskem motu: vse, kar je mogoče označiti s ceno, označimo s ceno, in vse česar ni mogoče označiti s ceno, naredimo tako, da se bo dalo označiti s ceno.

Emocije so del storitve na način, na katerega emocije in njihovo izkazovanje ni del proizvodnje predmetov: delavcu za tekočim trakom se ni potrebno pretvarjati, lahko se mirno spakuje in kolne produkt svojega dela, prodajalka, hostesa, stewardesa itd. pa ob

»človeškem tekočem traku« ne sme kleti nesramnega ali predrznega potrošnika, ampak mu mora izkazovati »ljubezen«. ¹⁴ Kapitalistična podjetja – vključena v konkurenčni boj na podlagi kvalitete svojih storitev – si prav zaradi takšne narave storitvenega dela prizadevajo vzpostaviti (in ohranjati) regulacijo in nadzor nad emocijami in vedenjem zaposlenih. Gre za kontinuirano racionalizacijo procesa produkcije storitev s ciljem povečevanja outputa, produktivnosti in dobička. Tu – na točki organizacijsko vodenih in nadzorovanih emocij - vidimo tudi (prvo) možnost uporabe Marxovega koncepta odtujitve za emocionalne delavce. Emocionalni delavci so odtujeni od svojega dela, saj ne odločajo o samem procesu dela - o načinu ponudbe storitve v interakciji s kupci storitev oz. o njegovem namenu in metodah. Emocionalni stil storitve, ki ga ponuja kapitalistično podjetje, pogosto ne dopušča svobodnega in spontanega izražanja emocij, kot se razvijajo v delovni interakciji, temveč je podvržen pravilom masovne produkcije. Namesto, da bi delavci sami, na podlagi lastnih (praktičnih, ne instrumentalnih) presoj izkazovali resnične osebnosti in emocije, kot se spontano pojavijo pri delu, prevzamejo organizacijsko določene in sankcionirane maske prijateljstva, naklonjenosti in skrbi. Pri delu emocionalni delavci niso več oni sami, temveč »klovni« (če si sposodimo metaforo iz opere Glumači R. Leoncavallega), ki jih delodajalec postavi pred stranke, da zaigrajo - ne glede na lastna realna občutja - predstavo in tako zadovoljijo pričakovanja in želje kupcev. Pravila, ki vodijo storitvene transakcije (odnose) se ne vzpostavljajo prek zasebnega pogajanja, ampak s pomočjo priročnikov podjetja, ki kodificirajo emocionalne izmenjave s potrošniki in prek intenzivnih in regularnih izobraževalnih tečajev, ki jih organizira menedžment. Osebnost postane blago, instrument za doseg določenega cilja – prodaje.

Takšen proces standardizacije in komercializacije emocij pomeni, da emocionalne sposobnosti delavcev ne pripadajo njim samim, ampak delodajalcem, ki odločajo o njihovi uporabi in stilu ponudbe. Storitveni delavec s svojo storitvijo reklamira/prodaja firmo, ne samega sebe. Delavčeve kvalitete ter duhovne in duševne zmožnosti niso več organski del njegove/njene osebnosti, ampak stvari, s katerimi ravna tako kot z različnimi objekti zunanjega sveta. Delavčeva osebnost postane sredstvo odtujenega namena. Smehljanje je ločeno od svoje običajne funkcije, to je izražanje osebnega občutja, in povezano z drugo funkcijo – izražanje občutja firme, podjetja. Tako kot se delo manualnih delavcev v pogojih mehanizacije dela, specializacije delitve dela in izgube nadzora nad delovnim procesom po Marxu spreminja (reducira) v fizično aktivnost, rutino, pri kateri delavec ne »uporablja svoje glave« oz. zavesti, tako se tudi delo emocionalnega delavca lahko sprevrže v standardizirano in mehanizirano emocionalno odzivanje, ki izključuje lastno avtonomno interpretacijsko podlago. ¹⁵ Takšno delo pa po Marxu ni spontano, ampak »prisilno delo« (Marx in Engels, 1979: 306). Tako kot delavčeva roka (metafora za manualno delo) pod nadzorom kapitalista ni njegova, ampak pripada kapitalistu, tudi emocionalni delavec ni (več) lastnik svojega čustvenega življenja, le-to ne pripada več njemu, ampak podjetju in njegovim strankam. Roka fizičnega delavca v tovarni je le podaljšek stroja, ugotavlja Marx: Analogno velja, da je smehljaj emocionalnega delavca/ke le podaljšek ličila, uniforme in tvori del predstave, katere namen je »producirati« zadovoljne in srečne potrošnike in s tem maksimirati dobiček podjetja.

Storitveni delavci v sodobnem kapitalizmu so lahko odtujeni v klasičnem Marxovem smislu, kolikor so ločeni od sredstev za produkcijo. Ta ločitev implicira odtujitev od produkta njihovega dela (storitev), v katerega položijo svoje (emocionalno) življenje, ta pa ne pripada več njim, ampak je last delodajalca, ki jih zaposluje. Smehljaji, razpoloženja, občutja in odnosi so »produkti«, ki pripadajo podjetju (ta jih reklamira kot svojo odlično, popolno storitev), ne posamezniku (sebstvu). Delavci jih ne jemljejo in doživljajo kot svoj lastni, unikatni produkt, v njem ne prepoznajo svojega lastnega odseva, svojega lastnega avtonomno določenega (emocionalnega) življenja. Storitev je tako odtujena od delavca, kapital jo uporabi kot nujnost kapitalistične kompeticije.

Emocionalno delo v pogojih visoke stopnje regulacije, urejanja in nadzora nad emocijami pomeni tudi odtujitev od svojega lastnega človeškega potenciala, od človekovega generičnega bistva. »Odtujeno delo človeku odtuja lastno naravo« (Marx in Engels, 1979: 308). Ne samo razum, zavest, tudi emocije so temeljni in neločljivi del koncepta človeka in človeške družbenosti, saj čustva definirajo človečnost človeka. Človek kot čustveno bitje je v ekstremnih pogojih dela reduciran na emocionalni robot, stroj, ki si mora »nadeti« smehljaj proti svoji volji (so pravzaprav »prisiljeni v dobro voljo« kot glumač iz Caniove arije opere Glumači). Ker ne delujejo po notranjih, duhovnih vzgibih in ne odločajo avtonomno o procesu in produktih svojega dela, tudi ni mogoče, da bi v (emocionalnem) delu našli potrditev in zadovoljstvo. Odrski, igrani jaz pogosto občutijo kot nekaj zunanega, kot neko zunanje bivanje. Delavec se lahko odtuji od tistega aspekta sebstva, ki ga uporablja v procesu dela za to, da opravi delo. Tako kot se manualni delavec lahko odtuji od roke, ki nenehno izvaja iste gibe, se lahko emocionalni delavec odtuji od čustev, ki morajo nenehno izražati prijaznost, veselje, ljubezen - razlika med obema oblikama odtujitve je minimalna, analogija očitna, razmerje do kapitalista v primeru fizičnega in emocionalnega dela je enako.

Uporaba emocij za nadevanje maske se torej lahko izkaže za negativno, obrne se proti delavcu samemu, kakor se produkt obrne proti svojemu stvaritelju. Z razcepom med sebstvom in sebstvom v uniformi in sprejemanjem samoumevnosti tega razcepa se emocionalni delavci nujno odrekajo celoti svoje biti (kot generičnega življenja). Z njim ne razvijajo svobodne duhovne oz. psihične energije, njihove emocionalne izmenjave so okamenele in »ritualno zapečatenene«. Takšna storitev s smehljajem ne uresničuje bogatega potenciala človeške energije, imaginacije in ustvarjalnosti, saj delavec z njo ne izkazuje (avtonomno) vseh svojih skritih možnosti ter telesnih in psihičnih sposobnosti. Takšno delo ni notranje motivirano, psihološko nagradujoče, ampak je neprijetno, kaže se kot ne-smiselno, postane breme, izvor nemoč (npr. otopeli, mehanični, z dolgočaseni, naveličani prodajalci, blagajničarke, uradniki itd.). Emocionalno delo v neugodnih delovnih pogojih človeku odtuja tudi njegovo lastno seksualno identiteto, torej (tudi) telo, učinkuje namreč na stopnjo, v kateri prisluhnemo svojim lastnim občutjem in včasih tudi na samo zmožnost občutenja sploh (fenomen emocionalne otopelosti in izgorelosti). Takšno tveganje pomeni izgubo signalne funkcije emocij, ki nam v dobrem in slabem govorijo o nas, nam osmišljujejo dogodke in situacije ter nas povezujejo z drugimi. Govorimo o delu, ki ne omogoča svobodnega in ustvarjalnega gibanja duha, emocij in telesa.

Če je delavcu neka dejavnost muka, mora biti užitek za nekoga drugega, ugotavlja Marx (Marx in Engels, 1979: 311). Podobno velja v primeru emocionalnih delavcev. Čeprav sodelujejo v glamurju, ki ga sami ustvarjajo, gre pri tem za osredotočenje zgolj na eno, bistveno nalogo – zadovoljiti druge. Emocionalno delo, zlasti tiste oblike, ki jih izvajajo ženske (tim. storitve s smehljajem), je usmerjeno k povzdigovanju, potrjevanju in slavljenju blaginje in statusa drugih (»kupec je kralj«; kult/ura kupca), kar lahko vključuje zniževanje svojih lastnih emocionalnih potreb in osebnega razvoja.¹⁶ Prikrojeno po Marxu, v stiski je celotna osebnost, ne želodec. Emocionalno delo ni sredstvo zadovoljevanja lastnih nagibov, potreb in želja, temveč sredstvo za zadovoljevanje tujih želja in potreb. S tem delavec/ka sam/a postane instrument užitka drugega, čigar uživanju služi ponudba storitve. Maksimalna ustrežljivost, ki se zahteva predvsem od ženske delovne sile, v številnih storitvenih poklicih zadovoljuje potrebe in želje (vključno s seksualnimi) drugih (moških potrošnikov), siromaši pa njihovo lastno osebnost in seksualno življenje. Ženske, ki igrajo vlogo ultra-ženske, vlogo nekoga, ki skrbi zgolj za interese drugih, pogosto ne dobijo priložnosti, da raziščejo tisto drugo stran svoje lastne osebnosti in odkrijejo lastne potrebe, spolne ali katerekoli druge. Njihovo delo ni posrednik razvoja njihove lastne osebnosti, ni torej objekt njihove svobodne volje in zavesti. Delo, ki ne daje priložnosti za osebni razvoj je, v Marxovih izrazih, zopet, prisilno delo, ker ne učlovečuje sebe, ampak nekoga drugega. Izmenjava, ki vključuje neenaka razmerja moči (razumevajoče odzivanje na nespoštovanje in jezo potrošnikov – kajti »stranka ima vedno prav«, pogosto tudi prilagajanje seksizmu) je del posameznikovega poklica, ki ne samo da odtuja človeka od njegovega bivanja, ampak tudi človeka od človeka (mehanizacija človeških razmerij). Ni le delavec obravnavan kot »goli instrument« (s strani delodajalca in strank), tudi sam obravnava in vidi druge na podoben način (kvazi-osebni odnosi). Tu gre torej za odtujitev, ki zlomi vez med ljudmi, kajti po Marxu človek z odtujenim delom izgublja tudi soljudi, ker to vsilijo razmerja, ki nastanejo ob produkciji (storitveni interakciji). Omejevanje pristnega in svobodnega izkazovanja emocij obenem onemogoča dobre odnose s sodelavci in s tem oblikovanje organizacijske skupnosti. Ljudje se spremenijo v »abstraktne individue«, ki so družbeno ločeni med seboj kakor monade.

5. Sklep

Glede na pomembne razlike, ki ločujejo stare oblike kapitalizma od novih ter fizično delo od emocionalnega, se odpira vprašanje, ali je sploh smiselna in možna primerjava dveh tako kontrastnih svetov in kategorij delavcev. Na eni strani delo tovarniških delavcev v brutalnih pogojih kapitalističnega izkoriščanja v industrijski družbi 19. stoletja, na drugi strani delo storitvenih (emocionalnih) delavcev, ki v postindustrijski družbi »uživajo« sadove visoke tehnologije, višjo izobrazbo, višje mezde, pripadnost srednjemu razredu, možnosti kreativnejšega, bolj zanimivega, kvalificiranega dela in nenazadnje blišč, glamur, ki ga sami ustvarjajo. Med obema družbama in oblikama dela resda obstaja precejšen razkorak, toda podrobnejša analiza razkrije linearen razvoj, ki ob nekaterih strukturnih spremembah kaže na kontinuiteto alienacije. Produkcijo storitev in njen emocionalni stil diktirajo interesi kapitala. Emocionalni delavci praviloma niso v

položaju, da bi lahko avtonomno postavljali pravila storitvenih interakcij, nasprotno, njihovo delo je neredko zgolj slepa izvršitev organizacijsko določenega stila ponudbe. Uporaba emocij v storitvenem delu je tako pogosto ločena od lastne čutne kvalitete in od interpretativnih sposobnosti delavcev.

Pokazali smo, da emocionalno delo kot del strukture kapitalizma odtuja človeku predvsem njegovo delo in človeško bistvo (emocionalne sposobnosti kot enkratne kvalitete človeka), kar vodi končno tudi v odtujenost človeka od človeka. Takšno razlaščno odločanje o vsebini (in pravilih) tistega, kar morajo »izdelati« (in kako), smatramo za obliko odtujenosti v izvirnem Marxovem smislu, kajti po Marxu alienacija nastopi, ko delo (storitve) ne zrcalijo delavčeve lastne kreativnosti in avtonomije. Za razumevanje teh pogojev dela so torej (še vedno) uporabni koncepti, ki so pojasnjevali oblike dela, značilne za industrijsko družbo. Čeprav so se forme alienacije v več kot stopetdesetletnem obdobju od Marxovega časa precej spremenile, je mogoče odkriti skupno osnovo, ki se kaže v človeški ceni opravljanja dela – v samoodtuitvi in osebnih izgubah kot povzetku vseh oblik oz. pomenov alienacije. Odtujeno emocionalno delo tako dodaja nov sloj oz. dimenzijo eksploataciji delavcev v sodobnih kapitalističnih pogojih. Razcep človek – (emocionalno) delo skratka kaže na nove razvoje v eksploativnih močeh kapitalizma.

Opombe

1. Izguba teoretične refleksije o alienaciji pa ima pravzaprav daljšo zgodovino. Svoj najdoločilnejši poraz je kritika alienacije doživela v obdobju oblikovanja post-revolucionarnih vlad, ko je bil Marxov koncept alienacije izključen iz partijske linije marksistično-leninističnega diskurza. Zasuk od anti-alienacijske k pro-alienacijski socialistični drži je bil utemeljen, kot ugotavlja Heroux (2001), na prepričanju o obžalovanja vredni, toda vodljivi nujnosti alienacije v pogojih masovne produkcije in nujne avtoritete partije. Pozneje je star, marksistični koncept alienacije padel v pozabo z njegovo reartikulacijo v eksistencializmu, kjer alienacija izgubi sleherno povezavo s položajem v odnosih produkcije.
2. Po drugi strani skorajda ni aspekta sodobnega življenja, ki ne bi bil tematiziran s pomočjo "alienacije". Alienacija je raztegljiv pojem, ki zajema raznolike pojave modernega sveta od dehumanizacije družbenih struktur, naraščanja neosebni odnosov, razpada tradicionalnih vrednot in moralnih kod, izgube svobodnega mišljenja, stika z naravo, partnerjem, starši ali otroci, dihotomije zavesti in podzavednega do nevrotičnih osebnosti, občutka brezsmiselnosti življenja, greha in "smrti Boga". Kljub tej "popularnosti" in uporabi izraza alienacija za širok spekter modernih fenomenov pa je le malokrat jasno, kaj natančno označuje.
3. Tehnološki optimizem, pričakovanje, da bo tehničen in tehnološki napredek odpravil nekvalificirano in nezanimivo delo ter uveljavil visoko strokovno in zanimivo delo, je bil prisoten že pred tim. kultom informatizacije. R. Blauner npr. je v svoji slavni študiji *Odtujitev in svoboda* iz leta 1964 ugotovil, da z avtomatizacijo proizvodnje upada stopnja odtujitve v delovnem procesu.
4. Tako kot alienacija in odtujeno delo nista izginila tedaj, ko je presahnila kritika alienacije znotraj samega marksističnega diskurza.
5. Nekateri teoretiki npr. situacionalisti, ki se sklicujejo na delo G. Deborda *Družba spektakla* (»Society of the Spectacle«) iz leta 1971 povezujejo sodobne oblike alienacije predvsem s

prostim časom, rekreacijo in potrošnjo, čeprav v Marxovem duhu analizirajo tudi odtujenost v sferi dela.

6. Marx se je osredotočil na odtujitev delavcev znotraj kapitalističnega sistema produkcije, torej na politično ekonomijo. Čeprav validna, pa ta razlaga ne zajema številnih drugih (negativnih) vplivov, ki jih moderna družba izvaja nad posamezniki. Webrovo razumevanje »alienacije« (Weber pravzaprav ni oblikoval sorodnega pojma za opis problema kapitalističnih institucij, ki ga je zanimal) je dosti širše, povezano s procesom racionalizacije in birokratizacije modernih družb. V tej perspektivi je Marxov poudarek na ločitvi mezdnih delavcev od produkcijskih sredstev zgolj eden izmed posebnih primerov univerzalnega trenda. Durkheim je v nasprotju z obema opisal zlom družbenih norm, ki regulirajo družbeno delovanje, s konceptom anomalije. Marxovi opredelitvi alienacije se je s konceptom objektivizacije še najbolj približal G. Simmel, E. Fromm pa je največ prispeval k popularizaciji njegovega koncepta alienacije. H. Marcuse je poudaril vpliv medijev, simbolov in ideologije kot tistih sil, ki odtujujejo posameznike od svobodnega mišljenja. S tem se je strukturni pristop umaknil v ozadje, uveljavil pa bolj individualističen pogled (posledice in učinki alienacije na posameznika). Tudi v novejšem času govori npr. A. Giddens (1991: 193-202) o alienaciji kot pojavu, povezanem s psihičnimi pojavi, s sebstvom in identiteto, vendar v marksističnem kontekstu razumevanja alienacije kot odtujitve posameznikov od samih sebe in od drugih ljudi.
7. Med post-marksističnimi obravnavami alienacije oz. deli, ki se sklicujejo na Marxa, omenimo klasično delo »Labor and Monopoly Capital« H. Bravermana iz leta 1974, ki opisuje degradacijo in dehumanizacijo dela v monopolnem kapitalizmu, M. Seemanovo znana klasifikacija dimenzij alienacije iz leta 1949 in delo J. Rineharta (2001). Ameriški družboslovci so s svojimi empiričnimi študijami alienacijo kot družbeni proces spremenili v psihološki koncept (alienacijo so izenačili s psihološkimi stanji), kar odstopa od Marxove originalne formulacije: S tem je koncept izgubil svoj originalen filozofski in sociološki pomen.
8. Marx se je v svojem zgodnjem ustvarjanju osredotočil na mikro raven alienacije in poudaril čustveno odtujenost (empirična raven posameznika), v kasneje pa se je odmaknil od mikroanalize individualne zavesti in razpoznaval predvsem značilnosti na empirični makro ravni.
9. Koren besede "alien" pomeni tujec, torej oseba brez vezi, povezav z drugimi.
10. Kljub temu, da je Marxova konceptualizacija strukturna, najdemo mesta, na katerih opisuje simptome alienacije kot jih občutijo posameznik - "impotence" (sram) in "indignation" (jeza).
11. Ekonomisti so v zadnjih letih »odkrili« plodnost Marxove analize kapitalizma. Če se je v zgodnjih osemdesetih letih 20. stoletja večina profesorjev na Oxfordu strinjala z oceno Keynesa, da so Marxove ekonomske teorije "kompliciran hokus-pokus" in da je komunizem "žalitev naše inteligence" (Cassidy, 1997), so danes ekonomisti vsaj bolj previdni v ocenjevanju njegovih idej in analiz. Nekateri med njimi pa so celo razglasili "vrnitev Karla Marxa" in se jasno opredelili do njegovih del: "Njegove (Marxove) knjige so vredne branja vse dokler bo trajal kapitalizem" (Cassidy, 1997). Marxova kritika kapitalizma se torej (nekaterim analitikom, njihovo število narašča, tudi med sociologi) kaže kot pomembno izhodišče za analizo narave, logike, dinamike, razvoja in posledic (sodobnega) kapitalizma.
12. Čeprav kategorija samozaposlenih delavcev narašča po vsem svetu, veliko število takšnih delavcev še vedno ostaja v relacijah odvisnosti od svojih »starih« delodajalcev (Beck, 2000: 84).
13. Ti so se uveljavili v vseh vrstah industrij in temeljijo na japonski organizaciji dela (Dana Mesner Andolšek, osebni pogovor).

14. V podjetje McDonald's je zahteva po »ljubezni« do gostov eksplicitno formulirana v sloganu. »Svoje goste imam rad« (več o tem glej Z. Šadl, »We're here to make you smile«. Emocionalno delo v storitvenih organizacijah, *Teorija in praksa*, XXXIX, 1, str. 49-80).
15. Posledice emocionalnega dela so, kot so pokazale raziskave (glej vir v opombi 14), odvisne od več dejavnikov kot so zdrava distanca do delovne vloge, nadzor nad pogoji dela (avtonomija – heteronomija) in samokontrolne zmožnosti (emocionalnega) delavca.
16. Na primer, stevardese na rednih izobraževalnih tečajih usposabljujejo, da so sposobne težavne in zahtevne potnike razumeti kot otroke. Potrebe in želje strank imajo vselej prednost. Na jezne potnike se morajo odzvati z empatijo (vzroki jeze niso deležni pozornosti inštruktorjev) in jih nagovarjati z njihovim imenom (Hochschild, 1983).

Literatura

- Beck, U. (2000): *The Brave New World of Work*. Polity Press.
- Bellamy Foster, J. (2002): Monopoly Capital and the New Globalization. *Monthly Review*, januar, 53, 8 (1-16).
- Cooper, R.J. in Burke C.L. (ur.) (2002). *The New World of Work. Challenges and Opportunities*. Blackwell Publishers Ltd.
- Cassidy, J. (1997): The Return of Karl Marx. *The New Yorker*, 20. in 27. oktober 1997, str. 248.
- Castillo, C. (2001): Communism without Transition? *Estrategia Internacional*, april, 17, dotopno preko: www.ft.org.ar/estrategia/ei17/ei17francescomsintrans.htm
- Du Boff, R. in Herman, E.S. (2001): Mergers, Concentration, and the Erosion of Democracy. *Monthly Review*, maj, 53, 1 (14-29).
- Giddens, A. (1991): *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age*. Polity Press.
- Heroux, E. (2001): The Returns of Alienation. *Cultural Logic: An Electronic Journal of Marxist Theory and Practice*, vol 2. no. 1, dostopno preko: <http://eserver.org/clogic/2-1/2-1index.html>.
- Hochschild, A. R. (1983): *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A.R. (2003): *Commercialization of Intimate Life*, Berkeley. Los Angeles, London: University of California Press.
- Jameson, F. (1991): *Postmodernism Or, The Cultural Logic of Late Capitalism*. Durham: Duke U P.
- Kanjuo Mrčela, A. (2002): Sodobna rekonceptualizacija dela: delo med racionalnim in emocionalnim. *Teorija in praksa*, XXXIX, 1 (30-48).
- Kurz, R. (2000): *Svet kot volja in dizajn: postmoderna levica in estetizacija krize*. Ljubljana: Krtina.
- Leidner, R. (1999): Emotional Labor in Service Work. *Annals of the American Academy of political and Social Science*, januar, 561 (81-95).
- Marx, K in Engels F. (1980): *Manifest komunistične stranke*. Ljubljana: Komunist.
- Marx, K. in Engels, F. (1979): *Izbrana dela*, 1. zvezek. Ljubljana: Cankarjeva zalo,ba.
- Marx, K. ([1867], 1976): *Vol. 1: Capital: A Critique of Political Economy*. Moscow: Progress Publishers.
- Mesner Andolšek, D. (2002): »Make me whole again.« Čustva v organizaciji. *Teorija in praksa*, XXXIX, 1 (10-29).

- Petras, J. in H. Veltmeyer (2001): *Globalization Unmasked: Imperialism in the 21st Century*. Halifax: Fernwood Books.
- Rafaeli, A. in R.I. Sutton (1989): The Expression of Emotion in Organizational Life. *Research in Organizational Behavior*, 11: 1-42.
- Rinehart, J. (2001): *The Tyranny of Work: Alienation and the Labour Process*. Toronto: Harcourt Brace.
- Ritzer, G. (1997): *Postmodern Social Theory*. New York etc.: McGraw-Hill.
- Ritzer, G. (1996): *Sociological Theory*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Taylor, S. (1998): Emotional Labour and the New Workplace«, v Thompson, P. in Warhurst, C. (ur.), *Workplaces of the Future*. London: Macmillan Press.

Naslov avtorice:

dr. Zdenka Šadl, doc.

Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani

Kardeljeva pl. 5, 1000-Ljubljana

e-mail: zdenka.sadl@uni-lj.si

Rokopis prejet oktobra 2003, dokončna verzija za objavo pa novembra 2003.

*Članek je po mnenju uredništva uvrščen v kategorijo
izvirni znanstveni članek s kvalitativno argumentacijo.*