



Zůstat v klidu. „Nesmíte se nechat vyvést z míry,“ říká Šjám Singh, jenž roky přes telefon pomáhal Američanům řešit problémy spojené s platebními kartami. Napravo ulice v Gurgaonu.



FOTO: 3x MARTIN CIVÍN

Hello, tady Danny. Nezavěšujte prosím

Přes sto tisíc Indů zvedá na předměstí Dillí telefony lidem ze Spojených států. Ubíjející práce je stojí zdraví, přesto se o ni bojí.

JANA VRUBELOVÁ
zvláštní zpravodajka
LN v Indii



GURGAON „Dobré odpoledne. U telefonu Danny. Jak vám mohu pomoci?“ říká tlumeným hlasem do telefonního sluchátka mladý muž, zatímco jeho turban nepřehlédnutelně vyčuhuje z pracovní kóje. Takových jsou kolem něj desítky. Pracovní deska, počítač, telefon či sada sluchátek. Dohromady asi tak metr a půl čtvereční prostoru. Víc k práci telefonního operátora netřeba.

Jenomže Danny není Danny, jmenuje se Sundžít a v jeho úvodní větě nesedí ještě další věc. Není totiž odpoledne, ale hluboká noc. Vítejte ve světě indických call center, kde nic není takové, jaké se to zdá.

Dillí, město zaslíbené

Každý měsíc tisíce mladých Indů opouští zaostalé horské či rybářské vesnice, aby zkusily štěstí v nadnárodních firmách, které sem v rámci takzvaného outsourcingu přenášejí část svých činností. Zákaznická, telemarketingová a poradenská centra světových firem sídlí tady a většina práce se odehrává přes právě telefon. Drtivá většina hovorů se vede anglicky, v úředním jazyce Indie, což je kromě levné pracovní síly další důvod, proč se zákaznické linky velkých korporací přesunuly právě sem.

Potřebujete zablokovat americkou platební kartu, poradit s hypo-

tékou nebo i rozbitým počítačem ve Velké Británii? Dovoláte se pravděpodobně do Indie a pravděpodobně do Gurgaonu, finančního předměstí Nového Dillí.

Právě tady sedí i Sundžít alias Danny, a s ním zástupci Johnů, Dennisů, Nancy a dalších dočasných poradenství, orientované – tak jako většina gurgaonských call center – na americký trh.

Místo šicího stroje telefon

„V první řadě jde o to, nevzbudit ve volajícím nejmenší podezření. Musí si myslet, že se dovolal maximálně do jiného města,“ říká Sundžítův nadřízený Džitu a zároveň majitel firmy se softwarovým poradenstvím, orientované – tak jako většina gurgaonských call center – na americký trh.

K tomu slouží i tvrdý trénink výslovnosti. V call centrech pracují lidé s pěstěným kalifornským či jiným přízvukem. Průběžně jsou proškolení i v kulturních reáliích. Po telefonu pak dokážou zdvořilostně pohovořit například o americkém fotbalu či poslední filmové roli té které celebrity. Jako by seděli jen pár bloků daleko od volajícího.

Jenže nesedí. Jsou na druhém konci světa v klimatizovaném open space jednoho z indických telefonních center. Ta jsou podle mnoha studií označována jako „sweatshopy“, tedy podniky s nepříjemnými pracovními podmínkami. Na rozdíl od obecně známých textilek, kde švadleny šijí dlouhé hodiny za pakatel, tu sice existují bezpečnostní pravidla a práce je lépe pracena – je ale stejně náročná, ubíjející, dlouhá, stresující. A nedůstojná.

Půlnoc, čas oběda

„Pracuje se na třisměnný provoz a nejvíce práce je od jedenácti večer do osmi do rána,“ říká Džitu, zatímco pošilhává po monitoru, na němž sleduje výkon zaměst-



Kóje telefonních operátorů. Šéf je kontroluje nejen přes počítač, ale i přes skleněnou přepážku, za níž má kancelář.

nanců sedících v řadách za velkou skleněnou zdí. Je kolem půlnoci a v jeho firmě PC 24/7 za chvíli začne, alespoň z pohledu jejich klientů, „polední pauza“. Spočívá v tom, že zaměstnanci snědí z domova přinesené jídlo nad klávesnicí.

„Nejdřív jsme měli taxislužbu rozvážející pracovníky call center a pak se zrodil nápad založit vlastní firmu,“ vypráví Džitu a přiznává, že si se společníkem přijdou na slušné peníze. Jeho firma je relativně malá, pracují tu lidé, kteří už mají několik let v oboru za sebou, a stres tu není tak velký jako u velkých nadnárodních společností.

O tom ví své i čtyřiatřicetiletý Šjám Singh, jenž v jedné americké finanční firmě strávil více než sedm let. Pak musel skončit. „Nevydržel jsem ten tlak,“ říká v jedné z nočních jídelen u bývalého pracoviště s adresou DLF Phase V., jež mimoděk ilustruje bouřlivý stavební rozvoj Gurgaonu, třicet let starého předměstí vystavěného korporacemi pro korporace. Směsice prosklených budov, obchodních center, nadjezdů a obytných výškových budov se závo-

rou a strážníkem u vchodu připomíná spíše státy Perského zálivu než Indii. Jediná nezastavěná část se jmenuje „wood area“, tedy něco jako „oblast lesa“, a je jasné, že o park opravdu nejde.

Šjámův příběh je typickým příběhem pracovníka call centra, magnetu pro mladé Indý z chudých poměrů. Je to cesta ke svobodě, možnost, jak uniknout částo předem narýsovanému životu. Stačí k tomu málo: angličtina s minimálním přízvukem.

„Je to velké lákadlo. Takové peníze, jaké vám nabídnou za zvedání telefonů, totiž nikde jinde jako nekvalifikovaný člověk bez jakýchkoli zkušeností nedostane,“ vysvětluje a dodává, že přesně to je důvod, proč mnoho lidí prostředím klimatizovaných kójí už nikdy neopustí.

Zlatá klec je však relativní, plat pohybující se v přepočtu kolem deseti tisíc korun není na indickou metropoli nijak závratná částka. I když s porovnáním s alternativami je pořád atraktivní. A o to právě jde.

„Není cesty zpět. Mnoho kolegů trpělo zdravotními problémy, především psychického rázu,“ vy-

práví Šjám, jenž se po vzoru otce vyučil kuchařem, ale pracovat v kuchyni nikdy nechtěl. Z města ve střední Indii proto odešel do Dillí a nechal se najmout do call centra. To bylo na začátku tisíciletí, v době jejich největšího rozmachu.

„Nejzávažnější jsou takzvaná kulturní školení. Probírali jsme i sociální zabezpečení, protože to tady v Indii nikdo nezná,“ směje se a vypráví o začátcích v britské pojišťovně.

„Na první hodině jsme se učili o britské vlajce a pak hned o Victorii Beckhamové,“ vzpomíná.

Záhy nato ale přešel do americké finanční korporace, kde se začal mezi tisíce telefonních operátorů a strávil tam následující roky.

Hřbitovní šichta

„Je to ohromný tlak, směte si maximálně jen odskočit na toaletu. Směny se navíc pořád střídají, nejhorší jsou takzvané „hřbitovní šichty“ od dvou ráno. To pak celý měsíc nevidíte slunce,“ říká a nevědomky tím vysvětluje v Indii nečekanou kampaň propagující užívání vitamínu D.

Je ironií, že volné dny prý většina zaměstnanců tráví v gurgaonských obchodních centrech, tedy opět skryta před sluncem.

„Dříve či později začnete trpět krizí identity. Ať vědomě či nevědomě v sobě tu indickou potlačíte,“ říká Šjám, svého času Donnie. „Jméno si můžete vybrat sami, ale vedení ho musí schválit. Já si vybral podle oblíbené filmové postavy,“ tvrdí Šjám s tím, že značná část výdělků obvykle padla na obléčení a elektroniku.

Jeho slova potvrzují mladíci, kteří se pomalu začínají trousit k nočnímu obědu. Volné kahoty, na hlavě kšiltovka. Západní styl.

A jací jsou vlastně Američané podle člověka, který „strávil roky života povídáním s Amerikou“?

„Bojí se zákona a hlavně starší lidé se cítí osamoceni,“ říká Ind, jenž po telefonu řešil nejrůznější problémy spojené s platebními kartami.

Kvůli zhoršujícímu se zdravotnímu stavu nakonec skončil. Díky bratrově pomoci si to mohl dovolit a dnes pracuje pro reklamní agenturu. Považuje to za štěstí.

Přesouváme se

Zatímco na začátku tisíciletí zažívala Indie ekonomický rozmach a v Gurgaonu rostlo jedno call centrum za druhým, dnes se o polovinu nižší hospodářský růst snaží zvednout nová vláda v čele s ekonomicky zaměřeným premiérem Naréndrou Módím. Mezi předvolební sliby patřila hlavně nová pracovní místa.

Jenomže právě o ně se statisíce indických operátorů bojí. Podle Indického komory obchodu a průmyslu (ASSOCHAM) je zlatý věk indických call center u konce. Indii v tomto odvětví letos předběhly Filipíny.

Zatímco v minulosti země poskytovala servis s bezkonkurenčně nejnižšími náklady, dnes už se objevují místa, která za stejné nebo menší peníze nabízejí lepší služby – jako právě Filipíny. Podle poznatků ASSOCHAM jen asi deset procent absolventů indických středních škol splňuje požadavky práce v call centru. Na Filipínách je to až třicet procent. Důvodem je neutrální anglický přízvuk, který navíc snižuje náklady na jazykovou školení odbourávající akcent. A také větší kulturní i geografická blízkost se Spojenými státy.

Propouštění se tu bojí úplně každý. Profesionálové ve zvedání telefonů totiž jinde jen těžko najdou uplatnění. A tak i přes monotónní náplň, přes poškozený sluch a další zdravotní problémy znamená pro mnohé práce v call centru vše.

ZPRÁVY DNE

ŠPANĚLSKO

Vláda chce zmařit katalánské hlasování

MADRID Španělská vláda chce u Ústavního soudu napadnout referendum o nezávislosti Katalánska, které chce tento region navzdory nesouhlasu Madridu uskutečnit 9. listopadu. Premiér **Mariano Rajoy** kvůli tomu svolal na pondělí zvláštní zasedání kabinetu. Předseda katalánské vlády Artur Mas totiž oznámil, že v sobotu



vydá dekret, jímž konání referenda oficiálně nařídí. Pokud to skutečně udělá, chce španělská vláda požádat soud, aby plebiscit kvůli rozporu s ústavou zakázal. Mas opakovaně tvrdí, že nesouhlas centrální vlády jej od vyslání referenda neodradí. Premiér by podle něj „neměl ústavu zneužívat k tomu, aby Katalánci umlčel“. Pokud se ale žádost o zákaz referenda k soudu dostane, má velkou šanci uspět. Ústavní soud stejně jako parlament totiž letos chystané referendum označily za nezákonné. Španělská média spekulují, co by se stalo, kdyby soud referendum zakázal

a katalánské úřady verdiktu neposlechly. Premiér Rajoy by pak zřejmě čelil tlaku, aby podpořil autoritu soudu a v Katalánsku si vynutil poslušnost. Ústava mu kupříkladu dává možnost částečně či zcela převzít pravomoci regionální vlády. čtk

UKRAJINA

U Lvova skončilo cvičení NATO

LVOV Na západě Ukrajiny včera skončilo společné cvičení asi 1200 vojáků z dvanácti zemí Severoatlantické aliance (NATO) a Ukrajiny pod názvem Rapid Trident. Oznámilo to ukrajinské ministerstvo obrany. Už předtím začaly Černé moře opouštět lodě

zemí NATO, které se tam zúčastnily manévru s ukrajinským námořnictvem. Cvičení v okolí Lvova na západě Ukrajiny bylo zaměřeno především na zlepšování součinnosti v mírových operacích a boj proti terorismu podle aliančních standardů. čtk

ŠVÝCARSKO

Gotthardský tunel by mohl být rozšířen

BERN Švýcarský parlament včera schválil plány na rozšíření frekventovaného Gotthardského silničního tunelu pod Alpami, který je třetím nejdelším tunelem světa. Podle členů obou parlamentních komor by se měl v roce 2020 začít stavět jeho druhý tu-

bus, projekt ale budou muset v referendu schválit občané. čtk

NĚMECKO

Opozice žaluje vládu kvůli Snowdenovi

BERLÍN Německá opozice podala k ústavnímu soudu žalobu proti vládě kvůli tomu, že kabinet staví překážky pro výpověď bývalého analytika americké národní agentury pro bezpečnost (NSA) Edwarda Snowdena před zvláštním parlamentním výborem v Berlíně. Podle opozice tím vláda ohrožuje demokratické uspořádání v Německu, protože brání parlamentu, aby prověřil rozsah sledování německých občanů ze strany NSA. čtk

EVROPSKÁ UNIE

FT: Mají se bankéři v City bát Jourové?

BRUSEL Česká eurokomisařka pro spravedlnost Věra Jourová bude mít brzy práci se šéfy londýnských bank. Na jednání komise totiž přijde hodnocení normy stanovující stropy pro odměny bankéřů. Ač z veřejných vystoupení Jourové není patrné, jaký má k věci postoj, slova jejího stranického šéfa Andreje Babiše naznačují, že nedávná spřízněnost Prahy s Londýnem je minulostí, píše list Financial Times. Europarlament loni schválil nařízení, podle něhož nesmí odměny bankéřů přesahovat výši jejich ročního platu, Londýn nesouhlasí. čtk