

ELEANOR LANGER NEW YORK-I TELEFONOS KISASSZONYOK

1969 októberétől decemberéig a New York-i Telefontársaságnál dolgoztam, az előfizetési osztályon, amelynek helyiségei a Manhattan déli részén fekvő Broadway-City Hall egyik modern, kékes ablakú irodaépületének három emeletét foglalják el. A terem, amelyben a rám kiosztott művelteket végeztem, tágas és ragyogóan kivilágított, akárcsak valamelyik nagy napilap szerkesztőségi terme. Benne körülbelül száz íróasztal, ötösével-hatosával csoportosítva egy-egy felügyelő asztala köré. Teendők: felvenni a rendeléseket új készülékek beszerelésére vagy új szolgáltatásokra, csillapítgatni tizenegy körzeti központ reklamáloról ügyfeleit (körzetünk határai: délen a Lower East Side, északon a 23. utca, nyugaton a 6. Avenue).

Hatán tartozunk az én felügyelőnömhöz. Ő maga egy osztályvezetőnek van alárendelve, aki összesen négy felügyelőt irányít, tehát — ez utóbbiak közvetítésével — húsz kisasszonyt. Maga az osztályvezető két kollégájával egyetemben egy körzeti ellenőr beosztottja. Az osztályvezetők íróasztalai a nagy terem oldalsó részén, üvegfalak mögött állnak. A körzeti ellenőr a folyosó végén az egyik igazgatósági irodában dolgozik. Manhattan déli részén összesen öt körzeti ellenőr van. Ők a déli divízió főnökének alárendeltjei. De egy-egy ilyen divíziófőnök is csak egyik közkatona a divízió-főnökök hadseregének, melynek hatásköre Long Islandtól Westchesteren át az Upstate elnevezéssel jelzett kerületig elterülő öt elővárosra terjed. Az N utcában dolgozó néhány tucatnyi igazgatósági alkalmazott a Társaság New York-i ágazata igazgatósági káder-hadseregének tagja.

Ebben a — lépcsőzetes — hierarchikus rendszerben az autoritás megoszlik, mindenki csupán egy-egy kis csücskébe kapaszkodik. Például: egy telefonos kisasszony

az előfizetőnek — mondjuk — csak tíz dolláros hitelkeretet biztosíthat; felügyelőnöje már elmehet 25 dollárig; a felügyelőt irányító osztályvezető 100 dollárig; a kerületi felügyelő 300 dollárig, s így tovább. Ezek az alkalmazottak úgy viszonyulnak az American Tel and Tel (Telefontársaság) és a hírközlés iparának döntéshozatalra jogosult központjaihoz, mint a Fehér Ház őrsége Richard Nixonhoz. Mindannyian szilárdan meg vannak győződve arról, hogy „a Telefontársaság feladata az ügyfelek szolgálata”. Meggyőződésem szerint, ha valaha egyáltalán hallottak valamit az amerikai Telefontársaság és az ABM (Anti-Ballistic Missiles — Rakétaelhárító rakéták rövidítése. *A fordító megjegyzése*) összefüggéséről, akkor is azt hiszik, hogy az ABM a Gramercy—7 központ egyik nagyon kényes ügyfelének, az Associated Business Machinesnek a rövidítése.

Politikai okokból vállaltam az állást. Bizonyos voltam abban, hogy ennél a vállalatnál személyes élményt szerezhetek az „elburokratizálódásról”, az „elidegenedésről” és a „kizsákmányolásról”. Nem azért, mintha nem tudtam volna, hogy a munkások az imperialista nemzetgazdaságban betöltött valóságos szerepükről kialakult „hamis tudatuk” miatt azonosulnak elnyomóikkal. Hittem ezekben a fogalmakban, s máig sem csatlakoztam. Saját fejemmel gondolkodva is tudom, miért kellene fellázadniuk ezeknek a munkásoknak. De ahogyan én értettem a dolgokat — az a köznapis valóságot mind érthetetlenebbé tette számomra. Hát miért nem moccanak a munkások? Mi az, amiről én nem tudok, ami viszatartja őket? Egyszóval: valamit majd csak megtudok az ipari rendszer szövevényéről, arról, hogy mit jelent benne élni.

Hosszas töprengés után úgy döntöttem, hogy egy nagyon szabványosított és vég-

letesen bürokratizált intézménynél keresek állást. Jól tudtam, hogy a New York-i Telefontársaság éppen nagy adminisztratív válságban van. Ez köztudomású volt üzleti körökben, de a nagyközönség soraiban is. Sokat foglalkoztatott, vajon milyen hatással lehet az alkalmazottakra e szolgáltatási ág oly sokat emlegetett züllése.

Nem minden nehézség nélkül foglalhatam el az állást. A telefonos kisasszonyi beosztáshoz „túl magas” a képesítésem, én ugyanis bevallottam, hogy egyetemre jártam. S azokat a tesztek is, amelyeknek alávetik az újonnan jelentkezőket, a kelleténél jobban oldottam meg. Egy fikikus, de barátságos vizsgáztatónő firtatni kezdte esetleges militánságom tüneteit, és felfedezett az önéletrajzomban egy néhány éves hézagot.

— Ezekben az években mivel foglalkozott? Talán kontesztálással?! — kérdezte.

— Ó, nem. Férjnél voltam — válaszoltam.

S — úgy tűnt —: ez megnyugtatta; mintha a férjezettség ténye már önmagában elegendő bizonyítéka volna a társadalmi problémák iránti közömbösségnek...

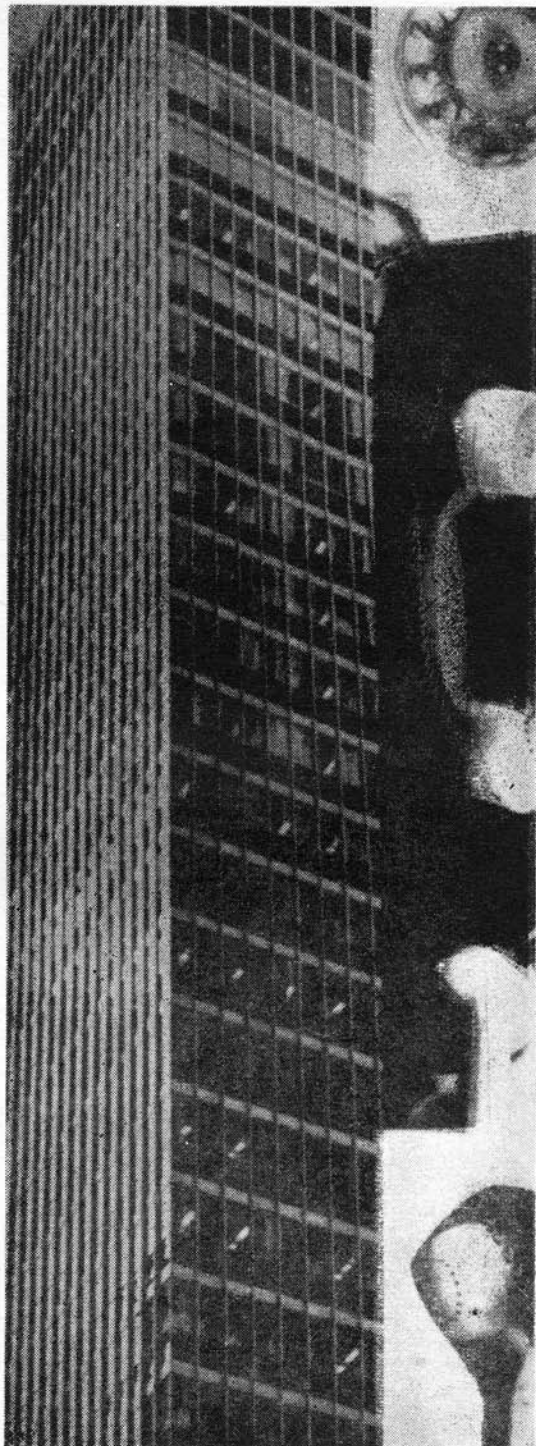
További nehézséget jelentett vizsgáztatóimat meggyőzni arról, hogy ne javasoljanak engem jobban fizetett posztra. Mindenféle históriákat kitaláltam:

— Tudja, kérem, éppen válófélben vagyok, s ez kissé zaklatottá tesz. Igazán nem is tudom, alkalmas volnék-e pillanatnyilag irányítói munkakör betöltésére.

— Ha más mondana ilyeneket, igazán nem tudom, egyáltalán tárgyalhatnék-e még alkalmaztatásáról — felelte vizsgáztatóm.

Végül is felvett. Az volt a benyomásom: tekintettel képzettségemre, gyanakvását még nehezebben értethette volna meg feletteseivel, mint visszautasításoimat.

De munkába lépésem után megfigyeltem: „jövös embernek” tekintettek, s kedvezőbb elbánásban részesítettek. Amikor felvettek, hosszasan beszélgetett velem a körzeti felügyelőnő s az osztályfőnököm is. Édeskés szölamokat mondogattak azokról a nagy lehetőségekről, amelyek a New York-i Telefontársaság „női alkalmazottai előtt nyitva állnak”. Ismételten hangzották, hogy az osztály többi alkalmazottjához viszonyítva magasabb kategóriába tartozom, s rajtam „az adminisztráció” szeme. Azután maga az osztályvezető vezetett be abba a tanosztályba, ahol szakmai kiképzésben kellett részesülnöm.



A tan-osztályban öten voltunk, meg az oktató. Angela és Katherine, két 45—50 év körüli tenyeres-talpas olasz nő. Sokéves szolgálat után a javítási részleg irodájából szándékoztak előléptetni őket a kereskedelmi osztályra. Angela szerint a javítási részlegen elvárták volna tőlük, hogy „robotát váljanak“. Egy hét múlva, miután kiderült róluk, hogy alkalmatlanok a Társaság képviselével járó munkakör betöltésére, visszahelyezték őket a javítási részlegre. Összeroppantak.

A harmadik Billy volt, egy tizenhét éves középiskolás. Nem tudni, miért helyezték a Társaság toborzóiba ebbe a fura női világba. Persze, még nem lehettek felnőtthöz illő tapasztalatai, emiatt képtelen volt megbirkózni akár a legegyszerűbb feladattal is. Ha például azt kellett mondania egy női ügyfélnek, hogy legyen otthon, amikor kimegy hozzá a szerelő, nem állhatta meg nevetés nélkül, mert mindig valami malacásra gondolt. A legjobban „inni szeretett a srácokkal“; egy olyan brooklyni diáktársasághoz tartozott, amely a legjobb úton haladt az alkoholizmus felé. De talán ez volt az utolsó brooklyni banda, amely még nem szívott marihuanát.

Betty huszonöt év körüli, kissé már elhízott, de azért még szépnek mondható nő. Képviselési munkakört töltött be a számlázási osztályon. Most — ahogy az ejtőernyősöknel mondják — speciális kiképzésben részesült a rendelési osztályon. Magabiztos, fegyelmezett, türelmes, jó tanuló, jó modorú. A tan-osztályon kívül számomra kissé titokzatosnak tűnt. Liberális érzelmű volt a „feketétek“ iránt, pedig „fehér középiskolát“ végzett. De ultrareakciós volt a vörösökkel szemben, holott életében még egygel sem találkozott. Tanulmányaink befejeztéig túltettük magunkat a kölcsönös tartózkodáson, s majdnem barátok lettünk. Ha van olyasvalaki a Társaságnál, akitől néha szeretnék bocsánatot kérni, mert mindig elhallgattam gondolataimat, s másnak mutattam magam, mint aki valójában vagyok, hát az éppen Betty.

Oktatónőnk, Sally, harminc-harmincöt év körüli, kellemes külsejű dundi, hajlakot használ és erősen festi a szemét. Több parókája van, az egyiket — minden mozdulatra táncot járó — tincsek díszítik. Hivatali feladata: meggyőzni bennünket arról, hogy a Társaság politikája és gyakorlata ésszerű. Híven és ügyesen végrehajtja, amivel megbízzák. Magánemberként a mágiában hisz, persze, ez csak amolyan kedvtelés, nem gyakorolja. Attól tart, ha megidézné az ördögöt, többet sohasem tudná elűzni. A

kellemetlenkedő női ügyfelet nem elnyomótnak, szerencsétlennek, szomorú életűnek vagy egyszerűen kibíráhatatlannak hitte, hanem boszorkánynak a szó szoros értelmében. Sally a demonológia fogalmai szerint értelmezte a rosszat, mert túlságosan értelmes ahhoz, hogy ezt észre ne vegye.

A képviselési munkakört betöltő személyzetnek rendezett kurzus „be van programozva“. Világos, hogy a Telefon-társaság dollármilliókat költött az új alkalmazottak kiképzésére szakosodott neves vállalatok konzultálására. Nem nehéz kikövetkeztetni a két alapismérvet. Először is a tananyagnak annyira rutinszerűnek kell lennie, hogy bármelyik alkalmazott előadhassa. Az oktató előadta anyag — a megjegyzésekkel és a példákkal együtt — egy nagy könyvben található, melynek lapjai kiszedhetők és behelyettesíthetők. Az előadónak híven követnie kell a könyvet. Bárki ott folytathatja az előadásokat, ahol más abbahagyta. Úgy érzem, hogy akár én is megtarthatnám a kurzust, egyszerűen csak követnem kellene a programot. A második kritérium: biztosítani az egyszer már elért eredmények újra realizálhatóságát, hogy a rendszer minden egyes eleme bármely más elem helyettesítésére alkalmas legyen. Ez a rendszer a bürokrácia szempontjából az üzemi taylorizmussal azonos. Lényege: minden műveletet parányi elemekre bontani és jegyzőkönyvbe iktatni.

A jó munka elsajátításához elegendő olvasni, a lényegyet nem fontos megérteni. (Katherine-nak és Angelának állandóan nehézségei voltak. Ők „soha sem olvasnak“, mondták. Ezért volt nehéz nekik.) Nem is az a fontos, hogy az ember dokumentálódjék, hanem az, hogy tudja, mit kell válaszolnia az ügyfélnek. Minden napnak megvolt a maga lecketerve. Az egyik a következőképpen hangzott: „Hogyan válaszoljunk az ügyfélnek, ha még nem tanítottak meg arra a válaszra, amelyet kérdésére adnunk kellene?“ Vagy ugyanennek a problémának egy még bürokratikusabb változata. Sally elmagarázta nekünk, miről van szó. Persze, ilyen esetekben az ember feltehetőleg átpasszolja az ügyfelet egy jobban képzett kolléganőnek vagy a felügyelőnőnek. Csakhogy a kliensek képesek úgy elbonyolítani a dolgokat, hogy még egy intelligensebb személy is belezavarodik. Sohasem szabad ilyesfélét mondani: „Az ördög vinné el! Ez aztán bonyolult! Halvány gőzöm sincs, mi itt a teendő. Kapcsolok valakit, aki ért hozzá.“ Persze a valóságban kapcsolni kell valakit.

Amikor cseng a telefon, ezt kell mondani: „Hallo, itt Miss Langer. Miben lehetek segítségére?” (Szabály, hogy azonnal „át kell venni a beszélgetés irányítását”, s mindvégig irányítani kell tudni, nehogy valami váratlan történjék, például személyes kapcsolat alakuljon ki a telefonos kisasszony és az ügyfél között.)

A kliens azt mondja: „Mr. Smith vagyok. Szeretnék egy falikészüléket a konyhába.”

A válasz: „Boldog volnék, ha hasznára lehetnék, Mr. Smith. De szükségem van néhány adatra. Mi az Ön telefonszáma?” (Második szabály: mindvégig éreznie kell az ügyfélnek, hogy milyen nagyon érdekli az embert a Helyzet, s egyben a megoldására irányuló teljes készséget is.)

A kliens bemondja telefonszámát, mire az ember megvallja: „Szívből sajnálom, Mr. Smith, hogy, sajnos, még nem tudom, ilyen esetben mi a teendő. Új alkalmazott vagyok. Szíves engedelmével kapcsolok valakit, aki hasznára lehet.” (Harmadik szabály: el kell érni, hogy beleegyezzenek egy ilyen megoldásba. Ilyeneket kell mondani: „Megengedi, hogy valaki mást hívjak?” „Megkérhetném, hogy várjon egy pillanatig?”)

Mind ezek a részletek abszurdok, de kötelezők. Amit az ember magától is megtenne, természetellenessé válik, mihelyt pontosan szabályozva van. Az előírások merevsége miatt a telefonos kisasszony hülyének érzi magát, ha hibázik. Íme, egy másik lecke tárgya: „Mi a teendő, ha a kliens telefonál, s egy bizonyos személlyel, mondjuk Miss Smith-szel vagy a felügyelőnővel óhajt beszélni?” Bármint legyen is, ezt kell válaszolni: „Ó, nagyon sajnálom, Miss Smith éppen foglalt; de én is ismerem az ön dossziéját; mivel szolgálhatok?” Sohasem szabad megengedni, hogy az ügyfél egy bizonyos alkalmazott nevével kösse össze ügyének elintézését. Egy lecke alkalmával Sally ezzel fordult Angelához: „Halo, Mrs. Brownnal szeretnék beszélni.” Angela természetesen így válaszolt: „Egy perc türelmet kérek, azonnal kapcsolom.” Főbenjáró bűn, amit haladéktalanul szemére is vetettek. Angela nem tudta, hová bújják szegyenében.

A Társaság propagandaszólamai szerint nem létezik ilyenszerű merevség, sőt, a képviseleti munkakörben dolgozóktól elvárják, hogy „kezdeményező készségről”, „ítélőképeségről” tegyenek tanúságot és kialakuljon egyéni nyelvezetük. Ami azt jelenti, hogy ahelyett: „Boldog volnék Mr. Smith, ha hasznára le-

hetnék. De szükségem van néhány adatra”, megengedik, hogy az ember megalakossa egyéni variánsát. De mindenkor 1. ki kell fejteni azt az óhajt, hogy hasznos legyen az ember, s 2. közölni kell, hogy többet szeretne tudni az ügyről. Ezenfelül, miközben az ember megkapja a kért felvilágosítást, az adatokat kodifikált formában fel kell írni egy CF—1 jelzésű sárga nyomtatott papírlapra úgy, hogy a feljegyzést akár egy floridai kolléganő is elolvashassa és megfejthesse. „Hát erről van szó — mondja Sally. — Mindenütt egyformán csináljuk, éppen úgy, mint egy illinoisi vagy alaszka-i telefonos kisasszony. Egyazon nagy monopóliumhoz tartozunk.”

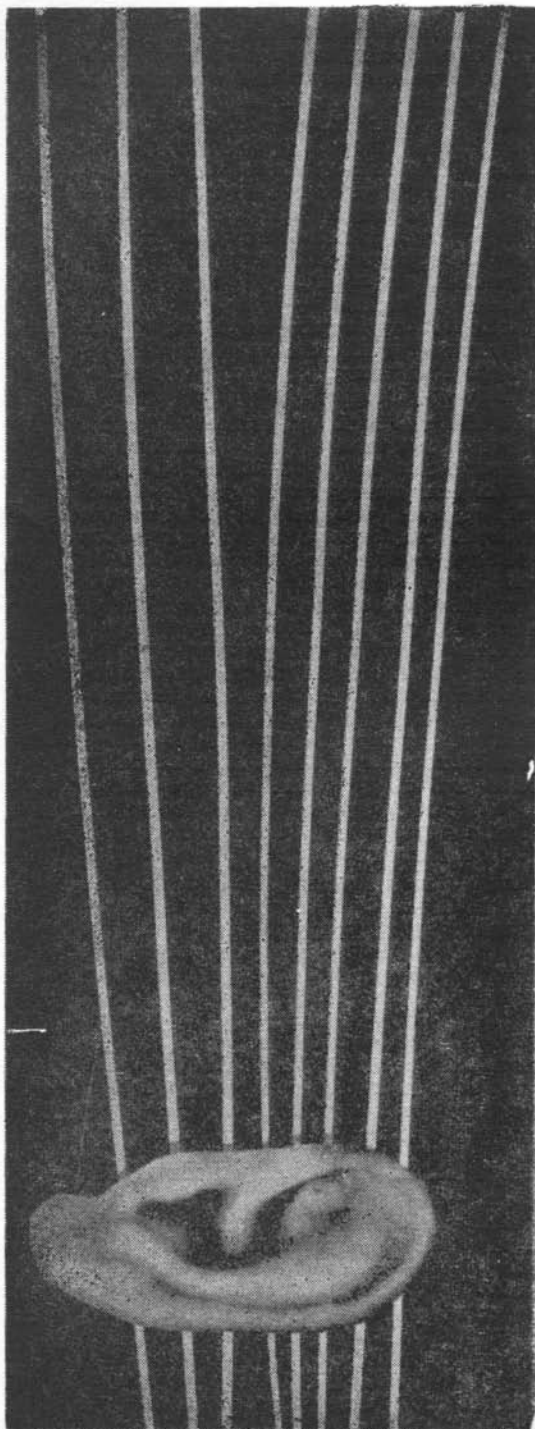
A kiképzés logikája: emberi lényekből gépezetté átfómálni a tanulókat. Az alapmódszer: az ügyfél bármely kéréséből kivonni a lényeges információ-elemeket, emberi problémáját a bürokrácia nyelvén megfogalmazni, hogy aztán az illetékes osztály megoldhassa. Például: felhív egy kliens: „Haldoklik a feleségem. Ma hoztam haza a kórházból és szeretnék egy készüléket szereltetni a hálószobába.” Erre így válaszolunk: „Ó, de borzalmas, uram! Remélem, segítségére lehetek. Megfelel önnek a Princess-modell, amelynek éjjel világító tárcsája van?” S már írjuk is a CF—1-re: „*KL ak Prn hálzszob sürg*”. Elkészült a rendelés; behelyezzük egy dossziéba írásztalunk jobb sarkán; egy szerényebb beosztású alkalmazott negyedóránként minden asztalról összeszedi őket.

Az a tudat, hogy állandóan figyelik az embert, arra ösztönöz, hogy minden beszélgetést egyformán és személytelenül bonyolítsunk le. Ha az ember eltér ettől, és rögtönözni kezd, megjárhatja, hogy éppen azt a beszélgetést hallgatják le. Egyébként valószínűleg nem is nagyon lehetséges különösképpen embernek mutatkozni, amikor az embernek annyira összpontosítania kell a kliens kívánságaira, s nap mint nap annyi információ-elemmel kell megbirkóznia.

— — — — —

A mi tan-osztályunkon egyáltalán nem rejtik véka alá a profit-motivációt, a telefonkészülék-gyártás végső értelmét. Ellenkezőleg: igazolását szüntelenül ismételtetik. A különféle termékeket azért állították elő, hogy kielégítsék a különböző „ízléseket”, a „változatosság igényét”. Hogy miért jobb billentyűze hívni a számot? Erre a következőt kell válaszolni: „ez az utolsó divat”, „gyorsabb, mint a tárcsázás”, „könnyebb kiolvasni





a betűket és a számokat", „kellems hal-
lani a billentyűk hangját". Megtanuljuk
felmondani, hogy a Trimline típusú ké-
szülék kisebb helyen elfér, s van rajta
valami egészen újszerű: egy gomb, amely-
lyel meg lehet szakítani a beszélgetést. a
kagyló visszahelyezése nélkül, s „kiállí-
tották a modern művészetek múzeumá-
ban az esztétikus használati tárgyak kö-
zött". Azt szokták kérdezni, mire jó, hogy
éjjel világítson a telefonkészülék. En er-
re a legszívesebben azt válaszoltam vol-
na: „Mert nagyon jó lehet ilyen kelle-
mes fénynél szeretkezni"; de ehelyett
szépen megfogalmaztam a helyes választ:
„Mert biztonságérzetet keltő atmoszférát
kölcsonöz a hálószobának"; „Mert nem
zavarja a tévézést". Egy szép napon meg-
látogatta tan-osztályunkat Carol Nichol-
son, az oktatás ellenőrzésével megbízott
nő. Carol a társaság tipikus alkalmazottja.
Vénlány, akinek sikerült „felemel-
kednie" egy viszonylagos hatalmat jelen-
tő állásba. Egy magánbeszélgetés alkal-
mával megkérdeztem tőle, honnan vet-
ték oktatásunk programját. Carol elmon-
dotta, hogy a Központ dolgozta ki, de az
utóbbi időben a Columbia Egyetem két
professzora tökéletesítette. Úgy tudja,
egyikük az angol nyelv katedrájának a
vezetője, a másik előadótanár. Ha jól ér-
tettem, fő újításuk az az ajánlás volt,
hogy a kis jeleneteket, amelyeket az ok-
tatás során eljátszatnak velünk, tarkítsák
„Ki mit tud?"-szerű játékokkal.

Carol nagyon komolyan vette az okta-
tás tartalmi vonatkozásait. Minden esz-
közzel arra törekedett, hogy alaposabban
belénk oltsa az ügyfél szolgálatának —
általunk már jól ismert — ideológiáját:
az ügyfelet minden problémája megoldá-
sában segítenünk kell. Ezt mondotta: „Ha
az ügyfél azt telefonálja, hogy majd
mindjárt megmondja, mit csináljon a
kisasszony", akkor is azt kell válaszolni
neki: „Örömmre szolgálna, ha segítségé-
re lehetnék, uram!" Nem tudtam meg-
állni, hogy fel ne tegyek egy kézenfekvő
kérdést. Azt szerettem volna tudni, mit
ír elő a szabályzat arra az esetre, ha
az ügyfél obszcén ajánlatot tesz. De nagy
ártatlanul csak ennyit mertem mondani:
„Kérem szépen, mi a helyzet, ha az ügy-
fél olyasmit kér, amiben az ember nem
óhajt segítségére lenni?" Carol a lehető
legkomolyabban válaszolt: „Ó, olyan
közlések soha nem futnak be a kereske-
delmi osztályra."

Kabán József fotomontázsai

Carol szenvedélyes szeretettel látta el hivatalát. Kis szerepeket játszatott velünk. Egyik szokásos tesztje alkalmával ő maga megjátszott egy bizonyos Mrs. Van der Poolt Gramercy-Park Southból. Szerette volna megintisztíttatni négy fehér és egy fakuló aranyozott készülékét. Carol látható élvezettel játszotta meg a gyűlöletes kliens szerepét. Nem lehetett megállapítani, hogy ilyenkor azonosul szerepével, vagy inkább az ilyesfajta ügyféllel szemben érzett dühét vezette le. Noha sokszor önmaga karikatúrájának tűnt, és igazán szeretett hatalmaskodni, Carol alapjában jószágos volt a tan-osztályban levő nőkhöz. Amikor egyszer Angela s Katherine arról panaszkodott, hogy nehezen megy a tanulás, Carol kis bátorító szótartot intézett hozzájuk: elmondotta, hogy ő is nagyon szerencsétlennel érezte magát a kereskedelmi osztályon, hogy bizony annak idején ő is sírva fakadt, de erőt vett magán, s eldöntötte, hogy kibírja, és igyekezetét siker koronázta.

— Sokan átestek ezen. Azt érezték, amit most maguk ketten. Folytassák csak, iparkodjanak. Fog ez menni.

Angela és Katherine nagyon hálásak voltak. A hét vége felé, amikor az elkeseredett és tehetetlen Katherine és Angela már nem bírta tovább és sírva fakadt, Sally is diszkrétan kimutatta rokonszenvét.

Ahogy teltek-múltak a hetek, tan-osztályunk valamiképpen mind ellenállhatatlanabban groteszkké vált. Sokszor az volt az érzésünk, hogy már nem bírjuk tovább, s egész egyszerűen nem voltunk hajlandók több ismeretet megemészteni. Ilyenkor aztán fantasztikus témájú beszélgetésekbe kezdtünk. Egy alkalommal egy egész délután azzal töltöttünk, hogy megbeszéltük a hét világcsoját. Felhívtuk a lapok szerkesztőseit, hogy megtudjuk, tulajdonképpen mi is az a hét csoda. Egy másik délután Sally hosszasan kifejtette nézeteit a mágiáról.

Előbb azt hittem, hogy teljesen spontánok ezek a munkabeszűntések. Később azonban, miután a tanulást az előírt időn belül mégis befejeztük, rájöttem, hogy szó sincs erről: „sztrájkjainkat” is a program írta elő; a „sztrájkok” tették lehetővé, hogy az oktatónó véleményyt alkothasson nézeteinkről, magatartásunkról. Tény azonban, hogy részben a beszélgetéseknek, részben a ránkerőszakolt intenzív tanulásnak tulajdoníthatóan az osztály elvégzésekor kompakt kis csoportot alkottunk. A tanulás befejezését meg-

ünnepeztük. Vettünk ajándékba Sallynak egy üveg parfümöt, elég költséges társasébredet rendeztünk némi ivászzal, s lelkendezve gratuláltunk egymásnak.

Mindenütt vannak besúgók.

Szinte nap mint nap egy-egy új kategóriájukat fedeztem fel.

Említettem volt, hogy minden öt-hat nő egy felügyelőnő hatáskörébe tartozik. A felügyelőnő bármelyik pillanatban rákapcsolhatja telefonkészülékét bármelyik kisasszony beszélgetésére az ügyfelekkel. A felügyelőnő minden áldott nap egy órára visszavonul egy külön, a nagy teremtől távolabb elhelyezett szobába, ahol anélkül, hogy mi látnók őt, rákapcsolódhat a tetszése szerint kiválasztott kisasszony beszélgetésére. A kisasszonyok persze tudják, hogy mikor figyelhetik őket, de sohasem tudják, hogy éppen melyiküket figyelik.

Távolabb a nagy teremtől van egy még titkosabb megfigyelő terem, amelyben — megfigyelői beosztásban — nők tartózkodnak. Ezek aztán a választást a véletlenre bízva kapcsolódnak rá a kliensekkel folytatott beszélgetésekre. Legfontosabb feladatuk megbizonyosodni afelől, hogy az alkalmazottak valóban helyes felvilágosításokkal szolgálnak. De ezeket a megfigyelőket is figyelik a Társaság egy más kertületben elhelyezett központjából: ez a központ azt figyeli, nehogy a megfigyelők hibásnak minősítsenek hibátlan beszélgetéseket. A megfigyelők feladatai közé tartoznak „a hozzáférhető-ségi próbahívások”, hogy lássák: szabadok-e a vonalak az ügyfelek hívásai számára. Persze, a besúgás e struktúrája teljesen független az adminisztratív hierarchiától.

Az állandó ellenőrzés egyik következménye, hogy nem lehet tudni, tulajdonképpen meddig terjed. A Társaság politikájához tartozik az ellenőrzés korlátozott jellegének hangoztatása. De ebben a korlátozottságban nem lehetünk bizonyosak. A távközlésben dolgozók szakszervezetének függetlenített funkcionáriusai azt állítják, hogy a Társaság visszaél bizonyos kémkedési technikákkal, így például sok szakszervezeti személyiség íróasztalán a tolltartóba mikrofont szereltek. Az N utcai épületben rejtett tévékamerákat helyeztek el a hallban és a felvonókban. S mindez a lehallgató készülékekre vonatkozó erényes nyilatkozattal „koegzisztál”. Csak a felügyelőnők és az osztályvezetők jogosultak a lehallgatásokkal kapcsolatos reklamációkkal foglalkozni. A hírközlés szabadságának



sérthetlenségéről szóló szövetségi szabályok mindenütt ki vannak függesztve. Az alsóbb beosztású adminisztratív dolgozók hivatalos álláspontja a lehallgató készülékekkel kapcsolatban az, hogy egész egyszerűen törvénytelenek. Ha mégis vannak, ez magánvállalatok, bizonyos egymást vigyázó üzleti körök műve, nem pedig a kormányé.

„Ha valaki azt reklamálja, hogy lehallgatják a beszélgetéseit, egyszerűen azt kell kérdezni tőle: mért éppen az ön telefonját hallgatnák le?“ — mondja Sally.

Nem szólnak a nemzetbiztonsági szervek hírszerző hálózatáról. Rossz érzést szül, hogy a Társaság bármely pillanatban bármit kikémlelhet. Vajon a folyosón elhelyezett telefonokra is rákapcsolhat a megfigyelő osztály? Vajon a Társaság minden új alkalmazottat lehallgat? Vagy csak a gyanúsakat? A szakszervezeti vonatkozású beszélgetéseket magnószalagra veszik?

Ezekre a kérdésekre senki sem adhat pontos választ.

Sallynak két hangja volt: egy emberi meg egy gépi. Már az első napon gépi hangján magyarázta el a Társaság érveit a megfigyelés igazolására. A Teleföntársaság problémája az, mondotta, hogy „szolgáltatásain kívül más eladni valója nincs. Ha mi a General Motors volnánk, könnyen meggyőződhetnénk arról, hogy jól dolgozunk. Szétszerelnék egy taláalomra kiválasztott kocsit, és átvizsgálók minden egyes alkatrészét. Meggyőződhetnénk arról, hogy minden alkatrész ép, és az összeszerelés is hibátlan. De a teleföntársaság esetében ilyesmiről szó sem lehet. Nem tehetünk hát egyebet, önmagukat kell ellenőriznünk.“

Sally hasonlóképpen vélekedett a „hozzáférhetőségi próbahívásokról“. Ezek a hívások lehetővé tették annak ellenőrzését, hogy a vonal megfelelően működik. S Sally arra törekedett, hogy hálaérzetet oltson belénk a megfigyelők iránt: de hiszen hasznosak; „ők azok, akik lehetővé teszik munkád igazságos értékelését“.

Részletek a Les Temps Modernes 296. számában megjelent dokumentumból.