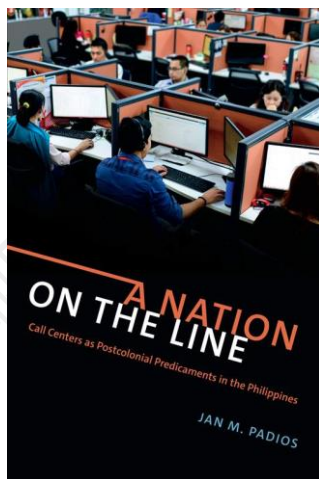


## 区域动态

【区域动态】简·M.帕蒂奥思《电话线上的国家：菲律宾呼叫中心的后殖民困境》，关注菲律宾繁荣的国际呼叫产业所折射出的经济发展与国族认同困境

**编者按：**本期的区域动态将视野投向增长乏力的后发国家的主要就业渠道——低端服务业及该渠道所带来的社会文化影响。上世纪 80 年代以来世界范围内政治经济格局的演变给后发国家同时带来了机会与挑战：一方面，跨国资本与货物流动的便利使得后发国家有机会受益于跨国企业的投资及其带来的生产技术。但另一方面，全球价值链的兴起也使制造业高度集中于少数国家，而众多后发国家因原有的制造业基础流失而出现了过早去工业化的趋势。在这样的背景下，众多富余的劳动力无法寻找到合适的工作，表现为堆积在低端服务业的隐性失业，带来了经济增长乏力、社会不平等加剧、政治不稳定性增强等各种问题。本期聚焦的著作《电话线上的国家：菲律宾呼叫中心的后殖民困境》（*A Nation on the Line: Call Centers as Postcolonial Predicaments in the Philippines*）（由杜克大学出版社 2018 年出版）就反映了菲律宾这样的现状：制造业发展不振，唯有外商瞄准当地廉价劳动力而投资的国际呼叫产业大量吸收就业。这对虽早已摆脱殖民地地位、却与前殖民者在经济社会与文化上保持联系的菲律宾来说，产生了一系列有关国族认同、家庭价值、消费文化等的影响。如何解读这些影响，对理解后发国家结构转型前景以及后殖民主义的文化认同演变都有着重要意义。



加州大学戴维斯分校主办刊物《动态：菲律宾裔美国人及离散研究》（*Alon: Journal for Filipinx American and Diasporic Studies*）于 2022 年 3 月发布威斯康星麦迪逊大学英语系助理教授艾琳·拉格曼（Eileen Lagman）关于美国威廉姆斯学院（Williams College）副教授简·M.帕蒂奥思（Jan M. Padios）所著《电话线上的国家：菲律宾呼叫中心的后殖民困境》（*A Nation on the Line: Call Centers as Postcolonial Predicaments in the Philippines*）书评文章，全文编译如下：

简·帕蒂奥思（Jan Padios）的《电话线上的国家》是对菲律宾呼叫中心在 21 世纪之交出

现的“后殖民困境”（postcolonial predicaments）的全面审视。帕蒂奥思的研究与其他菲律宾呼叫中心研究的不同之处在于，她表示这些工作场所代表了菲律宾与美国后殖民关系的延续，同时也表明了菲律宾政府在寻求了解其在全球经济中的地位时不断增加的新自由主义化（neoliberalization）。帕蒂奥思研究的核心是对菲律宾呼叫中心工作人员的数据调查，研究揭示了后殖民亲密关系和新自由主义政策两个过程的张力。帕蒂奥思在大范围上追踪了这些过程中的“矛盾、紧张和焦虑”（contradictions, tensions and anxieties）<sup>①</sup>，试图通过快速扩张的呼叫中心行业来定义菲律宾的未来，在小范围上则关注工作场所和社会再生产场所的劳动力和身份形成的日常动向（daily navigations）。帕蒂奥思利用跨学科和跨国研究方法，聚合了菲律宾研究、劳工研究和后殖民研究的理论对话，《电话线上的国家》通过菲律宾呼叫中心日常生活中菲律宾人的协调工作，探讨了后殖民国家的问题。

为了完成这项工作，帕蒂奥思书中的每一章都聚焦于一个特殊矛盾上，这些矛盾来自呼叫中心工作同菲律宾国族身份（national identity）之间的矛盾。本书的前半部分主要以劳动为矛盾点展开。首先，她通过同事之间的“菲律宾/美国关联性”（Filipino/American relatability）和“可产性亲密关系”（productive intimacy）概念，将劳动视作情感化了了的。之后，她研究了在后工业知识经济中，以技能价值转移为特征的劳动，而劳动力的种族化（racialization）和女性化（feminization）又限制了菲律宾劳动力的价值。本书的中间章节对呼叫中心的申请和培训过程进行了深入研究，因为帕蒂奥思本人申请并在呼叫中心培训，与一群年轻的菲律宾人一起工作。最后，本书的后半部分着重于阶级地位（class position）和性政治（sexual politics）的矛盾，指出了国家对呼叫中心带来的社会再生产的焦虑。帕蒂奥思声称，这些章节并不是“试图解决他们所认定的紧张和焦虑”，而是试图分析它们的结构。例如，帕蒂奥思考察了呼叫中心工作承诺其同信息技术和进入全球知识经济密切性的方式，但同时（呼叫中心）将其定位为服务工作和女性化劳动。由此指出，呼叫中心劳动力既有高技能，也有低技能；既有服务工作，也有专业工作；既具备稳定性并且能向上流动，但也有偶然性和不稳定性。帕蒂奥思研究了这种劳动如何代表塑造菲律宾劳动力和国族认同的更大问题。

因此，呼叫中心给菲律宾人国族认同带来的问题可能比它们解决的问题更多。事实上，正如帕蒂奥思所指出的（与其他关于菲律宾呼叫中心的研究一致），BPO（Business Process Outsourcing，商务流程外包）行业被国家行为者和行业领导者视为对海外劳动力迁移问题的一种回应。自从20世纪60年代国家管理的大规模劳动力迁移开始，围绕“人才流失”（brain drain）和“照料流失”（care drain）的讨论使菲律宾人对劳动力迁移中出现的人力资源损失和家庭分离感到焦虑。因此，呼叫中心的工作被认为是劳动力迁移的一个替代方案。菲律宾人可以获得西方资本，并接近其知识经济，而无需离开他们的家园和家庭。但正如帕蒂奥思研究表明，焦虑，特别是那些围绕着技能价值、种族化、劳动力女性化和异性恋家庭动态的焦虑，并没有随着菲律宾BPO产业的快速增长而消失，而只是以新的形式出现。

由于这些原因，我们可以把《电话线上的国家》看作是菲律宾研究的延续，它通过教育、劳动和照料的网络追踪了美国和菲律宾之间的密切联系。例如，接续凯瑟琳·卓伊（Catherine Ceniza Choy）的研究，帕蒂奥思检视了作为跨国劳动基础的菲律宾对美国的文化亲和力。在卓伊的研究中，这种文化亲和力以“移民文化”<sup>②</sup>（culture of migration）的形式出现，促进了护士的外移，并与美国在殖民地教育中的存在历史同时发生。在帕蒂奥思关于菲律宾呼叫中心的研究中，我们可以通过她的关键概念——菲律宾人/美国人的关联性看到这一点，国家行为者和行业领导者认为菲律宾人特别适合呼叫中心的工作，因为他们与美国的殖民关系

<sup>①</sup> Jan Padios, *A Nation on the Line: Call Centers as Postcolonial Predicaments in the Philippines* (Durham: Duke, 2018), 29.

<sup>②</sup> Catherine Ceniza Choy, *Empire of Care: Nursing and Migration in Filipino American History* (Durham: Duke, 2003), 4.

（帕蒂奥思认为是情感上的结构化）。帕蒂奥思的研究还建立在一些学者的研究基础上，这些学者通过新自由主义劳动经纪国家（neoliberal labor brokerage state）的形成、海外护理人员的女性化和种族化以及移民护理工作中固有的情感管理来追踪菲律宾的劳动力外移。遵循这一研究传统，帕蒂奥思的工作继续指出新自由主义的国家政策、以劳工为基础的民族英雄主义叙事（national labor-based heroism），以及在全球范围内推广熟练和有爱心的菲律宾劳工的社会实践，继续塑造菲律宾劳工价值。

正因为如此，帕蒂奥思的研究也建立在历史和跨国方法的基础上，从而探讨菲律宾的国族性（nationhood）建构工程，或者如文森特·拉法尔（Vincente Rafael）所说的“民族主义推迟”<sup>①</sup>（“nationalism deferred”）。正如拉法尔认为菲律宾的民族性以不平衡的发展和未实现的愿望为特征，并以“反讽”（irony）为基础，“阻止并打断了关于国家的单一支配叙事的建立”<sup>②</sup>。帕蒂奥思断言，菲律宾的国族性——通过呼叫中心工作者的形象来审视——是一个被大大小小的反讽打断的猜疑工程。帕蒂奥思对国族性作为一个矛盾的后殖民工程的关注让我想起了马汀·马纳兰珊（Martin Manalansan）的《全球女星》（Global Divas）中的一个小插曲：一个名叫罗伯特（Roberto）的线人在小时候看着满载年轻美国军人的巴士路过他童年住所附近的主要公路。因此，他从小就认为美国就在山那边一个小时公交车程的地方，直到很久以后，他才发现“美国确实非常遥远。”<sup>③</sup>这种亲密的和想象中的地理环境，即美国对于菲律宾来说是一种幽灵般和物质的存在，在帕蒂奥思对呼叫中心劳动相当深刻的描述中也很明显，在那里，大多数美国培训人员来到菲律宾开办培训，（因为）外包劳动需要了解美国的实体和文化地貌，例如州的缩写或主要节日的日期。

虽然《电话线上的国家》进一步推动了菲律宾研究中现有的对话，但其全面的民族志田野调查和理论框架也为进一步的研究勾勒出一幅可能的轨迹。作为一个对美菲两国间保持密切读写联系感兴趣的学者，我认为帕蒂奥思的研究指出了未来研究菲律宾人学习和劳动的方向。例如，未来的研究可能会追踪菲律宾的高等教育机构如何应对 BPO 行业的增长，从而将呼叫中心的工作认证化和专业化（这一传统在移民劳工教育中已经很明显）。此外，帕蒂奥思提出了一种批判性的方法来分析菲律宾劳工中的英语使用，这种方法将基于语言的劳动与国族性问题有效地联系起来。在她的工作基础上，我们可以认为在菲律宾劳工和其语言中，资本主义的逻辑不能自然展开，资本主义需要像常识一样来（从头）教授，而且正如凯瑟琳·普伦德加斯特（Catherine Prendergast）提醒我们的那样，这种逻辑在全球发展叙述中把西方以外的人定位为“落后”（backward）。英语可能是资本，但这种资本的价值因拥有者不同而差异。因此，以帕蒂奥思的研究为基础，可能意味着我们不仅要注意菲律宾国族性的矛盾，还要注意全球资本的矛盾，这些资本声称通过劳动力、资本和身体的无限制流动来运作。呼叫中心的工作是如何维护这一叙事的，又是如何显示其裂缝和裂痕的？

我们可以在书中的一个民族志中看到这个问题，帕蒂奥思描述了一个美国文化能力培训，要求呼叫中心的学员将美式英语短语与“菲律宾式英语”（Filipino-isms）进行比较：美式英语“再见”（goodbye）与菲律宾语“我要走了”（I'll go ahead）进行比较；美式“我会在早上十点来接你”（I'll pick you up at 10 A.M.）与“我会在早上十点来接你”（I'll fetch you at 10 A.M.）<sup>④</sup>。这一课程的目的是指出菲律宾英语在与美国客户沟通方面的不足。但正如帕蒂奥思所解释的，学员们对这些美式英语课程兴趣不大，而对菲律宾式英语列表的参与度却出奇地高。正如她所写的，受训者发现这个清单“特别有趣”<sup>⑤</sup>（particularly funny）。

我们可以把受训者对美式英语培训的反应放在普伦德加斯特所描述的英语经济中进行

<sup>①</sup> 3. Vincente L. Rafael, *White Love and Other Events in Filipino History* (Durham: Duke, 2000), 206.

<sup>②</sup> Rafael, *White Love*, 4.

<sup>③</sup> Martin Manalansan, *Global Divas: Filipino Gay Men in the Diaspora* (Durham: Duke, 2003), 12.

<sup>④</sup> Padios, *A Nation*, 112.

<sup>⑤</sup> Padios, *A Nation*, 113.

思考。例如，我们可以注意到受训者如何将美式英语看作是遥远的、学习的对象，除了作为技能之外，也许这种读写能力对他们来说对自己的身份没有真正意义。相比之下，菲律宾英语是有生命力的、不断发展的、有创造性的，充满活力。虽然帕蒂奥思详细介绍了申请者在面对对抗性提问时在使用英语方面如何停滞不前，但我们也看到了语言在申请和培训过程中的作用，例如一位描述自己为“007”的学员。换句话说，我们可以把菲律宾英语理解为不仅仅是一种模仿，或者仅仅是工人的菲律宾/美国关联性的产物，而且我们还可以注意到，呼叫中心的劳工如何把这些菲律宾式英语看作是协商和居间促成菲律宾性 (Filipinoness) 本身的一种手段——一种永远在演变和不确定的身份认同。事实上，菲律宾性和国族性是呼叫中心劳动所带来的社会生活中未解决的领域。因此，它们可能是智力和情感参与的场所，也是可能性发生的地方。

按照这些思路，我们可能有机会看到情感及其与劳动和知识生产的关系，它不仅是利用生产力和资本的情感能力的手段，也是一种可能性或成为（用情感理论的说法）的能力。我的意思是，在呼叫中心的工作中可能不仅存在矛盾和紧张，而且还有情感生活的痕迹，允许想象构成菲律宾国族性的替代时间性或空间归属。根据威廉·马扎雷拉 (William Mazzarella) 的说法，正是情感居间促成的失败，导致了人们不断地渴望参与和重新参与身份和归属的环境。按照马扎雷拉的说法，我们可以问：还有什么关于菲律宾人身份的磋商可以为资本和殖民回忆限制之外的某种未来性让路，哪怕是短暂的时刻？如果美式英语和其他常规化工作的做法不能在劳动方面吸引菲律宾劳工，那么是什么劳动能使菲律宾人的能力、精力和智力充满活力？它可能是维持资本主义逻辑的工作，但它也可能是继续探究菲律宾国族性的下一步。

(英文原文见 Eileen Lagman. (2022). [Book Review: A Nation on the Line: Call Centers as Postcolonial Predicaments in the Philippines]. *Alon: Journal for Filipinx American and Diasporic Studies*, 2(1), pp.33-37. <https://doi.org/10.5070/LN42156867>. 本文摘自开放获取期刊。)

同时，该刊还同期发布了莱斯大学英语系助理教授奥尔登·萨霍尔·马特-伍德 (Alden Sajor Marte-Wood) 关于简·M.帕蒂奥思所著《电话线上的国家：菲律宾呼叫中心的后殖民困境》书评文章，节选摘编如下：

……

尽管帕蒂奥思深受自治论者对去工业化 (deindustrialization) 和后福特主义 (post-Fordist) 向灵活积累转变的评估影响，帕蒂奥思仍有效地突破了自治论者方法对日益全球化的知识经济中情绪、认知和情感活动的商品化的限制，正如《电话线上的国家》对毛里奇奥·拉扎拉托 (Maurizio Lazzarato)、恩达·布罗菲 (Enda Brophy)、迈克尔·哈特 (Michael Hardt)、安东尼奥·奈格里 (Antonio Negri)、克里斯蒂娜·莫琳妮 (Cristina Morini) 和凯西·威克斯 (Kathi Weeks) 的理论的把握。自治论思想的这种生成性困扰和扩展在帕蒂奥思提出的两个重新定义中最为明显。首先是她坚持认为，我们要理解全球知识经济仍然与帝国遗产相联系，以及民族国家形式（而不是它的削弱）在全球化时代所占据的更重要的地位——一个被哈特和奈格里臭名昭著地描述为越来越不合时宜的立场。第二是帕蒂奥思有意选择避开现在已经被过度确定的“非物质劳动”<sup>①</sup> (immaterial labor) 的自治论概念，而倾向于描述一种历史上特定的“情感劳动” (affective labor) 模式，这种模式注意到（与哈特对该术语的首次表述不同）其通过殖民、种族化和性别关系的长期发展。帕蒂奥思对情感商品化进行了重塑，

<sup>①</sup> Maurizio Lazzarato, “Immaterial Labor,” in *Radical Thought in Italy: A Potential Politics*, eds. Paulo Virno and Michael Hardt (Minneapolis: University of Minnesota Press, 1996), 133

提出了她自己的“关系劳动”（relational labor）概念，该概念通过“历史上特定的权力结构”<sup>①</sup>的更细微的组合来理解资本的情感需求。通过这两步——重新定义我们如何考虑全球知识经济和关系劳动的概念化——《电话线上的国家》同时发展并取代了传统（即意大利、北方）自治论思想所提供的批判性见解。现在我将逐一讨论这些重构的问题。

帕蒂奥思说明了对知识经济在后殖民世界的的不平等领域的发展进行理论化时需要的细微差别。帕蒂奥思写道：“知识经济一词指向利用和创造知识、思想和信息的生产过程的扩展。”<sup>②</sup>这是传统自治论者对认知资本主义（cognitive capitalism）的理解。然而，帕蒂奥思继续提醒我们记住，转向知识生产“不仅仅是转向更多的非物质、信息、交流或象征性的劳动形式”，而且它也为国家发展提供了一种话语叙述，意在表明“一个发展中国家为在全球世界中的竞争做好了准备”<sup>③</sup>。因此，帕蒂奥思含蓄地挑战了哈特（Hardt）和奈格里（Negeri）等自治论者论述，他们对知识经济和非物质劳动的分析将价值生产从民族国家体系的传统系泊中解脱出来。相反，帕蒂奥思展示了知识生产是如何深深地融入到民族主义身份的形成，甚至是国家主义的巩固（statist consolidation）中，并成为核心。

在拉莫斯（Ramos）政府精心策划的 1990 年代中期言论中，帕蒂奥思找到了一个关于菲律宾蓬勃发展的知识经济的工具化叙事，从意识形态上掩盖了民族国家重新配置的发展主义逻辑。帕蒂奥思重点强调了在菲律宾泰然自若地进入全球知识经济的叙述中，作为核心的战略部署的国策与离岸呼叫中心工作的具体现实之间的根本差距。通过对菲律宾呼叫中心劳工的一次又一次的采访，甚至用一整章的内嵌式自传来叙述新代理的入职过程，帕蒂奥思证明了“在知识经济中确保一个稳固的位置，然而，事实证明菲律宾很烦恼，部分原因是大多数呼叫中心的工作不需要菲律宾所渴望闻名于世的知识、创造力或技术敏锐度”<sup>④</sup>。以这种方式将其命名为有抱负的民族主义叙事，记录了全球知识经济中持续的不平衡，帕蒂奥思揭示了菲律宾 BPO 国家关系是如何促成“知识工作和服务工作的分离和等级”的，后者在全球想象中与 OFW（Overseas Filipino Workers，海外菲劳）有着典型的联系<sup>⑤</sup>。这种等级化记录了菲律宾民族国家和全球资本的恶性混淆，因为“例如，承担常规任务所需的知识已经成为难以辨认的知识工作，因此在全球经济中是看不见的”<sup>⑥</sup>。通过有说服力地反对产生这种分离和等级的意识形态修辞，帕蒂奥思建立了一条连续性的路线，表明在菲律宾呼叫中心发生的新的劳动可能确实与 OFW 侨民的出口服务工作（社会再生产等等）有更多的共同点，而不是菲律宾民族国家的发展主义 IT-BPO 叙述。

.....

（英文原文见 Alden Sajor Marte-Wood. (2022). [Book Review: A Nation on the Line: Call Centers as Postcolonial Predicaments in the Philippines]. *Alon: Journal for Filipinx American and Diasporic Studies*, 2(1), pp.37-42. <https://doi.org/10.5070/LN42156868>. 本文摘自开放获取期刊。）

在两篇书评后，该刊发布了《电话线上的国家》作者简·M.帕蒂奥思对前两篇书评文章的回应，节选摘编如下：

① . Padios, A Nation on the Line, 10.  
② Ibid., 20.  
③ Ibid.  
④ Ibid.  
⑤ Ibid., 22.  
⑥ Ibid., 21.

.....

与菲律宾裔和菲律宾研究学者将菲律宾定义为一个批判场域的方式类似，我们也可以继续理解菲律宾劳工、移民和学生等等，他们产生了全球资本试图但无法捕捉的生活方式，不断掩盖种族（race）的不合逻辑。此外，在书评最后，拉格曼（Lagman）问道：“如果美式英语和其他常规工作的做法不是在劳动方面吸引菲律宾劳工，那么是什么劳动激励菲律宾人的能力、精力和知识能力？”为了扩展拉格曼的分析——也为了向我正在进行的关于马尼拉狂欢节的新研究示意——我们也可以问，是什么游戏机制激励了这些能力和能量。[关于在游戏背景下考虑这个问题的一本好书，请看克里斯托弗·帕特森（Christopher Patterson）的《开放世界帝国》（*Open World Empire*）。]

在这篇文章的最后，我想说的是，拉格曼和玛特-伍德都毫不吝啬地赞扬了本书的民族志工作。看到拉格曼是一位研究和喜欢民族志的英语文学学者，这也很令人兴奋。从那时起，我对这一方法的想法发生了变化，其方式也为我的创作提供了参考。《电话线上的国家》的续篇可能会更多地关注知识和知识生产的问题，对民族志作为一种殖民形式的知识提出更深入的问题，或许，它与菲律宾民族国家渴望加入 21 世纪知识经济的联系。我不知道这个想法会变成怎样，但我在写这本书时经历的个人成长使我不害怕在公共场合解开思想的束缚！

在该书出版四年后，在我在威廉姆斯学院（Williams）的优秀学生的帮助下，我更加专注于民族志去殖民化（decolonize）的意义。知识仍然是目标吗？如果是这样，是谁的知识？如果不是，那是什么？我想提及围绕这些问题的两种参与模式。再就是重头戏：以集体斗争为目的的民族志，人们不是社会科学研究的对象，而是它的主体，正如瓦莱丽·弗朗西斯科（Valerie-Francisco）对跨国菲律宾移民的工作。还有，微调的搜寻：民族志工作与阿兰·普扎兰·伊萨克（Allan Punzalan Isaac）所说的使时间有意义的新方法有关，包括劳动时间。这样的方法让我兴奋地看到，作为菲律宾裔和菲律宾研究学者，我们的劳动将从成为我们的语言、技术、工作、表演和身体中筛选并提升出什么。

（英文原文见 Jan Maghinay Padios. (2022). [Author's Response to Book Reviews]. *Alon: Journal for Filipinx American and Diasporic Studies*, 2(1), pp.42-45. <https://doi.org/10.5070/LN42156869>. 本文摘自开放获取期刊。）

策划：秦北辰

编译：李庚润

统筹审校：东南亚组