

O telefone e os telefonistas em *O desaparecido*, de Franz Kafka

Robert Schade¹

Resumo: Este artigo busca discutir o papel do telefone e dos telefonistas no romance *O desaparecido*, de Franz Kafka. O papel do telefone nos processos de trabalho tem como princípio a economia e a aceleração da comunicação. O discurso da psicotécnica é especialmente útil para iluminar as novas práticas normativas do trabalho industrial, do qual os telefonistas fazem parte. O protagonista de Kafka, que chega aos Estados Unidos, considera a nova experiência de trabalho como violenta e desorientadora. O ser humano parece ser parte de um *ornamento da massa*, como, por exemplo, no caso dos trabalhadores mecanizados e explorados no romance ou os telefonistas, que são selecionados através de métodos empíricos e podem ser demitidos a qualquer momento. Os processos de automatização afetam a vida corporal e mental dos funcionários – é isso que Kafka hiperboliza e ironiza em seu romance.

Palavras-chave: telefone; psicotécnica; Hugo Münsterberg; Franz Kafka

Abstract: This article aims to discuss the role of the telephone and its operators in Franz Kafka's novel *The Man who Disappeared*. The role of the telephone in industrial work processes is based on the principle of economy and the acceleration of communication. The discourse of psychotechnics is particularly fruitful to illuminate the new normative practices of the industrial work, in which telephonists take part. Kafka's protagonist, who arrives in the United States, perceives the new experience of labour as violent and disorienting. The human being appears to be part of a *mass ornament*, such as in the case of the mechanical and exploited workers in the novel as well as the telephone operators, who are selected according to empirical methods and can be dismissed at any time. The processes of automation affect the body and mental life of the employees, which Kafka hyperbolizes and ironizes in his novel.

Keywords: telephone; industrial psychology; Hugo Münsterberg; Franz Kafka.

1. Introdução: O nascimento do telefone

A intensificação da comunicação é uma das características principais da época moderna, que foi marcada por invenções e evoluções técnicas. Em 1875/6, Alexander Graham Bell e Thomas Augustus Watson construíram o primeiro aparelho telefônico – no início, como uma evolução do telégrafo. Pouco depois, em 1877, o telefone foi introduzido na Alemanha e, no mesmo ano, também no Brasil, promovido por Dom Pedro II. Nos anos

¹ Doutor em Literatura Comparada pela Universidade de Potsdam, Alemanha. Leitor do DAAD (Deutscher Akademischer Austauschdienst) na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. rrschade@gmail.com.



seguintes, o industrial alemão Werner von Siemens previu a chegada de uma nova era, chamando o período de uma “febre do telefone” ou ainda um “delírio do telefone” (em alemão, von Siemens usou as palavras *Telephonfieber* e *Telephonschwindel*). Porém, a difusão dos aparelhos aconteceu lentamente: foi somente nos anos 1920 que eles se estabeleceram nas grandes cidades do mundo inteiro (RUCHATZ, 2004, p. 125), e, mesmo assim, a rede ainda estava espalhada assimetricamente e não existia no interior.

Na época, Bell e Watson não foram os únicos que tentaram desenvolver o aparelho, e também as reações e o modo de usar o telefone foram diferentes dependendo de fatores culturais. Normalmente, invenções técnicas não acontecem de forma repentina e isolada e, às vezes, elas não são planejadas. Na maioria dos casos existe uma necessidade coletiva, e sempre há uma interdependência com fatores sociais e econômicos.

Nos Estados Unidos, como parte da segunda revolução industrial, a nova mídia passou a ser usada mais cedo dentro do mundo do trabalho do que no velho continente (FAULSTICH, 2004, p. 186). Já Claude S. Fischer relata que, nos Estados Unidos, “*businessmen formed the primary market*” (FISCHER, 1992, p. 40), ainda mais depois que as ligações múltiplas (*party lines*) foram introduzidas, o que possibilitava falar com vários clientes no mesmo tempo (FISCHER, 1992, p. 47). Tal desenvolvimento com certeza promoveu e acelerou o caráter do trabalho industrial e os processos de racionalização.

O contexto da modernidade é determinado por uma reorganização da percepção e da atenção humana com relação à difusão de novas mídias e à vida nas grandes metrópoles, dentre outros aspectos. O historiador de arte Jonathan Crary constata uma crise de percepção nas décadas de 1880 e 1890 (CRARY, 2001, p. 2). Novas interações entre pessoas e máquinas são viabilizadas e mudam o ambiente do trabalho industrial, fazendo com que surjam novas possibilidades de se superar distâncias geográficas, presenciais e não presenciais – o que também passa a ocorrer na vida cotidiana.

Em 1881 foi publicada a primeira lista telefônica de Berlim: com apenas 40 números. Na época, o telefone era usado na vida profissional e na vida privada. Porém, nos tempos do escritor Franz Kafka, fora do mundo do trabalho, o uso do telefone era uma experiência acessível somente no contexto urbano e burguês.

O papel do telefone é muito importante devido ao seu enorme valor dentro dos processos de racionalização no contexto do mundo industrial. O telefone se apresenta na obra de Franz Kafka ao mesmo tempo como promessa e como ameaça, retratado a partir de várias perspectivas e em diferentes gêneros, como romances, cartas e trechos de diário. Kafka se interessava pessoalmente por essas novas questões de comunicação.

Neste artigo, irei abordar criticamente o papel do telefone na virada do século no romance *O desaparecido*, de Franz Kafka, valendo-me, para tal, de textos de Siegfried Kracauer e Hugo Münsterberg, autores que foram produtos dos processos da modernidade. O meu foco será direcionado principalmente para o mundo do trabalho, explorando menos a questão do uso do telefone no contexto privado ou como meio de entretenimento (para transmitir *shows* ou concertos, por exemplo).

2. Os telefonistas: A psicotécnica e a racionalização do trabalho industrial

Na época, os dois participantes da ligação não eram diretamente conectados, precisando de uma certa logística para tal. A conexão era estabelecida manualmente, através de um telefonista da central, que executava o trabalho. Girar a manivela era um ato automatizado e violento, como deixa claro Bernhard Siegert no seu texto, quando explica que a manivela produzia eletricidade para sinalizar, através da luz de uma lâmpada que acendia na central, o desejo de se conectar a uma outra pessoa. Quando a luz se acendia, o funcionário anônimo que conectava os clientes corria o perigo, no pior dos casos, de sofrer um choque elétrico. Por isso, as pessoas eram orientadas a girar a manivela com cuidado (SIEGERT, 1990, p. 90). Assim, comparando tais tempos com o tempo posterior de Marshall McLuhan, que insere o auscultador na tradição da imitação da fisiologia humana e entende o telefone como uma mídia democrática (MCLUHAN, 1994, p. 295-297), percebemos que a materialidade dos aparelhos, em ambos os momentos, era significativamente diferente.

Telefonistas, nessa época, trabalhavam em grandes salas para estabelecer manualmente a conexão telefônica entre dois clientes. Nesse caso, como era de costume, eram todas mulheres alinhadas até o fim da sala. Siegfried Kracauer, em seu ensaio *O ornamento da massa* (*Das Ornament der Masse*, 1927), defende que massas geométricas de corpos humanos, como grupos de dançarinas americanas, constituíram um fenômeno típico por volta dos anos 20 do século passado em *shows* e eventos públicos. Kracauer menciona esses “complexos indissolúveis de garotas, cujos movimentos são demonstrações matemáticas” (KRACAUER, 2009, p. 92) como um fenômeno internacional da racionalidade capitalista. As medidas dos corpos das *tiller girls*, um grupo de dançarinas que Kracauer cita, eram rigidamente definidas, assim como as medidas e as habilidades profissionais dos telefonistas.

No ornamento da massa, os indivíduos são só frações de uma figura inteira, não conhecem a totalidade do processo e são totalmente substituíveis. Kracauer relaciona os movimentos das garotas ao público nos estádios de esportes e aos processos de trabalho contemporâneos, fenômenos que espelham uns ao outros: “Na fábrica, as pernas das *tiller*



girls correspondem às mãos. Para além das capacidades manuais, busca-se calcular também as disposições psíquicas por meio de testes de aptidões psicotécnicas. O ornamento da massa é o reflexo estético da racionalidade aspirada pelo sistema econômico dominante” (KRACAUER, 2009, p. 95).

Franz Kafka, que trabalhou por muitos anos em uma companhia de seguros para trabalhadores, a *Arbeiter-Unfall-Versicherungs-Anstalt (AUVA)*, em Praga, era muito provavelmente familiarizado com as origens do discurso da psicotécnica ou psicologia aplicada, que Siegfried Kracauer menciona no trecho acima. Kafka viajou profissionalmente pela região industrial da Boêmia de Norte para ver as fábricas e as condições de proteção dos trabalhadores (ALT, 2005, p. 348). A psicotécnica se ocupava de objetivos práticos (MÜNSTERBERG, 1920, p. 9), como a organização e a eficiência do trabalho industrial, e se estabeleceu finalmente nos anos 1920 e 1930 como uma ciência neutra e exata, baseada em experimentos.

O alemão Hugo Münsterberg, que foi aluno de Wilhelm Wundt e leitor de Frederick Taylor, atuou a partir de 1892 na Universidade de Harvard, nos Estados Unidos, e foi um dos fundadores da psicotécnica. O método focava em experimentos empíricos para a seleção dos melhores trabalhadores e separou o processo do trabalho em partes (como o Taylorismo, que Münsterberg estudou), pois o objetivo era uma racionalização e organização do trabalho.

44

Importante para uma empresa e também para o sistema econômico nacional era a escolha e a otimização da performance de um determinado trabalhador: “O que pode ser feito para eliminar todos os fatores que reduzem e prejudicam a sua capacidade de trabalhar, e o que ainda falta fazer para melhorar a sua performance?” (MÜNSTERBERG, 1920, p. 379).² Em um capítulo do seu livro *Psicologia e Eficiência Industrial (Psychologie und Wirtschaftsleben, 1913)*, que exerceu grande influência na época, Münsterberg descreve os problemas em escolher e selecionar trabalhadores adequados para serem telefonistas.

O psicólogo (1913, p. 63) relata que, a partir de um estudo conjunto com a empresa americana de telefonia *Bell Telephone Company*, no qual diversos telefonistas foram observados ao exercer seu trabalho, descobriu que existiam 14 atos psicofísicos do início até o fim de um telefonema e que era possível otimizar cada um deles. Ele tentou sistematizar a escolha dos profissionais através dos seguintes parâmetros, que foram examinados e medidos nos candidatos, na maioria mulheres (cujas vozes eram preferidas)

² *Was kann getan werden, um alle Faktoren auszuschalten, die seine Leistungsfähigkeit vermindern und schädigen, und was bleibt zu tun übrig, um seine Leistung zu steigern?* [minha tradução].



solteiras: a respiração, o tamanho dos dedos, a acuidade visual, a memória, a inteligência, a rapidez, a atenção e a precisão. As trabalhadoras precisavam, durante o dia de trabalho, permanecer dispostas e atentas por muito tempo. Münsterberg relata que, em casos extremos, uma telefonista precisava atender até 300 ligações dentro de uma hora (MÜNSTERBERG, 1913, p. 64), o que causava muitos erros e incluía, até mesmo, o risco de receber choques elétricos.

Sabia-se que os trabalhadores de empresas privadas nos Estados Unidos, que precisavam prestar atenção em atividades monótonas por muito tempo seguido, além de serem mal pagos, sofriam com inúmeros problemas físicos e psíquicos, como, por exemplo, neurastenia³, um problema que também ocupava Münsterberg. O psicólogo alegava que propunha um modelo diferente do Taylorismo e que queria melhorar a situação dos trabalhadores industriais (MÜNSTERBERG, 1920, p. 371) para sincronizar o indivíduo com o sistema econômico, pois “a falta de capacidade de manter a atenção absoluta durante muito tempo, de executar movimentos tão rápidos, ou de lembrar corretamente dos números chamados não conduz a acidentes fatais, mas à fadiga e, por fim, ao colapso nervoso dos empregados e à confusão no serviço” (MÜNSTERBERG, 1913, p. 64).⁴

Sobretudo por razões econômicas, Münsterberg (1913) propõe a automatização e a otimização do trabalho em grande escala, não só nas máquinas, mas também no comportamento dos trabalhadores, nos âmbitos psíquico e motor. O objetivo era desenvolver hábitos de uma ordem elevada e estabelecer uma coordenação econômica entre as máquinas e os trabalhadores para poupar tempo e energia (MÜNSTERBERG, 1913, p. 92). Movimentos desnecessários foram suspensos, funções menos importantes foram completamente automatizadas.

Os princípios da psicotécnica, que na teoria prometeram um foco mais abrangente do que somente a otimização do trabalho (como no Taylorismo), foram aplicados em vários setores das indústrias, inclusive para melhorar os métodos de publicidade. Münsterberg (1913) apresenta uma imagem desejada e admirada de um ritmo único e coletivo durante o processo de trabalho, onde uma parte menor do processo foi automatizada:

³ Provavelmente, não é por acaso que uma série popular produzida pela Netflix, *Las chicas del cable* (*As telefonistas*, 2017), usa as condições das mulheres de uma empresa de telecomunicações espanhola em 1928 para fazer uma crítica feminista.

⁴ *Die Unfähigkeit, die Aufmerksamkeit längere Zeit hindurch so angespannt zu halten, oder so schnelle Bewegungen auszuführen oder die zugerufenen Zahlen richtig zu behalten führt hier ja nicht [...] zu tödlichen Unfällen, wohl aber zur Ermüdung und zum schließlichen nervösen Zusammenbruch der Angestellten und zur Konfusion im Dienst* [minha tradução].



Assim, vi um trabalhador que estava constantemente ocupado com uma tarefa técnica complexa que parecia exigir toda a sua atenção. Mesmo assim, ele conseguia realizar a façanha surpreendente de mover uma alavanca de uma máquina automática que ficava ao seu lado cada vez que uma determinada roda fazia 50 rotações. Em todo o seu trabalho, ele contava as rotações sem ter consciência de qualquer concepção numérica. Desenvolveu-se nele um sistema de reações motoras, que funcionava abaixo do limiar da consciência, e só quando se realizava o quinquagésimo ato é que despertava nele o impulso psíquico-consciente de realizar a ação da alavanca (MÜNSTERBERG, 1913, p. 124).⁵

O impacto de Münsterberg foi grande, não só nos Estados Unidos, mas também na Europa. O escritor austríaco Robert Musil, por exemplo, escreveu o artigo *Psicologia industrial e a sua aplicação nas forças armadas* (*Psychotechnik und ihre Anwendungsmöglichkeit im Bundesheere*, 1922) baseado no livro de Hugo Münsterberg, para sugerir a introdução dos métodos da indústria (testes de aptidão), da ciência médica e da escola (como testes de inteligência) também no contexto militar, motivado pelas experiências da Primeira Guerra Mundial (MUSIL, 1922, p. 250).

3. Um renascimento: O telefone em *O desaparecido*, de Franz Kafka

Durante a sua vida, a sensação do escritor Franz Kafka, quando confrontado com o telefone, era de medo e rejeição, como ele deixou claro em uma carta para sua noiva, Felice Bauer, em 1912: “Só de pensar no telefone já me esvai o riso” (KAFKA, 2015, p. 63)⁶. Kafka descreve um certo medo e a sensação de uma mudez completa no momento em que encontra o aparelho.

Felice Bauer, a noiva de Franz Kafka nesse período, trabalhava desde 1909 para a empresa berlinense *Carl Lindström AG*, que na época produzia gramofones e parlógrafos⁷ para facilitar o trabalho dos estenógrafos nos escritórios. Felice tentava promover os novos aparelhos em Berlim e em outras cidades. Kafka, porém, não estava

⁵ *So sah ich einen Arbeiter, der dauernd mit einer komplizierten technischen Leistung beschäftigt war, die scheinbar seine volle Aufmerksamkeit beanspruchte. Trotzdem vollbrachte er die zunächst erstaunlich wirkende Leistung, an einer danebenstehenden automatischen Maschine jedesmal einen Hebel zu bewegen, sobald ein bestimmtes Rad 50 Umdrehungen gemacht hatte. Bei all seiner Arbeit zählte er die Umdrehungen, ohne sich noch irgend einer Zahlvorstellung bewußt zu werden. Ein System motorischer Reaktionen hatte sich in ihm ausgebildet, das unter der Schwelle des Bewußtseins arbeitete und nur, wenn es zum fünfzigsten Akte kam, den bewußt-psychischen Impuls erweckte, die Hebelwirkung auszuführen* [minha tradução].

⁶ *Mir vergeht das Lachen schon, wenn ich ans Telephon nur denke* [minha tradução].

⁷ Um tipo de aparelho de ditado, criado por Lindström em Berlim e difundido a partir de 1913 (vide <<https://berlin.museum-digital.de/index.php?r=objekt&oges=45923>> – último acesso em 20 de janeiro de 2022).



muito convencido da invenção e criticou o uso desses ditafones. Em sua correspondência de cartas de vários anos, Felice Bauer e Kafka, que morava em Praga, discutiram novas possibilidades e desenvolvimentos técnicos. Na carta de 22/23 de janeiro de 1913, por exemplo, Kafka descreve meticulosamente várias propostas para instalar o ditafone em hotéis, vagões de trem, navios e lugares públicos da cidade, além da possibilidade de conectar o telefone com o ditafone (KAFKA, 2015, p. 268-69).

Kafka trata os aparelhos técnicos como parte das interdependências entre a técnica e a sociedade. Com a invenção e o uso de novas mídias, as estruturas da comunicação hierárquica de uma sociedade tradicional não são interrompidas, pelo contrário: a coerção intrínseca mecaniza o ser humano ainda mais. Além disso, ele mostra como as duas partes, as hierarquias tradicionais e a ideia da serialidade – sendo esta uma superação de distâncias que surge com as novas tecnologias – se interligam de um modo revolucionário. A ideia da serialidade e da multiplicação da comunicação em tempos capitalistas penetra questões sociais e técnicas, como enfatizam Deleuze e Guattari em seu livro sobre o escritor: “Kafka não tem admiração alguma por uma simples máquina técnica, mas sabe muito bem que as máquinas técnicas são apenas índices para um agenciamento mais complexo, o qual faz coexistir maquinistas, peças, materiais e pessoais maquinados, carrascos e vítimas, poderosos e impotentes, em um mesmo conjunto coletivo” (DELEUZE/GUATTARI, 1975, p. 85). Assim, entram em campo práticas normativas de processos de trabalho onde as máquinas e as pessoas agem quase indiscriminadamente.

47

Segundo Kafka, na comunicação interpessoal tradicional, havia mais dignidade do que na interação com máquinas, como ele menciona cnicamente na carta para Felice:

Uma máquina, com as suas exigências silenciosas e sérias, parece-me exercer uma pressão muito mais forte e cruel sobre o trabalhador do que um ser humano. Quão insignificante, fácil de dominar, de mandar embora, de xingar, de insultar, de questionar, de intimidar é um datilógrafo vivo; aquele que dita o texto é o senhor. Mas, perante o parlógrafo, ele se vê humilhado e se torna somente um operário de fábrica que precisa utilizar seu cérebro para operar uma máquina ronquejante. (KAFKA, 2015, p. 240-41)⁸

Kafka elogia ironicamente os tempos das velhas hierarquias, utilizando palavras como *niederschreien*, que implica uma hierarquia vertical entre duas pessoas (e está necessariamente conectada à voz da pessoa) ou a palavra *wegschicken*, uma ação entre

⁸ *Eine Maschine mit ihrer stillen, ernsten Anforderung scheint mir auf die Arbeitskraft einen viel stärkern, grausamen Zwang auszuüben, als ein Mensch. Wie geringfügig, leicht zu beherrschen, wegzuschicken, niederzuschreien, auszuschimpfen, zu befragen, anzustaunen ist ein lebendiger Schreibmaschinist, der Diktierende ist der Herr, aber vor dem Parlographen ist er entwürdigt und ein Fabrikarbeiter, der mit seinem Gehirn eine schnurrende Maschine bedienen muß* [minha tradução].



duas pessoas que compartilham o mesmo espaço, mas não possuem a mesma autoridade. Com a evolução tecnológica, porém, um encontro singular vira um ato de rotina entre o ser humano e a máquina.

No seu fragmento *O desaparecido* (*Der Verschollene*, escrito, em grande parte, em 1913 e publicado em 1927, por Max Brod, com o título de *Amerika*), Franz Kafka descreve a história do jovem Karl Rossmann, que foi expulso de casa por seus pais e emigrou, em um navio da *Hamburg-Amerika Linie*⁹, para os Estados Unidos. Rossmann tenta achar um trabalho fixo no novo continente, mas não consegue se estabelecer em lugar nenhum.

Rossmann mora, no início do romance, em Nova Iorque, na casa do seu tio, que é o dono de uma grande empresa e quem ele encontra por acaso no navio. Mais tarde, quando é mandado embora pelo mesmo tio devido a seus princípios obscuros, Rossmann trabalha temporariamente, depois de ter sido enganado por seus companheiros Delamarche e Robinson (os quais ele encontra de novo mais tarde), em um hotel, onde ele pode examinar melhor o mundo do trabalho americano, que, no romance, mostra cenários de grande confusão, hierarquias, e sobretudo, economia do processo de trabalho.

A circulação de bens e informações, seja na empresa do seu tio ou no Hotel Occidental, acontece numa rapidez que Rossmann não conhece do velho continente. Os funcionários permanecem continuamente em movimento, como Rossmann já percebe na primeira vez que entra como cliente no restaurante do hotel, quando não consegue atendimento: “Não era possível deter a nenhum deles, eles só corriam, corriam, corriam” (KAFKA, 2012, p. 104).

Rossmann, que queria estudar engenharia, sente admiração pelas máquinas, seja uma secretária mecânica americana na casa do seu tio ou o elevador no hotel, cujo mecanismo não pode ser visto pelos funcionários. O trabalho de uma datilógrafa também aparece no romance: quando o protagonista se encontra no Hotel Occidental, avista “uma jovem datilógrafa bater à máquina. O ditado extremamente preciso, a batida contida e elástica das teclas recobriam a toda velocidade o tique-taque do relógio da parede [...]” (KAFKA, 2012, p. 115). Para Rossmann, porém, seu trajeto nos Estados Unidos parece um teste de aptidão sem fim, durante o qual ele é continuamente reprovado.

No início do romance, o tio mostra ao jovem Rossmann a empresa enorme, que atua como intermediária. Na grande sala de telefonia, há um barulho e um movimento

⁹ Um detalhe interessante é que Hugo Münsterberg, em 1911, trabalhou com essa empresa alemã, a *Hamburg-Amerika Linie* (de Emil Leopold Boas), e aplicou os princípios da psicotécnica para escolher trabalhadores (BLATTER, 2015, p. 64-65).

enorme, oriundos das incontáveis conversas telefônicas, o que o observador registra passivamente na sala iluminada:

Portanto era um negócio que abarcava ao mesmo tempo compras, depósito, transporte e vendas de enormes proporções e que tinha de manter contatos telefônicos e telegráficos constantes e muito precisos com seus clientes. O salão dos telégrafos não era menor, aliás, era maior do que a agência telegráfica da cidade natal de Karl, a qual certa vez ele havia percorrido em companhia de um colega que era conhecido por lá. No salão dos telefones, para onde quer que se dirigisse o olhar, abriam-se e fechavam-se as portas das cabines telefônicas, e aquele tilintar confundia os sentidos. O tio abriu a porta mais próxima e sob uma faiscante luz elétrica viu-se um funcionário, indiferente ao barulho das portas, com a cabeça encaixada numa tira de aço que lhe apertava os fones contra as orelhas. Sobre uma mesinha pousava o braço direito, como se ele lhe fosse particularmente pesado, e apenas os dedos que seguravam o lápis faziam movimentos inumanamente regulares e velozes (KAFKA, 2012, p. 49-50)

Observemos a organização do trabalho: Tudo parece uma grande máquina onde a circulação e o trânsito de bens e informações acontece em uma velocidade enorme. Os operários trabalham efetivamente, juntos, sincronizados com as outras máquinas e com os seus colegas, ao que Hugo Münsterberg denomina o fluxo de correntes de movimento, ou *Bewegungsketten* (MÜNSTERBERG, 1920, p. 391), que economizam tempo, forças e custos. Nessa época, a palavra *fluxo* virou uma metáfora para alguns fenômenos parecidos: o trânsito, a circulação e a produção capitalista e também processos mentais, como o fluxo de consciência de William James ou os automatismos mentais (vide SCHADE, 2017, p. 105).

Os trabalhadores (re)agem indiferentemente e separadamente, porque foram condicionados e isolados nas suas cabines telefônicas. Independentemente do modo de supervisão, eles não agem como sujeitos autônomos e são completamente intercambiáveis: por exemplo, a mesma informação será processada e controlada por mais dois funcionários.

É quase indistinguível se o trabalhador com a “cabeça encaixada numa tira de aço” faz parte de um experimento da psicotécnica ou do processo do trabalho, se é que isso pode, de alguma forma, ser distinto. O telefone e o operário fazem parte de um único aparelho funcional que pode ser observado. Para além disso, os cumprimentos, como processos desnecessários, “havia sido abolidos” (KAFKA, 2012, p. 50); a comunicação entre os trabalhadores ainda funcionava através das mídias técnicas e abreviaturas. O jovem observador, nascido no antigo continente, precisa adaptar sua percepção aos novos ritmos e à aceleração do trabalho e do trânsito. Como o tio e Rossmann mencionam,



os primeiros dias no novo continente são comparáveis a um renascimento. Isso conta tanto para a área profissional como para a área privada, como Rossmann percebe nos comportamentos dos americanos ao longo da história.

A separação dos atos de trabalho para explorar o trabalhador também se torna evidente na descrição do Hotel Occidental, onde Karl trabalha como ascensorista, até ser imediatamente demitido por causa de um erro perdoável: ele deixa o seu lugar no elevador vago por alguns minutos para substituir um colega, sem avisar por telefone a sua ausência. O telefone aqui serve, em primeiro lugar, como meio de comunicação dentro do hotel. Além disso, existe uma portaria enorme, onde os funcionários prestam informações para os clientes “sem a menor interrupção. Ele [o funcionário] não olhava nem para o tampo da mesa [...] nem para o rosto desta ou daquela pessoa que lhe fazia alguma pergunta; apenas mantinha o olhar fixo à sua frente, evidentemente com o intuito de poupar, reunir forças” (KAFKA, 2012, p. 167). O fluxo do trabalho, que precisa correr sem a menor interrupção, se manifesta ainda mais claramente na hora da troca entre dois funcionários:

Na hora da troca soava uma campainha e imediatamente entravam por uma porta lateral os dois subporteiros que deveriam assumir o turno, cada qual seguido por seu respectivo contínuo. Posicionavam-se provisoriamente inoperantes junto ao guichê, olhando por algum tempo as pessoas do lado de fora para verificar em que estágio se encontrava o processo de resposta às perguntas naquele exato momento. Quando lhes parecia o momento apropriado para intervir, batiam no ombro do porteiro a ser substituído, o qual, embora até aquela ocasião não tivesse se preocupado com nada do que ocorria às suas costas, compreendia imediatamente do que se tratava e cedia o seu lugar. Tudo acontecia tão rápido, muitas vezes surpreendendo as pessoas do lado de fora de tal forma que elas praticamente recuavam, assustadas ao verem surgir tão de repente aquele novo rosto diante de si (KAFKA, 2012, p. 168).

50

Os processos de trabalho, o fluxo de correntes de movimento, afetam tanto os funcionários como os clientes do hotel. Como menciona Jonathan Crary no seu livro *Suspensions of Perception*, “*part of the cultural logic of capitalism demands that we accept as natural switching our attention rapidly from one thing to another. Capital, as accelerated exchange and circulation, necessarily produced this kind of human perceptual adaptability and became a regime of reciprocal attentiveness and distraction*” (CRARY, 2001, p. 29-30). Os custos dessa adaptação são a automatização, a atitude de indiferença e a mecanização, o que podemos observar em partes diferentes do livro.

Aqui, também as telefonistas que precisam conduzir trabalhos totalmente especializados parecem anestesiadas dentro da grande orquestra, sem a possibilidade de agir racionalmente e conscientemente:

O serviço – como se podia notar logo – era organizado de modo que um deles recebesse as ligações enquanto o seu vizinho encaminhava por telefone os pedidos feitos de acordo com anotações tomadas pelo primeiro. Tratava-se daqueles aparelhos novíssimos para os quais eram desnecessárias cabines telefônicas, pois o tilintar da campainha não era mais forte do que um zumbido; podia-se sussurrar ao telefone e ainda assim as palavras chegavam tonitruantes a seu destino graças a ampliações elétricas especiais. Por este motivo, mal e mal se ouviam os três operadores em seus aparelhos e podia-se imaginar que observassem, sussurrantes, um acontecimento qualquer que se passava dentro do telefone, enquanto os outros três, como que anestesiados pelo ruído que chegava até eles e que aliás era inaudível para os demais, baixavam a cabeça até a folha de papel sobre a qual deviam escrever suas anotações. E aqui novamente havia, ao lado de cada telefonista, um rapaz para auxiliá-lo. Esses três jovens não faziam nada mais do que esticar a cabeça na direção de seus respectivos superiores e em seguida procurar às pressas, como se tivessem levado uma estocada, números de telefone em gigantescos volumes amarelos – o farfalhar das massas de páginas manuseadas por eles superava em muito qualquer ruído causado pelos telefones (KAFKA, 2012, p. 170).

51

Os trabalhadores são apenas uma parte do grande processo, que tem um valor enorme e é maior do que eles, o que é claramente visível também através dos uniformes, uma vestimenta „fria, dura e, ao mesmo tempo, inevitavelmente úmida do suor de todos os ascensoristas que a tinham vestido antes” (KAFKA, 2012, p. 124). As máquinas parecem ser inteligentes, com um mínimo de esforço e o máximo de rendimento. Os movimentos foram economizados e sincronizados com os aparelhos para poupar tempo e energia dentro do fluxo do trabalho, como no exemplo de Münsterberg citado acima. A voz dos telefonistas aparece completamente desumanizada.

De novo, como na empresa do tio de Karl, os trabalhadores dentro da grande máquina parecem anestesiados ou, em outros momentos, agem com gestos bastante exagerados e hiperbólicos para manter o ritmo das máquinas e dos processos. Os operadores permanecem profundamente concentrados e atentos, mas isso nunca vira um ato consciente ou autônomo. Eles atuam dentro de um grande panóptico onde sempre existe um público: “parecia não haver naquela portaria nenhum local onde fosse possível esconder-se dos olhos daquela gente” (KAFKA, 2012, p. 166). Também não existem cabines telefônicas que garantam um certo nível de privacidade. Aqui, vale a pena lembrarmos novamente a ideia de Franz Kafka de introduzir o uso de parlógrafos em hotéis para melhorar o serviço para os hóspedes.



Além disso, as massas de pessoas, que Siegfried Kracauer chamou de *ornamento*, também aparecem no romance, como, por exemplo, nos metalúrgicos em greve, no dormitório coletivo dos ascensoristas, nos carros que passam sem fim e nos seguidores de um político que Rossmann observa da varanda do apartamento onde Delamarche e Robinson moram, no fim do romance, com uma cantora de ópera: “Nas sacadas ocupadas por partidários do candidato, começaram a acompanhar o coro de seu nome e a bater palmas maquinalmente [...]” (KAFKA, 2012, p. 209). Aqui, as estratégias da política e da propaganda se sobrepõem.

No fim, Rossmann tenta se candidatar para uma vaga no grande *Theatro de Oklahoma*, que anunciou oferecer trabalho para qualquer pessoa. Chegando lá, contudo, no lugar da entrevista, ele encontra “um longo e gigantesco pódio, sobre o qual centenas de mulheres vestidas de anjos, com panos brancos e grandes asas nas costas, tocavam longas trombetas douradas e brilhantes” (KAFKA, 2012, p. 249). Ele se registra para trabalhar no teatro com uma identidade falsa, e o romance termina como fragmento.

Lembremos de novo que Kafka trabalhou para a AUVA, a companhia de seguros dos trabalhadores em Praga, e encontrou casos de acidentes por causa da falta de atenção e de fadiga. Tais acidentes viravam objetos de disputa, porque custavam dinheiro. Kafka, ao invés de criticar explicitamente os princípios capitalistas nos Estados Unidos, faz uma crítica implícita através de uma descrição hiperbólica e cômica dos processos de trabalho que foram organizados rigidamente por motivos econômicos e pelas ciências empíricas, como por exemplo, o Taylorismo, com o seu *scientific management*, e a psicologia industrial.

No romance, Rossmann mostra um grande interesse por máquinas. A percepção mais pura e conservadora do jovem Rossmann, um garoto inocente e passivo (do seu passado na Europa, ele só lembra de uma agência telegráfica), aumenta a sensação de uma ameaça e da arquitetura quase sublime dos novos processos mecânicos e automatizados. O telefone, podemos constatar, se mostra como uma construção sobre corpos frágeis, que passam a ser controlados empiricamente, tanto no uso público quanto nos bastidores, como no trabalho das telefonistas.

Através do telefone, que aparece várias vezes durante o romance, mostra-se o funcionamento das máquinas no mundo do trabalho industrial e a sua racionalidade: com os trabalhadores sendo explorados de várias formas. Kafka descreve as práticas, que claramente não são democráticas, de maneira hiperbólica. Descreve mecanismos acelerados que ficam internalizados nos trabalhadores corporal e mentalmente – dentro de um conjunto de fatores. Trata-se de um procedimento que aumenta a sensação da

absurdidade e da distorção e mostra, quando seguimos a estética hiperbólica, ao mesmo tempo, saídas possíveis, sem necessariamente articular outras práticas normativas:

Já que a história do mundo é feita, de modo algum de um eterno retorno, mas do impulso de segmentos sempre novos e cada vez mais duros, será acelerada essa rapidez de segmentaridade, essa rapidez de produção segmentar, serão precipitadas as séries segmentarizadas, serão acrescentadas. Já que as máquinas coletivas e sociais operam uma desterritorialização maciça do homem, prosseguir-se ainda mais longe nesse caminho, até uma desterritorialização molecular absoluta. A crítica é inteiramente inútil. É muito mais importante desposar o movimento virtual, que já é real sem ser atual (DELEUZE/GUATTARI, 1975, p. 87).

No entanto, essa poética cômica e hiperbólica é aplicada para ilustrar e antecipar a monstruosidade de uma máquina humana. Aqui, já se anunciavam as transformações globais e as monstruosidades do século 20.

Referências

- ALT, Peter-André. *Franz Kafka. Der ewige Sohn*. München: C.H. Beck, 2005.
- BLATTER, Jeremy. *Screening the Psychological Laboratory. Hugo Münsterberg, Psychotechnics, and the Cinema, 1892-1916*. In: *Science in Context*, 28, 2015, p. 53-76.
- CRARY, Jonathan. *Suspensions of Perception. Attention, Spectacle and Modern Culture*. Massachusetts: MIT Press, 2001.
- DELEUZE, Gilles/GUATTARI, Félix. *Kafka. Por uma literatura menor*. Tradução de Júlio Castañon Guimarães. Rio de Janeiro: Imago, 1975.
- FAULSTICH, Werner. *Medienwandel im Industrie- und Massenzeitalter (1830-1900)*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 2004.
- FISCHER, Claude S. *America Calling. A Social History of the Telephone to 1940*. Berkeley/Los Angeles: University of California Press, 1992.
- KAFKA, Franz. *O desaparecido ou Amerika*. Tradução de Susana Kampff Lages. São Paulo: Editora 34, 2012.
- KAFKA, Franz. *Briefe an Felice Bauer und andere Korrespondenz aus der Verlobungszeit*. Frankfurt am Main: S. Fischer, 2015.
- KRACAUER, Siegfried. *O ornamento da massa*, In: *O ornamento da massa: ensaios*. Tradução de Carlos Eduardo Jordão Machado e Marlene Holzhausen. São Paulo: Cosac Naify, 2009, p. 91-103.
- MCLUHAN, Marshall. *Understanding Media. The Extensions of Men*. London/New York: MIT Press, 1994.
- MÜNSTERBERG, Hugo. *Psychologie und Wirtschaftsleben. Ein Beitrag zur angewandten Experimental-Psychologie*. Leipzig: Barth, 1913.
- MÜNSTERBERG, Hugo. *Grundzüge der Psychotechnik*. Leipzig: Barth, 1920.

MUSIL, Robert. *Psychotechnik und ihre Anwendungsmöglichkeit im Bundesheere*. In: *Militärwissenschaftliche und technische Mitteilungen*. Wien: Bundesministerium für Heerwesen, 1922, p. 244-265.

RUCHATZ, Jens. *Das Telefon – Ein sprechender Telegraph*. In: Kümmel, Albert/Scholz, Leander/Schumacher, Eckhard (ed.): *Einführung in die Geschichte der Medien*. Paderborn: Fink, 2004, p. 125-149.

SCHADE, Robert. *Schwankende Ansichten. Zur Geschichte einer Ästhetik des Anders-Sehens in der Literatur und Geschichte der Moderne*. Bielefeld: transcript, 2017.

SIEGERT, Bernhard. *Das Amt des Gehorchens. Hysterie der Telefonistinnen oder Wiederkehr des Ohres 1874-1913*. In: Hörisch, Jochen/Wetzel, Michael (ed.): *Armaturen der Sinne. Literarische und technische Medien 1870 bis 1920*. München: Fink, 1990, p. 83-106.