

ERIC JHON BITUIN

Lumaki sa maingay at makulay ng mga eskinita ng Tondo si Eric Jhon Bituin at mula rito ay nakabuo siya ng mga danas na kalimitan niyang musa sa pagsusulat.

Kasalukuyan siyang nasa ikalawang taon ng kolehiyo sa Unibersidad ng Pilipinas Diliman at nasa kursong Malikhaing Pagsulat sa Filipino. Unang kumupkop sa kaniyang mga akda ang *Likhaan*, isang refereed journal ng UP Institute of Creative Writing (UP ICW).

SILA SA KABILANG LINYA

I. Si Eka at ang mga Email sa Aussie niyang Customer

Bali-balita sa production floor nina Eka ang nangyaring pagwawala ng isang ahente sa ikalawang palapag kahit pa nasa pinakatuktok sila ng gusaling nirentahan ng kompanya nila. Ika nga ng kasamahan niya, may tenga ang tiles at nakakapag-elevator ang balita. Nagsimula lang ang mga pakikiusyoso sa tsismis tuwing nasa elevator sila. Maaari naman kasing makasabay ang kahit na sino na galing sa kahit saang palapag, at kung usisera ka, aabot sayo ang balita na nagpasa-pasa mula sa bibig ng mga guwardiya papunta sa bibig ng isa pang guwardiya na papunta naman sa tenga ng dumadaang usisero't usisera.

Hindi na bago kay Eka ang mga ganoong pangyayari sa kanila. Mental health problem. Iyan naman lagi ang dahilan. Ay mali, iyan ang laging bunga. Pero hinding-hindi kayang tumbukin ng kompanya nila iyan dahil sila mismo ang sanhi.

Para kay Eka, isa na naman itong normal na araw. Martes. Alas siyete ng gabi ang simula ng trabaho nila. Mula sa Tondo ay kailangan niyang makipag-patintero sa mga bumper to bumper na sasakyan bago siya makapasok ng trabaho. Madaling sabihin at gawing suhestiyon na sumakay ng LRT pero hindi naman ganon kadali iyon. Hindi nga naman kasi exempted sa rush hour ang mga pampublikong tren. Kung mamalasin ka pa ay mas mahaba pa sa sinturon ni hudas ang pila. At kung mas mamalasin kang makapasok sa loob ng bagon ay makikibahagi ka pa sa mix and match ng iba't ibang amoy na galing sa mga pasahero. Pero, hindi niya piniling sumakay ng tren kaya naman sa mga pampasaherong jeep siya makikisiksik, o kung minsa'y makikipag-unahang sumabit.

Iba ang bagal ng mga sasakyan sa araw na iyon. Kung tutuusin, noong nagdaang linggo ay inanunsiyo ng TL nila na pumasok nang maaga at magbigay ng karagdagang palugit para bumiyaha.

Alam kasi nila ang mga daang isasara para magbigay ng espasyo sa mga bisita. Tumatawa lang sina Eka at ang iba niyang katrabaho nang sabihin iyon. As usual, business as usual ang idadahilan ng kompanya, kesyo hindi mag-aadjust ang kliyente. Na kung kinakailangang limang oras bago ang shift, e, pumasok ka na agad. Dagdag mungkahi pang matulog na lang sa mga sleeping quarters¹ na akala mo ay kayang bigyan ang lahat ng espasyo.

Late ng pitong minuto si Eka sa pagpasok sa trabaho. Pawisan siyang umupo sa kaniyang istasyon at nagmamadaling buksan ang kaniyang kompyuter. Gaya ng inaasahan, lumapit ang TL niya sa kaniya at kung bakit siya nahuli ng ilang minuto. Sasagot pa lamang siya nang sabihin nitong, “Sinabi na ’yan last week, Eka. ’Di ba dapat maglagay ng palugit sa travel time mo?” Hindi ito pinansin ni Eka. Iniisip na lang niyang hindi niya isesentro ang buhay niya para sa trabaho. Nagagawa naman niya iyon. Pumapasok lamang siya para sumahod. Wala rin siyang pakialam kung pumapasa ba ang mga metric niya.

Ngiti.

Iyon lang ang naibalik niya sa mga sinabi ng kaniyang TL. Kasi kung sisimangot at aalma siya ay madadamay ang kaniyang mood para sa araw na iyon.

1 Ang sleeping quarters sa mga outsourcing company ay espasyo kung saan maaaring magpahing ang mga empleyado nito.

Non Voice² email support ang trabaho ni Eka. Iba sa mga kilalang gawain sa call center na pagkuha ng tawag, email lang ang moda ng komunikasyon nina Eka sa mga customer nila. Hindi siya masisigawan ng mga kausap niya sa email at puwedeng-puwede niyang gawin ang paboritong habit niya: mayana. Mamaya na. Later na lang. Tekang muna. O kung ano mang tawag niya rito. Dahil nga 'di naman niya kausap ang customer, kahit isantabi niya ang nakukuhang email ng ilang minuto. Mautak si Eka. Labindalawang minuto ang nakalaang oras bawat email na natatanggap niya pero nagagawa niyang matapos ito ng limang minuto. Sa isang oras, anim na email ang dapat niyang matrabaho.

“Eka, mamayang 11pm may Coaching³ tayo, check mo na lang sched mo,” pahabol pa ng TL niya. Masaya na naman ang loob niya dahil bukod sa hindi gagawa ng email ay makikipag-plastikan lang siya sa TL niya. Tatawa kung nagpapatawa ito. Yuyuko kung pinapagalitan siya. At tatakbo sa pantry kung may matirang oras sa tatlung minutong para sa pag-uusap na iyon. Isip-isip niya, uunahan na niya ang TL niya sa pag-uusapan nila. Titingnan na niya kung meron ba siyang maling ginawa sa mga email niya noong nakaraang linggo. Kung may mali man ay wala naman siyang magagawa, para lang 'di na siya mabigla kumbaga.

Kaunting paghahanap lang sa mga shared file nila sa kompyuter ay nakita rin niya ang email na pag-uusapan sa Coaching nila.

²Non voice account ay ang mga trabaho sa outsourcing companies na hindi kinakailangang makipag-usap sa customer sa pamamagitan ng telepono

³Ang coaching session sa mga outsourcing companies ay lingguhang pag-uusap ng isang bisor at kanilang ahente, `maaari itong kumustahan o diskusyon sa naging kalidad ng trabaho ng ahente.

Agent Name: Erika Jane Flores
Campaign: Estrella Internet Services
Supervisor: Marga Diday
Ticket No.: 0836273
Ticket Date: August 25, 2023
QA Score: 0%
QA Markdown:

Ticket disposition: Agent chose the wrong account tagging.
Resolution: Agent was not able to resolve the concern.
Critical Error: Agent gave the user \$200 without a valid reason. Had multiple unnecessary talks with the user. Coach accordingly.

Sa puntong iyon, alam na ni Eka kung anong email ang tinutukoy sa QA⁴ na pag-uusapan nila ng TL niya. Ilang sandali rin ay binuksan na rin niya ang email na iyon. Sa pagkakaalala niya, isa iyon sa matitinong customer na nakausap niya. Halata namang binobola siya ng kausap pero sinasakyan niya ang mga gusto at hiling dahil sumasang-ayon ito sa kaniya.

Noong Sabado niya nakausap ang customer na iyon. Humihingi ng tulong patungkol sa mga singil sa bill nito, kesyo may dagdag na hindi naman dapat.

Ang nangyari kasi, nakatanggap ng printed bill ang customer ni Eka at siningil ito ng Reactivation Fee, Technician Fee, at iba pa. DSL ang internet nito at kamakailan lamang ay kailangan raw

⁴Quality Assurance, mga empleyado na naatasang imonitor ang mga tawag o sa kaso ni Eka ay email na natatanggap ng kanilang mga customer.

baguhin at gawing NBN kung saan mula sa mga normal na kable ng kuryente ay gagawing fiber optics ang dadaluyan ng internet. Government mandated ito ng Australia. Proyekto ito para sa mas mabilis na daloy ng internet mula sa mga internet provider patungo sa mga customer nila. Dagdag pa ay mas hindi ito makalat dahil imbis na nasa mga poste ang kable, nasa loob ito ng pit na ilalagay sa ilalim ng lupa. Ito ang isyu na kadalasang nakuha nina Eka sa mga nagdaang linggo. Pinaghalong galit at nagmamakaawang customer ang nag-e-email sa kanila. Ang karamihan ay ayaw magbago ng linya ng internet, bukod sa mas mahal ito ay magkakaroon ng ilang araw na hindi nila magagamit ang internet dahil magpapalit ng mga kable. Iyon ang naging pag-uusap ni Eka at ng customer sa email, na tinutukoy sa QA markdown na pag-uusapan nila ng TL niya.

Binasang muli ni Eka ang mahabang palitan nila ng email at naalala niya ang mga unang napagtanto niya habang ginagawa ito.

USER: PETER JENKINS

TICKET NO. 0836273

USER ID: 57dhr-y5ar42678-7hx5-0aqw

Hey mate! Idk what are these charges on my internet bill. Estrella asked us to transition from dsl to nbn even we don't want to. It's too pricey and we are okay with our dsl service. Please hlp us with the extra charges on our bill, I have a family member that is currently confined at a local hospital. Pls help!!!

USER: PETER JENKINS

TICKET NO. 0836273

USER ID: 57dhr-y5ar42678-7hx5-0aqw

Hey, Peter!

Thank you for contacting Estrella Support!

Upon checking your account, I can see the charges on your account, these are for the NBN transition. The reconnection fee is for the reconnection of your internet since we need to cut the service temporarily last time. The tech fee is for the technician who went to your house so we can change the wirings.

Apparently, we cannot waive these since they are valid charges.

Remember that the transition is government mandated and we, as a company, are just complying.

For more information, click our FAQ [here](#).

Best,

Erika

Estrella Consumer Support

USER: PETER JENKINS

TICKET NO. 0836273

USER ID: 57dhr-y5ar42678-7hx5-0aqw

Hi Erika

But we didn't ask to this transiRon to happen in the first place. It's unfair!

USER: PETER JENKINS

TICKET NO.

0836273

USER ID: 57dhr-y5ar42678-7hx5-0aqw

Hey, Peter!

Thank you for reaching us again!

I understand your senRments. I am a consumer, too and if there's someone who can connect to you on a personal level, it's me. It's just that this is the memo we got from the government and as a company, we need to comply as well.

Only if I can waive these fees for you, I will. I can only do so much for your account. For more informaRon, click our FAQ here.

Best,

Erika

Estrella Consumer Support

Naisip ni Eka, sino ba ang niloloko niya sa mga pagkakataong iyon? Kaya niyang dagdagan o bawasan ang nasa bill ng kausap niya. Naiipit lamang siya sa limitasyon na meron siya dahil kinakailangan na aprubahan ng bisor niya ang lahat ng gagawin niya sa account ng customer.

Hindi lamang bahagi ng script niya ito bilang empleyado pero naiintindihan naman talaga niya ang sentimyento tungkol sa tumataas na bayarin. Siya ang nagbabayad ng kuryente sa bahay nila at may nakikita rin siyang kung anong sinisingil ng Meralco. Gaya ng kausap niya, wala rin siyang magawa kundi bayaran ang bill at kung umalma siya ay puputulin ang koneksiyon nila. Sa kaso ngayon ni Eka, may kakayahan siyang bawasan ang bayarin ng kausap.

USER: PETER JENKINS

TICKET NO. 0836273

USER ID: 57dhr-y5ar42678-7hx5-0aqw

Hi Erika

How about the reactivation fee? It's not our fault that our service needs to be reactivated. As if we decide to cut the connection in the first place. Pls waive that fee, at least. Or we will deactivate with Estrella

Tama ang kausap ni Eka. Hindi naman kasalanan ng mga customer na kakailanganing tanggalin at ikabit muli ang mga kable ng internet. Kung tutuusin, dapat ay mabawasan pa nga ang bayarin nila dahil hindi naman magagamit ang serbisyo sa mga panahon na nagpapalit ng kable. Dapat rin ay may bayad sila sa danyos na sanhi ng pagputol ng binabayaranang serbisyo ng mga customer nila na may ganoong problema.

Alam lahat iyon ni Eka dahil binibigyan sila ng impormasyon tungkol rito bago pa magsimula ang pagpuputol at pagbabalik ng serbisyo. Para alam nila ang mga dapat isagot sa mga galit na makakapalitan ng email.

Sumagi sa isip niya, kalaban ba nilang mga ahente, itong mga taong nagbabayad ng kanilang serbisyo o ang korporasyon na kasabwat ng gobyerno ang salarin? Pareho lamang sila ng danas, magkaiba man ng bansang tinitirhan, pareho pa rin ang wangis ng mga taong nanggugulang sa kanila.

USER: PETER JENKINS

TICKET NO. 0836273

USER ID: 57dhr-y5ar42678-7hx5-0aqw

Hey, Peter!

I totally understand you!

How about this, I'll be waiving all the charges you are seeing on your account and as a matter of fact, I'll be crediting you an amount of money for the days you weren't able to use our services. How about that?

Please verify the number of days that your services were not working.

I'll be waiting for the information needed. Thank you!

Best,

Erika

Estrella Consumer Support

USER: PETER JENKINS

TICKET NO. 0836273

USER ID: 57dhr-y5ar42678-7hx5-0aqw

Thank you much Erika! In my memory serves me right; our services were not working for 6 days. I am working remotely but since I have no connection, I had to go to work those days. Thank you so much, by any means how much is our total bill now?

TUG! TUG! TUG! TUG! Kumakabog ang dibdib ni Eka.

Mabilis ang pintig ng puso niya. Iyon ang unang pagkakataon na susuway siya sa nakasanayan niyang trabaho. Gagawin na niya ang alam niyang tama kahit pa ang kahulugan nito ay ang pagsuway sa kumpanyang pinapasukan niya.

Bilang wala naman talaga siyang pake sa metric niya, paano kung tanggalan siya ng trabaho? Paano na lamang 'yung pangkain ng mga pusa niya? Saan siya kukuha ng pambayad sa overcharged na bill nila sa Meralco? Halos magbuhol-buhol ang mga nasa isip ni Eka pero natatawa pang dumagdag sa isip niyang inuuna niya ang iba kesa sa sariling trabaho.

Nagsimula siyang buksan muli ang account ng customer niyang si Peter sa kaniyang tools. “Potek, Peter, jowain mo ko 'pag nawalan ako ng trabaho rito, kaloka!” natatawang iniisip ni Eka. Kaunting kalikot pa ay nakita na niya ang tatanggalin niyang fee sa bill. Reactivation fee, “*PRAAAAKK!*” sigaw niya sa isip nang matapos alisin ang \$60 na charge para doon. Para sa Technician fee na \$100, halos laitin niya ang customer, “E, kasi naman Peter. Kung marunong ka lang magbungkal ng lupa at magpalit ng kable, edi sana wala kang ganito.”

Dalawang minuto lang ang ginugol niya para baguhin ang bill ng kausap niya. Mabilis niya itong ginawa na akala mo ay may nagbabantay sa kaniya habang ginagawa ito. Na kahit hindi siya makita ay malalaman at malalaman pa rin na ginawa niya ito. Iyon ang trabaho ng mga QA, alamin at bantayan kung tama ang ginagawa ng mga ahente. At hindi pa alam ni Eka na mabubunot ang email niyang iyon.

Matapos na gawin iyon ay batid ni Eka na ginawa niya ito upang hindi niya kuwestyunin ang kaniyang moralidad na gumawa ng tama. Ilang segundo inabot ang pakikipagbalagtasang kaniyang isip, kung batas ng katotohanan at moralidad ang susundin at hindi ang batas ng kompanyang pinapasukan. Sa oras na iyon, alam niyang nagamit niya sa tama ang kapangyarihang hiram na meron siya.

USER: PETER JENKINS

TICKET NO. 0836273

USER ID: 57dhr-y5ar42678-7hx5-0aqw

Hey, Peter!

I have a great news for you!

I was able to waive the charges on your account and your final bill would be \$XXXXXX and I credited \$XXXXXX on your account as an appeasement.

For more informaRon, click our FAQ here.

Best,

Erika

Estrella Consumer Support

USER: PETER JENKINS

TICKET NO. 0836273

USER ID: 57dhr-y5ar42678-7hx5-0aqw

Very much appreciated Erika! Estrella and other internet providers are so notorious when charging us, I've been to ET&T and they're the worst. Now they are working with the government

USER: PETER JENKINS

TICKET NO. 0836273

USER ID: 57dhr-y5ar42678-7hx5-0aqw

I really cant say a thing about it and other providers' workaround but I must say that it's true and we were caught in the middle of these.

Well, at least I did something right for today and I hope you have a great day!

Natawa na lamang siya sa huling email na ipinadala niya sa Australianong kausap. Ni hindi na pormal ang porma ng huli niyang sinabi.

Noong araw na iyon ay dinamihan ni Eka ang mga ticket na kinuha niya. Mula sa anim na karaniwang ginagawa niya kada oras ay ginawa niyang sampu. Iniisip niyang hindi na mabubunot ang trinabaho niyang iyon dala ng pagdoble ng mga email na ginawa niya. Pero akala niya lang iyon.

“Hoy, Eka, di ka pa ba magti-ticket? Late ka na nga, kung ano-ano pa kinakalkal mo d’yan,” putol sa kaniya ng katrabaho. Panigurado ay may call-out na naman siya sa taga-bantay ng ticket. Inabot siya ng sampung minuto sa pagbabaliktanaw sa ticket na pag-uusapan nila ng kaniyang TL. Idagdag mo pa na nahuli siya ng pitong minuto dala ng trapik bago siya pumasok.

Bago pa siya puntahan ng kaniyang TL ay nagsimula na siyang kumuha ng ticket. Una para sa araw na iyon.

USER: gina almond

TICKET NO. 4581239

USER ID: 7h98i-i7trnh\$ta-Pk25-L8V2

WHAT THE FXCK ARE THESE CHARGES??? I AM A LOYAL SUBSCRIBER TO YOU, ESTRELLA AND THESE CHARGES ARE NOT APPRECIATED ON OUR END.

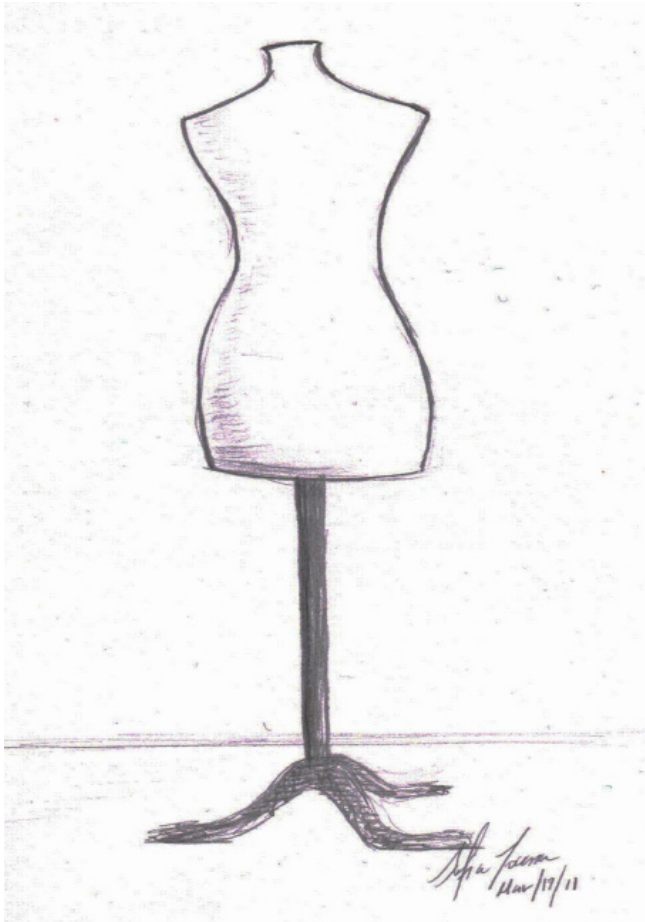
WE WORK SO HARD NOT TO PAY EVERYTHING ON YOUR SHITTY SERVICE KINDLY REEVALUATE THE CHARGES BECAUSE I AM NOT REALLY GETTING HOW YOU ALL CAME UP WITH ALL OF THESE

IF YOU CAN PLS CALL ME ON MY MOBILE XXXXXXXXXX

Hindi na bago sa kaniya ang nagmumurang customer. Kulang ang salitang ‘sanay’ para ipakitang wala na sa kaniyang epekto ang mga kausap na gaya nito.

Sinarado na niya ang mga email na binabasa niya. Kinakabahan dahil paniguradong may sermon siya sa bisor niya sa Coaching nila. Sumagi sa kaniyang isip, mas madaling sabihin na mali siya ng akala patungkol sa dapat gawin kaysa umamin na tumutuligsa siya sa patakaran ng kompanya. Deny deny lang. Magmumukha nga lang siyang walang natutuhan sa training pero... pagkakataon iyon para sa kaniya na makatakas muli sa pagkuha ng ticket. Isip-isip niya... “Ano kaya ang pag-uusapan namin ni TL Marga mamaya? Kaloka!” at 180 degrees na umikot ang mga mata niya bago magsimulang replyan ang nagngangalit na customer.

II. Ikot-Ikot



Sa ingay ng lugar na iyon, tila isang computer shop ang opisina nina Hope. Malamig sa loob pero ang mga rutinaryong gawain nila ang nagpaparamdam na tila umiikot sila sa lahat ng sirkulo ng impiyerno. Kontradiksyon ring sobra ang liwanag na kumakalabit sa mga balintataw ng lahat ng ahente sa lugar na iyon. Paano ba naman, lahat ay may rilim ang bawat titig sa isa't isa.

“Happy shift guys,” panimula ng TL ni Hope pagtungtong ng alas dos ng madaling araw. Kontradiksyong nakasimangot ito nang

sabihin ang mga salitang iyon. Ang team nila ang closer sa buong buwan, kaya naman lahat ay buryong sa oras ng pasok at hirap na pinagdaanan sa biyahe.

Ito ang araw-araw na dapat harapin nina Hope sa trabaho: ginaw mula sa pagkalakas-lakas na aircon para sa maintenance ng mga computer na ginagamit nila, mga bulyaw ng manager na hayok na hayok sa mataas na KPI nila, mga bobong customer na walong oras nilang kakausapin, at papalit-palit na mood para sa iba't ibang makakausap. Hindi alintana ng bawat taong katabi ni Hope ang mga ito, kailangan nilang kumita ng pera. Kailangan rin naman niyang kumita ng pera, pero gustong-gusto na niyang umalis sa lugar na iyon.

Trabaho nila na magkumpuni ng mga sirang wifi router at kahit anong may kinalaman sa internet, pero imbes na onsite technician, ay sila ang gumawa nito, over-the-phone. Kumbaga, magbibigay sila ng panuto sa mga customer nilang hindi gumagana ang koneksiyon ng internet.. Unplug, plug, pindot rito, pindot doon. Iyan ang kalimitang troubleshooting steps na binibigay nila sa mga Amerikanong tumatawag.

“Hello, this is Hope, how can I assist you?” ito ang laging panimula niya sa lahat ng inbound calls na dapat nilang tanggapin.

“My internet is not fucking working! You better send a technician to my home or I’ll end my subscription to you all, fuckers,” bulyaw agad ng unang customer ni Hope sa araw na iyon. Wala nang kaso kay Hope na mura-murahin siya ng kahit na sino. Ang paliwanag kasi niya, hindi naman niya ito nakikita at walang magagawa ang mga yamot na tumatawag sa kaniya. Kesyo,

kahit mamatay o mag-altapresyon, hindi nila masasaktan si Hope. Pinepeke niya lang ang sarili.

“I understand your concern, may I have your account number so I can check your account on my end?” at agad naman ibinigay ng kausap ni Hope ang mga kailangan na detalye at nagsimula magkalkal sa kaniyang computer. Hindi nagbayad ang kausap niya ng internet bill. Sa pang ilang pagkakataon, napangiwi si Hope. Hindi na bago ang mga ganitong pagkakataon. Kung sino pa ang hindi nagbayad ng internet bill ay sila pa ang may ganang sumigaw sa telepono.

Kung tutuusin, ang mga kapitalistang kompanya na ito ang dapat murahin ng mga customer na kausap nila. Palpak ang mga tool na ginagamit ng mga ahente. Madalas mga lumang software ang pinagtitiyagaan, kaya naman sobrang bagal ng pakikipag-usap sa mga galit na customer.

Pero ang mga kagaya ni Hope ay nagtitiyaga naman sa kakarampot na sahod. Urban myth kung tutuusin ang sabi-sabi na malaki ang sahod ng mga nasa call center. Malaki ang sahod na iniaabot ng mga kliyente, pero lumiliit ito dahil dumadaan pa sa mga call center company (gaya ng pinagtatrabahuhan ni Hope). Kesyo inilalaan naman daw sa amenities ng kompanya, na mga ahente naman raw ang gagamit. Talo ang mga customer, mas talo ang mga ahente. Talo ang nasa magkabilang linya.

“Upon checking your account, you currently have an outstanding bill with us. You need to—” hindi na natapos ni Hope ang sasabihin ay nagsalita agad ang kausap niya.

“FUCKER! YOU ARE STUPID! THAT’S SHIT BECAUSE WHY WOULD I PAY FOR YOUR SHITTY SERVICE?” sigaw ng customer.

Sa pagkakataon na iyon naputol ang pisi ni Hope. Patuloy lang ang paninigaw ng kausap niyang Kano sa telepono, pero hindi na niya ito naiintindihan dala ng sobrang pagkainis. Pagkainis sa araw-araw niyang mga kausap, sa mga gago niyang bisor, sa hindi sapat na sahod, sa mga kupal na katrabaho, at inis niya sa sarili dahil hindi pa rin siya umaalis sa lugar na iyon.

Agad niyang tinanggal sa saksakan ang computer niya. Maging ang RJ45 na nagpapadaloy ng internet sa ginagamit niyang computer. Sinigurado niyang hindi na papasukan ng panibagong inbound call ang telepono niya. Nang masiguro niya ito, bigla niyang pinaghahampas ng keyboard ang kaniyang katabi na matagal nang nagpapakita ng motibo sa kaniya. O, ’wag na natin paliitin, matagal nang nangmamanyak sa kaniya. Hindi siya tumitigil sa paghampas ng keyboard sa manyak niyang katabi. Tama lang ito, isip-isip niya. Usong-uso sa kompanya nila ang mga manyakis na lalaki. Ang mga nambababae. Ang mga nasa ulo ng ari ang utak. Ilang beses na niya itong nireport pero walang ginagawa ang mga nasa taas, kesyo kasangga at mahusay raw na ahente.

Nakatingin lang kay Hope ang iba niyang mga katrabaho kahit tapos na niyang hampasin ang manyakis na katabi niya. Gusto na niyang umalis sa lugar na iyon, paulit-ulit itong tumatakbo sa isip niya. Ilang segundo lang rin ang itinagal ng tingin na ito ng mga katrabaho ni Hope. Ni hindi ito maituturing na titig, dahil walang silang pakialam sa dahilan ng pangyayari.

Bumalik na rin agad ang mga mata nila sa harap ng kani-kanilang computer. Ganoon lamang. Transaksyonal.

“Aaaaaahhhh!!!!” isang malakas na sigaw ni Hope bago siya tuluyang lumabas sa production floor. Nagmamadali siyang nagpunta sa locker area para kunin ang lahat ng mga gamit niya. Hindi na niya balak pang bumalik sa lugar na iyon.

Bago lumabas ay nakasanayan na laging magpatingin ng bag sa mga sekyu na nakabantay sa mga de-scan na pintuan. Dito lang nakararanas ng aircon si Hope, ngunit mas impiyerno pa rito kaysa sa kanilang bahay. Mas ramdam pa niyang siya si Sisyphus kapag kasama niya ang pamilya niya. Tila umaakyat sa matarik na bulubundukin ng buhay, habang bitbit silang lahat o kaya’y akay-akay. Tatlong taon na rin na ganito ang sitwasyon ni Hope. Tila sumpa ng diyos ang mga nangyayari sa buhay niya. Wala naman siyang magawa kundi ang magpatuloy kahit na nauubos na siya.

Napansin ni Hope na naglalagas ang mga buhok niya. Hindi lang isa o dalawa o tatlong hibla. Maraming hibla ng buhok. Kulang ang isang bigkis kung tutuusin. Nababahala siyang nakatingin sa mga buhok na kaniyang hawak-hawak.

“Happy shift guys,” panimula ng TL ni Hope sa unang pagtapak niya papalabas ng opisina. Pero wala siya sa labas ng opisina. Nakaupo siya sa kaniyang istasyon, katabi ang katrabaho niyang pinaghahampas niya ng keyboard ilang minuto lang ang nakalipas.

Ang computer station niya ay malinis. Nakasaksak ang mga monitor at may dumadaloy na internet. Nakasuot na rin sa kaniya ang headset at naka-amba na ang kaniyang kamay na buksan ang

lina ng kaniyang telepono. Gumalaw na lamang ang mga daliri niya bago pa man niya maproseso ang lahat ng nangyayari.

“Hello, this is Hope. How can I assist you?” bulalas na lamang niya. Hindi pa rin niya naiintindihan ang mga nangyayari. Wala na dapat siya sa loob ng lugar na iyon.

Naramdaman ni Hope sa batok niya ang ginaw na dala ng aircon para sa maintenance ng mga computer sa opisina nila, pero kulang ang apoy upang ilarawan ang init dala ng paglukot niya sa kaniyang kamao.

Tinanggal ni Hope ang computer mula sa saksakan. Inalis ang kurdon na nagpapadaloy sa internet. Sa pagkakataong iyon, hindi niya hinampas ng keyboard ang manyakis na katabi kundi pinagsusuntok niya ito. Lumingon lamang ang iba niyang katrabaho at bumalik na rin sa kani-kanilang kausap sa telepono. Nagmamadaling lumabas si Hope sa production floor at napansin niyang wala na ang lahat ng kaniyang buhok. Nagsisimula na ring matanggal ang mga daliri niya sa kamay. Sinisipat niya ang iba pang bahagi ng kaniyang katawan at kinakapa kung may iba pang bahagi ang nawawala o napuputol. Hindi na siya nag-abala pang kunin ang mga gamit niya sa kaniyang locker.

Paglabas niya sa pintuang de-scan ay agad siyang dinala ng unang hakbang sa loob ng production floor. Hindi na niya pinagsalita ang TL niya at agad siyang tumakbo paalis. Hindi na rin niya pinansin ang manyakis niyang katabi.

Sa maraming ulit na pagbalik niya sa production floor ay ni hindi siya pinansin ng karamihan. May mga mag-aabuloy ng tingin pero agad rin itong babawiin. Kaniya-kaniya.

Susubukan niya muling lumabas pero mahihirapan si Hope na tumakbo dahil natanggal na rin ang kaliwa niyang binti sa katawan. Wala na siyang buhok, kulang ang daliri, at paubos na ang natitira niyang bait dala ng mga nangyayari. Pagkaraan ng isang hakbang papalabas mula sa de scan na pintuan ay muli siyang ibinalik nito sa kaniyang istasyon. Malinis, may dumadaloy na internet, at handa nang tumanggap ng tawag ng mga nangangalit na customer. Nagdadalawang isip si Hope kung ipagpapatuloy pa niya ang pagkuha ng mga tawag o susubukan muling umalis sa lugar na iyon.

Naulit pang muli ang pagtatangkang ni Hope na umalis sa opisina. Naulit pa ito ng dalawa pang beses, tatlo pang beses. Hindi na niya mabilang. Sa bawat pagtatangkang umalis sa lugar na iyon ay ibinabalik siyang muli sa kaniyang istasyon. At sa bawat pagbalik na iyon ay nauubos ang mga bahagi ng kaniyang katawan. Nauubos siya. Sinubukan niyang kumuha ng tawag. Wala na siyang magawa, hindi rin naman siya makakaalis.

“My internet is not working.” “What? I’m not gonna pay that.” “You bullshit, let me speak to your manager!” “Can you provide credit on my account?” “Stop reading your script and start doing your work!” “You are so stupid! How the hell do your employers hire you?”

Hindi siya lumabas sa pagkakataong iyon, pero lalo pa ring naubos si Hope. Sa pagtatapos ng kaniyang shift matapos ang walong oras na pakikipagbuno sa mga nangangalit na customer ay tuluyan na rin siyang naubos. Wala na ang pareho niyang mga binti. Maging ang dalawang braso niya ay hindi na rin nakakabit sa katawan niya. Tila isa siyang *mannequin* na nakikita sa mga

tindahan ng damit. Wala na ring laman ang kaniyang loob. Wala na siyang nararamdaman, ang alam niya lamang ay gusto na niyang makaalis sa lugar na iyon.

Lumapit ang bisor ni Hope sa kaniya. Kinumusta siya nito at ang naging takbo ng trabaho sa kabuuan ng araw. Tila hindi nakita ang bawat pagkakataong nagtangkang lumabas si Hope sa lugar na iyon. Naramdaman muli niya ang ginaw, ang lamig, pero dahil na ito sa kawalan niya ng init.

“TL, gusto ko nang mag-resign,” agad na sinabi ni Hope.

“Ganon ba? Kailangan mong mag-render ng 30 days para maayos ang transition at turnover mo ng mga bagay.”

“Hindi na po. Immediate resignation po sana ang gagawin ko.”

“Alam mong hindi ka makakakuha ng back pay kapag ganyan.”

Alam iyon ni Hope. Hindi ito ang unang beses na narinig niya ang impormasyon na ito. Sa tatlong taon niyang pagtutulos ng kandila para sa mga naunang katrabahong kaibigan na umalis, ni isa sa kanila ay hindi nalimutang ibigay ang imporasyon na ito. Hindi iyon oras upang magitla kung may makukuha pa ba siyang pera sa katapusan o wala.

“Wala na akong pake sa back pay, TL,” wika ni Hope.

“Kung gano’n talaga ang gusto mo. Sige.”

Agad na umalis sa production floor si Hope. Hindi na niya nagawang lumingon sa bagamat maginaw ay tila sirkulo ng impiyerno na lugar na iyon. Susubukan niyang muli ang dumaan at humakbang sa pintuan na de-scan. Iniisip na sana sa pagkakataong iyon ay hayaan na siyang makapaglakad pauwi. Sa tatlong taon

niyang pananatili sa kompanya ay dinamdam ni Hope ang “Sige” na tanging winika ng TL niya. Ganoon ang kultura sa halos lahat ng BPO company. Mabilis ang proseso ng aplikasyon at mabilis ka lang rin nilang mapapalitan.

Sa ilang oras na paghakbang sa pintuan na iyon ay muli niyang naramdaman ang alingasaw ng Cubao. Tanghali na ang oras na iyon. Nilabas niya ang kaniyang cellphone at headset, at pinatugtog ang ‘Dog Days Are Over’ ng Florence + The Machine. Unti-unti ring dumikit sa katawan ni Hope ang mga binti, braso, at buhok niyang nagsikalasan kanina. Sa bawat hakbang papalayo ay siya namang pagkabuong muli ni Hope.
