

# Call center zmienia akcent pracowników

27 sierpnia 2022

Amerykańska firma Sanas wprowadziła do użycia w call center innowacyjne urządzenie zmieniające akcent pracowników. Rozwiązanie zastosowane głównie w Indiach i Filipinach wzbudza jednak spore kontrowersje, dlatego pojawiają się wobec niego głównie zarzuty o „rasizm” i „dyskryminację akcentową”.



Jeden ze start-upów działających w kalifornijskiej Dolinie Krzemowej opracował narzędzie służące do zmiany akcentu na amerykański przez korzystające z niego osoby. Tym samym w czasie rzeczywistym modyfikuje ono głos między innymi osób zatrudnionych w firmie Sanas.

Blisko tysiąc pracowników z Indii i Filipin ma obecnie korzystać z innowacyjnego urządzenia. Firmy wymagają bowiem od zatrudnionych przez siebie osób używania amerykańskiego akcentu w rozmowach z klientami i osobami pracującymi w oddziałach w innych krajach.

Sam star-up uważa, że urządzenie powstało, aby zapewnić komfort psychiczny pracownikom, a także przełamać uprzedzenia

towarzyszące ich nieamerykańskiemu akcentowi. Ostatecznie firma spotkała się jednak z krytyką, bo zatrudnieni „brzmią obecnie zbyt biało” i urządzenie niszczy „różnorodność językową”.

Brytyjska stacja BBC cytuje w tym kontekście Ashleigh Ainsley, współzałożycielkę organizacji Color in Tech. Pytała się ona retorycznie „czy mamy zmieniać kolor skóry ludzi, bo niektórzy mogą ich nie lubić z pobudek rasistowskich”. Poza tym według Ainsley narzędzie może prowadzić do „dyskryminacji akcentowej”.

Zdjęcie: State Farm (CC BY 2.0)

Na podstawie: [BBC.com](https://www.bbc.com)

Źródło: [Autonom.pl](https://autonom.pl)