

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ

«Καθημέρα, θέση 26, πώς μπορώ να

σας εξυπηρετήσω;»

Η παραπάνω φράση είναι τυχαία, ωστόσο δεν θα μπορούσε να είναι πιο κοινή. Οι χιλιάδες εργαζόμενοι/ες στα τηλεφωνικά κέντρα μπορούν να δουν σε αυτή την αρχή μιας οποιασδήποτε συνδιάλεξης σε μία τυχαία στιγμή της βάρδιας τους, σε μια από τις πολλές υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.



Πωλήσεις, τεχνική υποστήριξη, ενημέρωση πελατών, υπηρεσίες παραπόνων, δημοσκοπήσεις, λήψη παραγγελιών, υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου είναι λίγα από τα καθήκοντα που οι εταιρίες έχουν αναθέσει σε απρόσωπους «tellers», οι οποίοι εργάζονται μπροστά στην οθόνη ενός υπολογιστή και με ένα headphone (χωρίς το δροσερό χαμόγελο όμως των φωτογραφιών στις αγγελίες για εργασία). Πολύ συνοπτικά, ας δούμε ποια είναι τα κοινά χαρακτηριστικά των συνθηκών εργασίας:

- Ευέλικτα ωράρια, τετράωρα, εξάωρα, κ.λπ., πρωί ή απόγευμα, σαββατοκύριακα και καθημερινές, προσαρμοσμένα πάντα στις ανάγκες της εταιρίας.
- Δίμηνες, τρίμηνες, κ.λπ., συμβάσεις οι οποίες ανανεώνονται ή όχι, κατά βούληση της εργοδοσίας.
- Μηχανική εργασία η οποία ξεκινά απαραίτητως με το «πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω» και τελειώνει με το «ευχαριστούμε που μας καλέσατε» σε

έναν προδιαγεγραμμένο διάλογο της πλήξης.

- Αυστηροί έλεγχοι, συνακροάσεις (ο κάθε προϊστάμενος μπορεί ή πρέπει να συνακούει, εν αγνοία του εργαζομένου τηλεφωνητή, τη συνομιλία με τον πελάτη για να ελέγχει αν είπε κάτι λάθος ο εργαζόμενος, αν έβηξε ή αν έβαλε την τελεία μετά το κόμμα).
- Πίεση χρόνου και άγχος, καθώς κατά κανόνα ο αριθμός των πελατών που «αναμένουν στο ακουστικό τους» είναι μεγαλύτερος από τους εργαζόμενους που μπορούν να τους εξυπηρετήσουν, και «επιπληξη» γιατί δεν είναι αρκετά γρήγοροι. Επίπληξη βέβαια μπορεί να σημαίνει από μια απλή παρατήρηση έως απειλές, δυσμενείς αλλαγές ωραρίων, ή και μη ανανέωση της σύμβασης.
- Συνεχείς εκπαιδεύσεις πάνω σε νέα προϊόντα ή τρόπους προώθησης, που κατ' ευφημισμόν ονομάζονται σεμινάρια, πολλές φορές χωρίς καν να πληρώνονται αυτές οι ώρες στους εργαζόμενους/ες.

Σφυροκόπημα στο βασίλειο της επισφάλειας

Τα τηλεφωνικά κέντρα είναι το βασίλειο της επισφάλειας, εκεί που η έννοια της δημιουργικότητας, της σταθερότητας ή της προοπτικής στην εργασία καταρρακώνονται κάτω από ατέλειωτες ώρες ασημαντων συνδιαλέξεων, εκατοντάδων, επαναλαμβανόμενων σε κάθε βάρδια. Εκεί που η από πολλούς καλούμενη «άυλη εργασία» είναι ένα συνεχές σφυροκόπημα στο κέντρο της συνείδησης. Οι εργαζόμενοι/ες, στην πλειοψηφία τους νέοι/ες και γυναίκες, αντιμετωπίζονται ως υπάλληλοι β' κατηγορίας, ως «προσωρινοί», οπότε και αναλώσιμοι. Η έξοδος από αυτό το ζοφερό εργασιακό τοπίο βρίσκεται στη συλλογικοποίηση και την αυτοοργάνωση στους χώρους εργασίας, ώστε να απαιτήσουν οι εργαζόμενοι την κατάργηση των επισφαλών συνθηκών αλλά και τη ριζική αλλαγή του τρόπου με τον οποίο δουλεύουν.

Μαριάννα Χούσου

«Πολιτισμένες» απολύσεις

- ✓ **Απλήρωτοι από το Νοέμβρη '08**
- ✓ **«Τροπολογίες» και «προσλήψεις» ...δούλων**

Η κρίση χτύπησε τους εργαζόμενους στο ΥΠΠΟΤ, πολύ πριν η οικονομική κρίση χτυπήσει τη χώρα. Σε ένα υπουργείο με 4.500 οργανικά κενά, ήδη 3.000 συμβασιούχοι, εργαζόμενοι επί 5, 10 και 15 χρόνια ο καθένας σε καθεστώς ομηρίας, έχουν απολυθεί λόγω του περιορισμού του 24μηνου του Π.Δ. Παυλόπουλου. Τους 1.000 περίπου παλιούς συμβασιούχους που έχουν απομείνει, η τακτική της διάσπασης και της σαλαμοποίησης, τους κατηγοριοποίησε ως εξής:

- ✓ Οι εργαζόμενοι που προκειμένου να πληρωθούν, τα δεδουλευμένα μηνών, παραιτήθηκαν από τις δικαστικές τους αποφάσεις και φεύγουν δια παντός από το ΥΠΠΟΤ 31/10/10 οπότε λήγει η σύμβασή τους (τροπολογία Σαμαρά).
- ✓ Αυτοί που καλύπτουν τις πάγιες

ανάγκες του φορέα απλήρωτοι από το Νοέμβριο του 2008. Η «λύση» που προτείνει το υπουργείο είναι μια τροπολογία αντίστοιχη του Σαμαρά, που θα οδηγήσει και αυτή την κατηγορία εργαζομένων εκτός εργασίας τον Οκτώβρη του 2010.

- ✓ Εκείνοι που έχουν δικαστικές αποφάσεις για παραμονή στην εργασία τους αλλά το υπουργείο αυθαίρετα δεν τους δέχεται κ.λπ.
- Κι ενώ οι παλιοί συμβασιούχοι φεύγουν και οι μόλις 240 επιτυχόντες μέσω ΑΣΕΠ δεν τοποθετούνται στις οργανικές τους θέσεις, το ΥΠΠΟΤ προσλαμβάνει για να καλύψει τις ανάγκες του περίπου 2.000 νέους συμβασιούχους, με όρους που δεν τους δίνουν καμία δυνατότητα παραμονής και διεκδίκησης.

Α.Π., Συμβασιούχος ΥΠΠΟΤ

✓ **Μέσα σε όλα αυτά, κανείς δεν θυμάται την «αρχή της ισότητας». Έτσι, για την ίδια εργασία οι συμβασιούχοι δεν παίρνουν τα επιδόματά τους, δεν πληρώνονται στην ώρα τους και έχει ήδη δρομολογηθεί, μόνο γι αυτούς, η περικοπή των εξαιρέσιμων και των «πέρα του πενθήμερου» που οι αρχαιοφύλακες παίρνουν για την εργασία τα Σαββατοκύριακα, τις γιορτές και τις αργίες.**

✓ **Η οργή των συμβασιούχων, που κατά τη διάρκεια της τελευταίας κινητοποίησης στην Ακρόπολη τσαλάκωσε το προφίλ του «ατσαλάκωτου» Υπ. Πολιτισμού, δείχνει πως οι εργαζόμενοι στο ΥΠΠΟΤ έχουν κατανοήσει πλέον, ότι ο συνδικαλισμός των διαδρόμων δε θα δώσει τη λύση στα θέματά τους. Για τη ζωή τους, τη δουλειά και την αξιοπρέπειά τους θα πρέπει να αγωνιστούμε, οι ίδιοι μέχρι τέλους, ενωμένοι και αποφασισμένοι.**

ΟΤΕ: Οργανώνονται οι «αόρατοι» των νέων εργασιακών σχέσεων

Το Σωματείο Εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα του ΟΤΕ ιδρύθηκε λίγο μετά τη δολοφονική επίθεση ενάντια στην Κ. Κούνεβα. Μια από τις άμεσες απολήξεις του Δεκέμβρη του '08 ήταν η ίδρυση πολλών πρωτοβάθμιων σωματείων, καθώς οι νέοι εργαζόμενοι συνειδητοποίησαν πλέον ότι οι υπάρχουσες μορφές συνδικαλιστικής οργάνωσης δεν αρκούσαν για να καλύψουν τις νέες εργασιακές σχέσεις. Οι εργαζόμενοι με επισφαλείς εργασιακές σχέσεις στις περισσότερες περιπτώσεις δεν γίνονται αποδεκτοί από τα υπάρχοντα συνδικαλιστικά όργανα. Η περίπτωση των εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα του ΟΤΕ αποτελεί μια από αυτές τις περιπτώσεις, καθώς η ΟΜΕ-ΟΤΕ όχι μόνο δεν αναγνώρισε το σωματείο αλλά δεν έδωσε καν τον λόγο στους εκπροσώπους του στο συνέδριό της, με το επιχείρημα ότι καλύπτονται από την ΠΑΣΕ-ΟΤΕ στην οποία, όμως, δεν έχουν καν το δικαίωμα ψήφου...

Η λειτουργία του σωματείου βασίζεται στις γενικές συνελεύσεις, οι οποίες πραγματοποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα και παίρνουν τις βασικές αποφάσεις για τη δράση του σωματείου. Η πολύ αυστηρή επιτήρηση που υφίσταται στα περισσότερα τμήματα δυσχεραίνει τη δράση μας, καθώς πολλές φορές έχουν προσπαθήσει να παρεμποδίσουν ακόμα και το μοίρασμα φυλλαδίων, ενώ οι πολύ εντατικοί ρυθμοί δουλειάς παρεμποδίζουν την επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων.

Η ανασφάλεια που επικρατεί λόγω της οικονομικής κρίσης και των ελαστικών εργασιακών σχέσεων δυσχεραίνει ακόμα περισσότερο τους όρους παρέμβασης, καθώς ο φόβος της απόλυσης ή άλλων ποινών λειτουργούν αποτρεπτικά για τη συνδικαλιστική οργάνωση των εργαζομένων.

Η σημαντικότερη μέχρι στιγμής δράση του σωματείου ήταν η ανάκληση αλλαγής ωραρίου που επιβλήθηκε ως τιμωρία, ενώ πάγιο αίτημα αποτελεί η πληρωμή των ημερών της εκπαίδευσης καθώς αυτές δεν περιλαμβάνονται στο μισθό. Για την αποτελεσματικότερη δράση μας προσπαθούμε να συμμετέχουμε στο συντονισμό των εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα, ενώ παράλληλα βρισκόμαστε σε επικοινωνία και με το αντίστοιχο σωματείο εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα του ΟΤΕ στη Θεσσαλονίκη.

Μ.Κ.

Μέλος Σωματείου Εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα του ΟΤΕ