

Ανακοίνωση της συνέλευσης εργαζομένων και ανέργων τηλεφωνητριών **Proledialers - τηλεφωνητριές**



Την Τετάρτη 2 Απριλίου πραγματοποιήσαμε παρέμβαση με μοίρασμα κειμένου στην έδρα της Pizza Fan στο Χαλάνδρι εξ αιτίας των απαράδεκτων συνθηκών εργασίας που βιώνουν οι συνάδελφοι μας στο τηλεφωνικό κέντρο της εν λόγω εταιρείας.

Άλλωστε, η Pizza Fan δεν διεκδικεί βραβείο καλής συμπεριφοράς γενικά ως εταιρεία. Αυτό εύκολα μπορούμε να το διαπιστώσουμε διαβάζοντας την **μπροσούρα των Pizza Fan Workers**, που κυκλοφόρησε με τη συνδρομή της **Συνέλευσης Βάσης Οδηγών Δικόκλου (ΣΒΕΟΔ)** και του **Σωματίου Σερβιτόρων Μαγείρων και λοιπών εργαζομένων στον κλάδο του επισιτισμού (ΣΣΜ)**. Το call center για τις παραγγελίες των πελατών δεν θα μπορούσε να ξεφεύγει από τον κανόνα.

Στο συγκεκριμένο τηλεφωνικό κέντρο η κατάσταση των συνθηκών εργασίας είναι παρόμοια με αυτή που επικρατεί σε κάθε call center. Η εντατικοποίηση, η συνεχής πίεση για την επίτευξη στόχων, και η αξιολόγηση από τους ανωτέρους μας είναι δεδομένα που πρέπει να «σπάσουμε» σε κάθε παρόμοια επιχείρηση.

Η αντίδραση των συναδέλφων στην παρέμβαση μας ήταν αρκετά θετική και η επαφή μαζί τους έδειξε πως μόνο με ουσιαστική επικοινωνία και διάθεση συμμετοχής μπορούμε να διαμορφώσουμε πραγματικές αντιστάσεις στα τηλεφωνικά κάτεργα.

Να φτιάξουμε εστίες αντίστασης σε κάθε τηλεφωνικό κέντρο!

Ακολουθεί το κείμενο που μοιράσαμε:

Pizza Fan: Ένα call center – κάτεργο, όπως όλα τ' άλλα...

Το να δουλεύεις σε τηλεφωνικό κέντρο δεν έχει καθόλου... fun. Και πώς θα μπορούσε να έχει, όταν μιλάμε για ημιαπασχόληση (ή να το πούμε «ημιαναεργία» καλύτερα;), για ανύπαρκτα διαλείμματα, για πίεση στις πωλήσεις έξτρα προϊόντων (όπως τα αναψυκτικά, οι μπίρες και τα γλυκά), για υπερωρίες που πληρώνονται στο χέρι, για γελοίες επιβραβεύσεις όσων πιάνουν τους στόχους των έξτρα πωλήσεων και άλλα πολλά.

Η Pizza Fan δεν διεκδικεί δάφνες ποιότητας για τις εργασιακές συνθήκες που επικρατούν στα κάτεργά της. Αυτό το ξέρουμε όλοι είτε δουλεύουμε εκεί είτε όχι. Μπορούμε εύκολα να το καταλάβουμε από τις αντιδράσεις της εταιρείας στις καταγγελίες που έχουν δημοσιεύσει ανά καιρούς οι Pizza Fan Workers - επιτροπή εργαζομένων στην Pizza Fan (περισσότερα εδώ: pizzafanworkers.wordpress.com) σχετικά με τις μαύρες εργασιακές συνθήκες που επικρατούν στα καταστήματα και την ύπαρξη καμερών για την επίβλεψη των εργαζομένων. Μνημειώδης είναι και η αναισθησία των υπευθύνων για τα εργατικά δυστυχήματα, απόρεια των εντατικοποιημένων συνθηκών εργασίας. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι ο θάνατος της Ράνγκα Νικόλοβα (38 χρονών, εργάτρια στην κουζίνα σε κατάσταση της Pizza Fan στην

Πάτρα. Βρέθηκε νεκρή εν ώρα εργασίας, κλειδωμένη μέσα στο κατάστημα στις 14 Γενάρη 2013. Οι πρώτες εκτιμήσεις έλεγαν πως η κοπέλα πέθανε από καρδιά. Το θέμα κουκουλώθηκε...), το τροχαίο που είχε πριν δύο μήνες διανομέας από το κατάστημα Pizza Fan Κυψέλης (τροχαίο εν ώρα εργασίας με αποτέλεσμα να τον τραυματισμό του που τον έθεσε εκτός δουλειάς. Όταν κάλεσε στο μαγαζί για να ενημερώσει, το πρώτο πράγμα που τον ρώτησε η υπεύθυνη ήταν αν χάλασαν οι πίτσες από τη πτώση. Συνάδελφός του που έσπευσε στο σημείο του ατυχήματος για συμπαράσταση, δέχτηκε παρατηρήσεις από την υπεύθυνη: «Φύγε από εκεί, κρυώνουν οι πίτσες» και «οι πελάτες κάνουν παράπονα».), η εκδικητική απόλυση εργαζόμενης στο κατάστημα Pizza Fan Σεπολίων λόγω συνδικαλιστικής δράσης.

Τα προβλήματα πάντως δεν υπάρχουν μόνο στην Pizza Fan. **Η κατάσταση που επικρατεί στο τηλεφωνικό της κέντρο δεν έχει να ζηλέψει το παραμικρό από την κατάσταση που επικρατεί σε κάθε call center.** Η συνεχής πίεση για την επίτευξη στόχων είναι δεδομένη για κάθε συνάδελφο που δουλεύει στην προώθηση προϊόντων. Όσο δεδομένη είναι και η ανασφάλεια που βιώνουμε με τις μηνιαίες συμβάσεις. Όσο δεδομένο είναι πως τα διαλείμματα συρρικνώνονται ή εξαφανίζονται μπροστά στον όγκο κλήσεων. Όσο δεδομένο είναι ότι οι υπερωρίες παραμένουν συνήθως απλήρωτες και γίνονται ύστερα από πίεση των προϊσταμένων μας. Όσο δεδομένες είναι οι λεκτικές επιθέσεις των ανωτέρων, όταν δεν προσπαθούμε «όσο πρέπει».

Είναι καιρός, όμως, να ανατρέψουμε αυτά τα «δεδομένα». Εμείς, ως τηλεφωνητές και τηλεφωνήτριες, έχουμε κάθε λόγο να οργανωθούμε και να αντισταθούμε στην εργοδοτική αυθαιρεσία. Την κατανάλωση πίτσας την απολαμβάνεις καλύτερα με την παρέα σου παρά μόνος. Το ίδιο ισχύει και για κάθε εργατική διεκδίκηση. Καλός είναι ο τσαμπουκάς στον ανώτερο, όταν για παράδειγμα μας προσβάλλει, αλλά είναι ακόμα καλύτερα, όταν κάτι τέτοιο γίνεται συλλογικά. Με μοιρολατρία, γκρίνια και ατομικισμό δεν κερδίζουμε κάτι.

Για αυτό ακριβώς πρέπει, **σε κάθε τηλεφωνικό κέντρο, να οικοδομούμε σχέσεις σεβασμού, κατανόησης και αλληλεγγύης με τους συναδέλφους μας, αναγνωρίζοντας στο πρόσωπό τους το σύμμαχο μας απέναντι στο αφεντικό και όχι τον αντίπαλο που θα μας πάρει το μπόνους** -άλλωστε όσοι «συνάδελφοι» θέλουν να μοιάσουν στα αφεντικά τους, θα αντιμετωπίζονται το ίδιο με αυτά.

Proledialers - τηλεφωνητ(ρι)ές

proledialers.espivblogs.net

proledialers@espiv.net

Μάρτιος 2014