

# **RADICAL**

## ΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΣΕ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Πολλοί από μας σίγουρα έχουμε ακούσει, δουλέψει ή περάσει από callcenter. Τηλεφωνικά κέντρα που απασχολούν ανθρώπους με 300 ευρώ μισθό το μήνα, ευέλικτο ωράριο και οριακά μηδενικά εργασιακά δικαιώματα, είναι σίγουρα κάτι που μπορούμε να χαρακτηρίσουμε στοιχείο των καιρών μας.

Βρισκόμαστε σε μια συνθήκη στην Ελλάδα του 2017, που έχουν περάσει νομοθετικά και πρακτικά συνεχείς μειώσεις μισθών, κατάργηση εργασιακών δικαιωμάτων και ισχυρά πλήγματα στο να μπορούμε να διεκδικούμε συλλογικά. Συγκεκριμένα, με το νόμο 4093/2012, για μας το γνωστό και μη εξαιρετέο Μνημόνιο 2, έγιναν και νομικά πλέον καθεστώς τα εξής:

- 1) Μείωση του κατώτατου μισθού και αλλαγή του τρόπου καθορισμού του.** Ο κατώτατος μισθός π.χ. για έναν ανειδίκευτο κάτω των 25 διαμορφώνεται από το 2012 στα 512 ευρώ μεικτά, άρα με καθαρά (ανάλογα με το 8ωρο ή το 5ωρο-ολική ή μερική απασχόληση π.χ.) αγγίζει τα 400 και τα 300 ευρώ περίπου αναλόγως.
- 2) Αλλαγή του τρόπου υπολογισμού της αποζημίωσης,** μείωση της προβλεπόμενης αποζημίωσης, μείωση του χρόνου προειδοποίησης ή ενημέρωσης για απόλυση.
- 3) Αλλαγή της ισχύος των συλλογικών συμβάσεων.** Ισχύ πλέον έχουν οι επιχειρησιακές συλλογικές συμβάσεις και αποδυναμώνονται οι κλαδικές. Άρα καλύπτονται από ευνοϊκές ρυθμίσεις οι εργαζόμενοι ανά μονάδα απασχόλησης κι όχι συνολικά του κλάδου με αποτέλεσμα οι συνθήκες να μη χρίζουν συλλογικής κατοχύρωσης και να εξαρτώνται από τον εκάστοτε εργοδότη. Με την συνεχή απομόνωση των εργαζομένων στη διαπραγμάτευση όρων εργασίας και την ανεργία ειδικά στους νέους στο 60% και άνω καταλαβαίνουμε τι σημαίνει αυτό για την κατάληξη των διαπραγματεύσεων...
- 4) Κατάργηση υποχρεωτικού πενθημέρου και ελαστικοποίηση των όρων εργασίας.** Απελευθέρωση της δυνατότητας επιβολής υπερωριών.
- 5) Δυνατότητα σύναψης συμβάσεων ορισμένου χρόνου όπου δε χρειάζεται καν η απόλυση για να «απαλλαγεί από τα καθήκοντά του» ο εργαζόμενος.**
- 6) Μείωση των επιδομάτων γάμου και προϋπηρεσίας.**
- 7) Περαιτέρω απελευθέρωση των ομαδικών απολύσεων.** Με την τροποποίηση του εργασιακού νόμου το '83 με το πρώτο Μνημόνιο οι ομαδικές απολύσεις έχουν και νομοθετικό έρεισμα. Δεν χρειάζεται πια καμιά ουσιαστική έγκριση ή διαδικασία για να εφαρμοστούν, όπως ίσχυε, ενώ οι εξαγγελίες της κυβέρνησης για να λειάνει το μέτρο των ομαδικών απολύσεων με ένα τάχα δήθεν χρόνο προειδοποίησης και ένα «κοινωνικό σχέδιο» για τους απολυθέντες δεν εξασφαλίζει απολύτως τίποτα για τους προς

απόλυση εργαζομένων.



## Call Center: Οι μνημονιακότεροι όλων των χώρων δουλειάς

Σίγουρα μπορούμε να πούμε κι άλλα, αλλά έχει νόημα να δούμε πώς αυτά ζουν και βασιλεύουν στα τηλεφωνικά κέντρα, στα οποία ως καθεστώς εφαρμόζονταν ανέκαθεν.

Η αυξανόμενη ανεργία, η αδυναμία σπουδών λόγω του κόστους που αυτές συνεπάγονται ή το γεγονός ότι μπορεί να είδαμε κάποια στιγμή τα call center σαν μια πρόσκαιρη λύση απασχόλησης «για να βγούμε οικονομικά» μας οδηγεί στο να περάσουμε το κατώφλι τους. Εδώ πρέπει να διαχωρίσουμε δύο κατηγορίες:

1η: **Τα τηλεφωνικά κέντρα φαντάσματα.** Εκεί που δε συνάπτεται σύμβαση εργασίας εξ' αρχής ή και ποτέ, όλα εξαρτώνται από το αν θα «είσαι παραγωγικός», δηλαδή αν θα πουλήσουμε ό,τι είναι το εκάστοτε προωθούμενο προϊόν. Ουσιαστικά πρόκειται **για παράνομα στημένες επιχειρήσεις βουτηγμένες στην παρανομία, για κτήρια κρυμμένα χωρίς ταμπέλες, έδρα, επωνυμία, που απασχολούν εργαζομένους με άθλιες συνθήκες, τον έναν πάνω στον άλλο με σεκιουριτάδες στην είσοδο να ελέγχουν ποιος μπαινοβγαίνει προκειμένου να βγάλουν λεφτά ευκαιριακά από μίας ή δύο εβδομάδων δουλειάς από μας.** Κι όλο αυτό, προφανώς, μέχρι να απολυθούμε ή να μη ξαναπάμε επειδή καταλαβαίνουμε ότι δε θα πληρωθούμε ποτέ από εκεί και δε θέλουμε να χάσουμε άλλο χρόνο.

2η: **Τα «επίσημα» κεντρικά γραφεία εταιρειών ή επινοικιαζόμενα τηλεφωνικά κέντρα.** Συνήθως, χρηματοδοτούνται από μεγάλες εταιρείες κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας και δορυφορικής τηλεόρασης (Cosmote, Vodafone, Wind, Forthnet – Nova κτλ). **Εκεί συνάπτεται σύμβαση εργασίας, αλλά ποτέ αορίστου χρόνου (έχουν υπογραφεί μέχρι και ημερήσιες συμβάσεις!).** Η σύμβαση δεν είναι ποτέ με την ίδια την εταιρεία αλλά με το συνεργαζόμενο τηλεφωνικό κέντρο/ενδιάμεση εταιρεία ή την εταιρεία επικοινωνίας, όπως συνηθίζεται να ονομάζεται, ή εταιρεία επικοινωνίας σκλάβων-όπως θα έπρεπε να ονομάζεται π.χ. MELLON, Man Power, Adecco και άλλες. Έτσι, με τέτοια σχέση εργασίας με την εταιρεία-εργοδότη δεν **μπορούμε να διεκδικήσουμε θέση** στην αρχική συλλογική σύμβαση και εξασφαλίζουν ότι δεν θα λερωθεί και το όνομα της εταιρείας από τυχόν καταγγελία εργαζομένου. Οι υπηρεσίες που πρέπει να παρέχουμε κυμαίνονται από εξυπηρέτηση πελατών (δηλαδή προσπάθεια διακράτησης πελατολογίου, ή κυματοθραύστης παραπόνων από «ατασταλίες» της εταιρείας, κοινώς βρίσιμο) μέχρι πωλήσεις σε υφιστάμενο ή μη πελατολόγιο (ζεστή και κρύα λίστα αντίστοιχα). **Σε όλες πάντως υπάρχει ως κριτήριο ο στόχος κι η επίδοση, όπου το απαιτούμενο πάντα σχεδόν θα αγγίζει το ανθρωπίνως αδύνατο.** Αποτέλεσμα; Η δουλειά να είναι ένα συνεχόμενο άγχος και ψυχολογική πίεση από τον προϊστάμενο να πιάσεις στόχο, **«να βγάλεις τα λεφτά σου» για να μη δεις την πόρτα της εξόδου.** Ακόμη κι οι «επιδόσεις» να φτάνουν κοντά στον απαιτούμενο στόχο, ποτέ δεν είναι αρκετό. Κάθε μέρα πρέπει να αποδεικνύουμε ότι φέρνουμε λεφτά στην εκάστοτε εταιρεία, παρόλο που δε βλέπουμε πάνω από 300 ευρώ το μήνα εμείς. Οι στόχοι του προϊσταμένου μαζί με τους μισθούς πείνας και τη συνεχόμενη πίεση «για να είσαι παραγωγικός» σε συνδυασμό με την εργασιακή ζούγκλα και την αυξανόμενη ανεργία συγκροτούν το εργαλείο πειθάρχησης σ' αυτούς τους χώρους εργασίας. Αρχικά παρουσιάζεται ως δεδομένο ότι ο εργαζόμενος συμφωνεί με τους στόχους, έπειτα η μη επίτευξη τους μεταφράζεται από τους υπεύθυνους στα προσωπικά ή ομαδικά meeting με ψυχολογικούς όρους σαν μια αδυναμία του ίδιου να αισθανθεί καλά, να έχει αυτοπεποίθηση και να αποτελέσει μέλος της «οικογένειας» της εκάστοτε

δηλαδή εταιρείας.

Μισθολογικά: ήδη αναφέραμε ότι βάσει και μνημονιακών διατάξεων παίρνουμε τον κατώτατο μισθό (300 ή 490 ανάλογα με τις ώρες). Η αύξηση είναι όνειρο θερινής νυκτός. Όμως προκειμένου να υπερκαλυφθεί το καθεστώς ψυχολογικής βίας μπορεί ενίοτε να υπάρχει η προοπτική του bonus αν πάντα έχουμε πιάσει στόχο πωλήσεων. Το bonus μπορεί να δοθεί μπορεί και όχι, αλλά η προοπτική λίγων χρημάτων παραπάνω ωθεί σε ακόμη μεγαλύτερη εκμετάλλευση και εξατομίκευσή μας. Γιατί; Γιατί το bonus νομιμοποιεί να κρινόμαστε από την αποτελεσματικότητα και τις «πωλησιακές ή διαχειριστικές μας δυνατότητες» και δεν καθιερώνει το αυτονόητο: δουλεύεις άρα πληρώνεσαι. Γι αυτό και πρέπει να μπει στο μισθό για όλους και να μην είναι η επιβράβευση του υπερκέρδους που παράγουμε για τα αφεντικά μας. Σύνηθες φαινόμενο σε αρκετά είναι επίσης οι απλήρωτες υπερωρίες, η δουλειά Σάββατα, αργίες κτλ. Προφανώς δεν δηλώνομαστε ως τηλεφωνητές στην επιθεώρηση εργασίας, αλλά σαν υπάλληλοι γραφείου, ώστε να μη δικαιούμαστε, όπως θα άρμοζε, επίδομα ακουστικού.

## Όροι και «εποπτεία»

Ο τρόπος οργάνωσης της εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα εξελίσσεται γρήγορα και νέοι μέθοδοι έρχονται να προστεθούν με έναν συνδυασμό τεχνολογίας και ανθρώπινης επίβλεψης ώστε να μην υπάρχει κυριολεκτικά ούτε ένα δευτερόλεπτο νεκρού χρόνου. Όση ώρα διαρκεί η δουλειά, υπάρχει έλεγχος. Εννοείται ότι με το που μπαίνουμε βαράμε κάρτα, δηλαδή πρέπει να κάνουμε login αλλιώς είναι σαν να μην έχουμε έρθει. Υπάρχει συνεχόμενο monitoring (ηλεκτρονικός έλεγχος) για το αν ένας εργαζόμενος είναι μέσα στο σύστημα και αν παίρνει κλήσεις. Πιο συγκεκριμένα οι οδηγίες λένε ότι πρέπει πάντα να είσαι διαθέσιμος και να μιλάς στις γραμμές. Είμαι στις γραμμές σημαίνει μιλάω με εξουθενωτικούς ρυθμούς (ενημερωτικές καμπάνιες 20 με 30 κλήσεις την ώρα, πωλησιακές 10 με 12), ενώ καταγράφονται τα λεπτά διαλείμματος (5ωρος ένα τέταρτο, οκτάωρος μισή ώρα ή 40λεπτά) ακόμη κι η... τουαλέτα. Αν κάποιος θελήσει να βγει από τις γραμμές έστω και για 30 δευτερά ώστε να ολοκληρώσει τις εργασίες που δεν πρόλαβε μέσα στην κλήση ή βγει εκτός στόχου αυτό συνήθως θα αποτελέσει λόγο επίπληξης από τους ανώτερους ενός ή όλων για να εμποδώνεται και η νοοτροπία του «στρατού», ότι ένας έκανε το λάθος θα την πληρώσετε όλοι γι αυτόν.

## Υιοθέτηση ρόλων: Η ψυχολογική καταπίεση πέραν της εργασιακής

Ένα άλλο εξίσου σημαντικό κομμάτι είναι το τι πρέπει να λείει ένας εργαζόμενος στις γραμμές, γι' αυτό τον λόγο υπάρχουν σενάρια και οδηγίες που πρέπει να ακολουθηθούν κατά γράμμα. **Είναι εκεί που οι οργανωσιακές περιγραφές παίρνουν σάρκα και οστά και πρέπει το παράλογο να παρουσιαστεί ως αυτονόητο. Η άσκηση ψυχολογικής πίεσης στους ανθρώπους που βρίσκονται στην άλλη άκρη της γραμμής θεωρείται απαραίτητη για να επιτευχθούν οι στόχοι.** Η «δημιουργική ανάπτυξη ρόλων» (μάλλον κάτι αντίστοιχο του role playing game ως παιχνίδι επιβίωσης βέβαια) είναι άλλη μια δεξιότητα που απαιτείται από τους εργαζόμενους. Μεταφράζεται ως ευλαβική προσήλωση στο σενάριο με αυτοσχεδιασμό και διαχείριση μέχρι τελικής πτώσης, δηλαδή μέχρι την 28η άρνηση του πελάτη στην άλλη άκρη της γραμμής. **Η διάσταση των αληθινών συναισθημάτων με αυτών που πρέπει να παρουσιάσουν προκαλεί ένα πρόσθετο άγχος.** Καταλαβαίνουμε ότι αν και αυτές οι θέσεις εργασίας παρουσιάζονται σαν θέσεις ανειδίκευτου προσωπικού στην πραγματικότητα πρόκειται για θέσεις υψηλής ειδίκευσης. Επίσης, πολλές φορές οι εργαζόμενοι καλούνται να μπουν σε άγνωστα πεδία για αυτούς όπως η «νομική» υπεράσπιση συμβολαίων και διαδικασιών των εκάστοτε εταιρειών. Αυτό που ισχύει όμως είναι ότι όλα τα τηλεφωνικά συμβόλαια είναι αμφιβόλου νομικής ισχύος, μπορούν δηλαδή να αμφισβητηθούν, με αποτέλεσμα να **είμαστε έκθετοι σε καταγγελίες πελατών. Αυτές ακόμη κι αν είναι αποτέλεσμα των οδηγιών των ανωτέρων, χρησιμοποιούνται ως δείκτης της δικής μας «αναποτελεσματικότητας».**

**Συνοψίζοντας: πολύ χαμηλοί μισθοί, συνεχές άγχος απόδοσης, ψυχολογική βία, επιτήρηση,**

**ελάχιστα διαλείμματα, ελάχιστη άδεια, εξαντλητικές υπερωρίες. Συνθήκες εργασίας από τις πιο πιεστικές χωρίς απολαβές παρά οριακά για τα προς το ζην.** Ο συνδυασμός αυτών δημιουργεί συγκεκριμένα χαρακτηριστικά στους εργαζόμενους και συγκεκριμένα αποτελέσματα στην ψυχολογία τους. Μερικά από αυτά είναι ο ατομισμός, η χαμηλή προσδοκία για το αύριο, το μόνιμο άγχος και ο ανταγωνισμός.

## **ΑΣ ΑΝΤΙΣΤΑΘΟΥΜΕ!**

Ταυτόχρονα όμως βλέπουμε να **συγκροτούνται και ατομικές και συλλογικές μέθοδοι αντίστασης**, όπως η με κάθε τρόπο αύξηση του νεκρού χρόνου, που δείχνει τα σύγχρονα κότεργα-callcenter είναι και τόπος θυμού έτοιμα να γεννήσουν νέες αντιστάσεις και διεκδικήσεις.

Μέχρι και τώρα... επιχειρησιακά σωματεία που υπάρχουν ήδη σε μεγάλες εταιρείες τηλεπικοινωνιών της Cyta, της Wind, της Vodafone, της NOKIA, της Intracom κτλ, τα οποία ανταποκρίθηκαν στην ανάγκη των εργαζομένων του χώρου των τηλεπικοινωνιών για συνεννόηση, ανταλλαγή εμπειριών, κοινή δράση και συντονισμό αγώνων. Κάπως έτσι **δημιουργήθηκε και ο συντονισμός των σωματείων τηλεπικοινωνιών**, που συμμετέχει σε αγώνες ενάντια σε απολύσεις, για υπογραφή συλλογικών συμβάσεων, οργάνωση και συμμετοχή των «επινοικιαζομένων» σωματείων, την υπεράσπιση διώξεων σε εργαζόμενους που αντιστέκονταν.

**Υπάρχει επίσης κλαδικό σωματείο (Συνδικάτο Εργαζομένων στις Τηλεπικοινωνίες και την Πληροφορική - ΣΕΤΗΠ) το οποίο λειτουργεί και οφείλει να στεγάζει κάθε εργαζόμενο στον κλάδο αυτόν.** Τόσο τα επιχειρησιακά όσο και το ΣΕΤΗΠ έχουν ιστορικό κινητοποιήσεων με απεργίες και παρουσία σε κινητοποιήσεις. Ζητούμενο είναι η ενίσχυση για την κάλυψη και βελτίωση των συνθηκών όλων.

**Για μας ως Radical I.T. είναι σημαντικό όλοι οι εργαζόμενοι με οποιονδήποτε τύπο σύμβασης να είναι γραμμένοι σε σωματείο όπου υπάρχει επιχειρησιακό και στο κλαδικό (ΣΕΤΗΠ).** Λόγω του κατακερματισμού και της ανακύκλωσης εργαζομένων που διαπερνά τον κλάδο η πλειοψηφία δεν καλύπτεται συνδικαλιστικά από κάποιο επιχειρησιακό σωματείο παρά μόνο από το κλαδικό. Παρ' όλα αυτά όπου έχει συγκροτηθεί και πρόσφατα μάλιστα επιχειρησιακό σωματείο έχει δώσει ελπιδοφόρα μηνύματα για την κάλυψη και κατοχύρωση των δικαιωμάτων των εργαζομένων. Πιστεύουμε ότι ο καθένας μόνος του έχει το δικό του όριο διεκδίκησης και **γι' αυτό προτάσσουμε την ενεργό συμμετοχή σε όσα σωματεία υπάρχουν, τη συγκρότηση νέων όπου δεν υπάρχουν και τη συλλογική αντίσταση ως μόνο δρόμο για να συνεχίσουμε να ελπίζουμε σε βελτίωση των συνθηκών εργασίας και ζωής.** Οι συνθήκες εργασίας στα call center είναι λαμπρό παράδειγμα του πως θέλουν να δουλεύουμε και να ζούμε. Αυτό περιμένει όποιον ακολουθεί τον ατομικό δρόμο επιβίωσης. Η ερώτηση δεν είναι αν θα αντέξουμε ακόμη άλλη μια μέρα εκεί μέσα. Είναι αν θα δείξουμε σε όλους όσους θέλουν να δουλεύουμε έτσι ότι δεν θα τους περάσει. **Μονόδρομος η συλλογικότητα, η οργάνωση στους χώρους δουλειάς, η αντίσταση και η διεκδίκηση. Κανένας μόνος του!**