

Στο τμήμα των μεγάλων εταιρικών πελατών (major-sme corporate support) το μόνο που «υποστηρίζεται» είναι η πίεση και η ψυχολογική εξαθλίωση των συναδέλφων

- **Απίστευτη εντατικοποίηση και ψυχολογικές πιέσεις σε εργαζόμενους διαφόρων τμημάτων και ομάδων**

Έχουμε πάρα πολλές φορές καταγγείλει την εντατικοποίηση και τις μεθόδους εντατικοποίησης -σε βαθμό κακοποίησης- που εφαρμόζει η διοίκηση και τα στελέχη της στην εμπορική διεύθυνση της εταιρείας. Τα πρωτεία στην πρωτοφανή εντατικοποίηση κατέχουν για άλλη μία φορά τα τηλεφωνικά κέντρα της εταιρείας και η πολυπληθής διεύθυνση εξυπηρέτησης πελατών, όπου απασχολεί με εργολαβικές συνθήκες και τους πιο χαμηλόμισθους εργαζόμενους.

Στο τμήμα που εξυπηρετεί τηλεφωνικά τους εταιρικούς πελάτες μεγάλης αξίας η κατάσταση έχει χτυπήσει «κόκκινο». Η διοίκηση προσπαθώντας να ξηλώσει τις σταθερές σχέσεις εργασίας, τα προηγούμενα έτη, επί πανδημίας, προχώρησε σε πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου, το οποίο εκμεταλλεύθηκε μέρος των συναδέλφων από το συγκεκριμένο τμήμα. [Πρόσφατα απέλυσε μία παλαιά και έμπειρη συνάδελφο από το συγκεκριμένο τμήμα, απόλυση την οποία μεθόδευσε με τελείως ανήθικο τρόπο.](#)

Έτσι, η διοίκηση μαζί με τις σταθερές σχέσεις εργασίας από το συγκεκριμένο τμήμα συνεχίζει το ξήλωμα της απαραίτητης εμπειρίας. Και εκεί πλέον -όπως και σε άλλα τμήματα τηλεφωνικού κέντρου- έχει προσλάβει εργολαβικό προσωπικό, χαμηλόμισθο και έχει δημιουργήσει ιδιαίτερα πιεστικές συνθήκες. Πλέον μόνιμη έχει καταντήσει στο συγκεκριμένο τμήμα η λεγόμενη «**τριπλέτα**», **δηλαδή ένας άνθρωπος να αναλαμβάνει τα πελατολόγια και τα καθήκοντα που αναλογούν σε 3 συναδέλφους(!)** Το αποτέλεσμα είναι οι παρατηρήσεις να πέφτουν βροχή και η ψυχολογική πίεση να είναι τεράστια. Ακόμη και τα πελατολόγια, που κανονικά διαχειρίζεται ένας συνάδελφος, είναι ιδιαίτερα αυξημένα. Ο όγκος εργασίας είναι απίστευτος και προφανώς δεν μπορεί να γίνει η διαχείρισή του με επαρκή τρόπο, γεγονός που έχει αντίκτυπο και στους πελάτες «αξίας», όπως ή ίδια η εταιρεία τους χαρακτηρίζει.

Η διοίκηση για να αντιμετωπίσει αυτή την κατάσταση έχει καθιερώσει υπερωρίες. Καλεί τους συναδέλφους να εργάζονται καθημερινά 2 ώρες επιπλέον. Μεμονωμένοι συνάδελφοι κάτω από το βάρος των αιτημάτων και της πίεσης διαχειρίζονται αιτήματα εκτός ωραρίου τους. Βλέπουμε αιτήματα να κλείνουν σε κάποιες περιπτώσεις ακόμη και στις 21.00 το βράδυ.

Το κλίμα εξουθένωσης, πίεσης, απαξιωτικών συμπεριφορών από προϊσταμένους, οι άδειες με το σταγονόμετρο έχουν οδηγήσει σε κατάρρευση πολλούς συναδέλφους, ενώ οι αναρρωτικές και οι ασθένειες έχουν αυξηθεί στο συγκεκριμένο τμήμα. **Όλα αυτά είναι αποτελέσματα της ανικανότητας της διοίκησης από τη μία και της ασύδοτης εντατικοποίησης με σκοπό την κερδοφορία από την άλλη.** Ο εκνευρισμός των συναδέλφων και η αδυναμία να «βγει η δουλειά» οδήγησε προσφάτως στην ανακοίνωση της προϊσταμένης στο τμήμα πως «θα κάνουν προσλήψεις». **Προφανώς οι προσλήψεις ανθρώπων με το σταγονόμετρο και επιπλέον με εργολαβικές σχέσεις και υποαμειβόμενων δεν θα λύσουν το πρόβλημα.** Σύντομα θα δημιουργηθούν νέα κενά από παραιτήσεις και νέο κύμα φυγής.

Καλούμε τη διοίκηση άμεσα να σταματήσει τις ψυχολογικές πιέσεις που ασκεί προς τους συναδέλφους και να προχωρήσει σε ικανό αριθμό προσλήψεων με σταθερές εργασιακές σχέσεις για την αντιμετώπιση του όγκου εργασίας.

Τα όσα συμβαίνουν στο συγκεκριμένο τμήμα -αλίμονο- δεν είναι μοναδικότητα. **Σε πολλά τμήματα πλέον και πέρα των τηλεφωνικών κέντρων -π.χ. back office ομάδες-** λόγω της υποστελέχωσης προωθούνται λύσεις εντατικοποίησης, όπως προτάσεις κατάτμησης των αδειών κατά περιόδους, όπως και στα τηλεφωνικά κέντρα. Αυτές οι «προτάσεις» ουσιαστικά γίνονται κανονικότητα και είναι

υποχρεωτικές -κατά παράβαση της νομοθεσίας περί αδειών- κάτω από την πίεση των προϊσταμένων και τη συστηματική άρνηση να χορηγήσουν άδειες τις περιόδους που επιθυμούν οι συνάδελφοι.

Στο τμήμα του VBC connections από ομαδάρχη (T/L) γίνονται παρατηρήσεις σε εργαζόμενους ακόμη και γιατί αργούν... στο WC(!).

Φυσικά, σε όλα τα τμήματα των τηλεφωνικών κέντρων και του back office οι ενοχλήσεις είναι συνεχείς αν κάποιος συνάδελφος βρεθεί για λίγο εκτός κλήσεων για οποιοδήποτε λόγο. **Την απαίτηση ακόμη για παράλληλες εργασίες** (διεκπεραίωση ηλεκτρονικών αιτημάτων στη διάρκεια της κλήσης, παράλληλη και ταυτόχρονη απάντηση σε 3 ακόμη και σε 4 πελάτες σε εφαρμογές chatting. Έχει απαιτηθεί **ακόμη και παράλληλη απάντηση σε chat ενώ ήδη μιλάς με πελάτη σε κλήση προφορικά** στο 5521 (τεχνική εξυπηρέτηση εταιρικών σταθερών συνδέσεων), κ.ο.κ. **Ταυτόχρονη απαίτηση για τη διεκπεραίωση όλων των παραπάνω σε άπιαστους χρόνους (από 1 έως 3 λεπτά για κάθε συνομιλία)**. Όλες αυτές οι συνθήκες εργασίας λειτουργούν ιδιαίτερα επιβαρυντικά στους συναδέλφους που αντιμετωπίζουν συνεχή απόσπαση προσοχής από τις συνεχείς οχλήσεις προϊσταμένων και των ελεγκτών ροής (RTMs), ενώ καλούνται να ανταποκριθούν σε όλους τους παραπάνω ρυθμούς που δημιουργούν αφόρητο και κυριολεκτικά απάνθρωπο κλίμα.

Καλούμε τους συναδέλφους στα διάφορα τμήματα να μην παραβιάζουν το ωράριό τους για τη διαχείριση πελατών και αιτημάτων. Η ευθύνη για αυτή την κατάσταση ανήκει πλήρως στην εταιρεία.

Στο τέλος βάρδιας κλείνουμε συστήματα και Η/Υ και στέλνουμε τις εκκρεμότητες στους διευθυντές. Δεν οφείλουμε να κάνουμε τίποτε περισσότερο. Οι πελάτες που δεν θα εξυπηρετηθούν είναι ευθύνη της διοίκησης, που προσπαθεί να πλουτίσει από τις δικές μας απλήρωτες εργατοώρες.

Μόνη απάντηση μπορεί να είναι η περαιτέρω συσπείρωσή μας και η έμπρακτη κινητοποίησή μας απέναντι σε αυτή την ασφυκτική καθημερινότητα. Καλούμε κάθε συνάδελφο να συμμετάσχει στο Σωματείο, να αντιδράσει απέναντι σε αυταρχικές και απαράδεκτες καθημερινές συμπεριφορές και να πλαισιώσει την προσπάθεια συνολικής κινητοποίησης με στόχο την κατάργηση των εργολαβικών σχέσεων και την υπογραφή Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας με ουσιαστικές αυξήσεις μισθών.

Καλούμε όλους τους συναδέλφους να συμμετάσχουν στην απεργία στις 17 Απρίλη – με προσυγκέντρωσή μας στην πλατεία Κλαυθμώνος στις 11.00πμ

Το Διοικητικό Συμβούλιο

<https://www.pasevodafone.gr> - info@pasevodafone.gr

[Για επικοινωνία με τα μέλη του Δ.Σ. δείτε εδώ](#)