

Σε αυτές τις γιορτές οι απολύσεις και η εντατικοποίηση δεν έκαναν διάλειμμα

Τον προηγούμενο μήνα η διοίκηση προχώρησε σε μία σειρά πρωτοβουλιών με αφορμή τις γιορτές. Έτσι σε διάφορα κτήρια στήθηκαν για κάποια ώρα μικροί μπουφές με γλυκά και μουσική ενώ σε όλα τα κτήρια υπήρχε ο εορταστικός στολισμός. Παράλληλα υπήρξε ένας «βομβαρδισμός» e-mails με ιδέες για το πως να περάσουμε καλύτερα τις γιορτές, προτάσεις για συνταγές, προτάσεις για εξόδους, προτάσεις για δώρα, προτάσεις για ταξίδια.

Αντιλαμβανόμαστε πλήρως την ανάγκη όλων των συναδέλφων να ενστερνιστούν το εορταστικό κλίμα, να δραστηρεύουν από τη γκρίζα καθημερινότητα και να αισθανθούν διαφορετικά. Το αντιλαμβάνεται και η διοίκηση και προχώρησε στις παραπάνω ενέργειες -λόγω έλλειψης ουσιαστικών παροχών. **Το τονίζουμε αυτό καθώς σε αυτές τις γιορτές τις τελευταίες εβδομάδες:**

- **Σιωπηρά** και άλλοι **παλιοί συνάδελφοι με εμπειρία εξωθήθηκαν να αφήσουν την εργασία τους**. Κάποιοι με απολύσεις μετά από τεράστια προσφορά έργου στην εταιρεία, κάποιοι με παραιτήσεις λόγω της υποτίμησης της δουλειάς τους επί σειρά ετών. Έτσι μετράμε συναδέλφους να έχουν φύγει από την τεχνική διεύθυνση αλλά και απολύσεις συναδέλφων με πολλά χρόνια υπηρεσίας ακριβώς τις ημέρες των γιορτών από τη διεύθυνση πωλήσεων.
- **Τους προηγούμενους μήνες η διοίκηση προχώρησε και επέμεινε στην στοχευμένη απόλυση μελών σωματείων** από την εργασία τους με πρόσχημα την απόδοσή τους. Ουσιαστικά γιατί ενοχλήθηκαν από τη στάση τους ενάντια στη συνεχόμενη εντατικοποίηση.
- **Δεκάδες συνάδελφοι έχουν παραιτηθεί από τη διεύθυνση εξυπηρέτησης πελατών** λόγω των χαμηλών αμοιβών και της υπέρμετρης εντατικοποίησης. Φτάνουμε πια στο σημείο ομάδες νέων συναδέλφων που εκπαιδεύονται ποτέ να μην έρχονται στα κέντρα ποτέ καθώς φεύγουν κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, είτε κατά τις πρώτες ημέρες εργασίας τους.
- Έως και **πειθαρχική (!) παρατήρηση έγινε σε συνάδελφο** γιατί τόλμησε να ασκήσει κριτική σε meeting στις οικειοθελείς παροχές της εταιρείας.
- Λόγω της έλλειψης συναδέλφων σε πολλά τμήματα -κυρίως στη διεύθυνση εξυπηρέτησης πελατών- **συνάδελφοι καλούνται να δηλώσουν την κανονική τους άδεια** έως και 6 μήνες πρωθύστερα και ουσιαστικά σε προκαθορισμένα διαστήματα καθώς οι εβδομάδες που περιέχουν αργίες είναι σχεδόν πάντα «κόκκινες» και «απαγορευμένες» για τους πολλούς. **Ουσιαστικά η διοίκηση επιβάλλει καταχρηστικά και παράνομα το πότε θα δοθούν οι κανονικές άδειες των συναδέλφων.**
- **Τα φαινόμενα εντατικοποίησης -ειδικά στα τηλεφωνικά κέντρα-** έχουν ξεπεράσει εδώ και καιρό κάθε όριο. Πιέσεις για να εξυπηρετούνται 3-4 πελάτες στις εφαρμογές chat ταυτόχρονα από έναν συνάδελφο. Ομαδικές συζητήσεις, παρενοχλήσεις συνεχώς με κλήσεις, chat, παρατηρήσεις κ.λπ. σε συναδέλφους την ώρα που εργάζονται. Συνεχείς παρατηρήσεις από προϊσταμένους και επιβλέποντες Real Time Monitoring καθώς και απαιτήσεις προκειμένου να απαντώνται οι κλήσεις χωρίς ανάσα. Αν κάποιος βγει εκτός κλήσεων για να κάνει ένα αίτημα, για να δει μία περίπτωση πιο επισταμένα, βροχή πέφτουν οι παρενοχλήσεις και οι εκβιασμοί για να αφήσει ό,τι κάνει. Κανένας δεν μπορεί να εργαστεί συγκεντρωμένα, κανένας δεν μπορεί να εξυπηρετήσει ολοκληρωμένα. Στους SoHo PT οι αναθέσεις και οι απαιτήσεις ασταμάτητες. Στην LCM οι καμπάνιες -πολλές φορές χωρίς ουσιαστική ενημέρωση- απανωτές. Σε όλα τα τμήματα των τηλεφωνικών κέντρων οι απαιτήσεις είναι απάνθρωπες και εκβιαστικές σε βαθμό κακοποίησης.

- **Οι μισθοί είναι καταποντισμένοι.** Όλοι οι συνάδελφοι περίμεναν το δώρο για να πάρουν μία ανάσα αλλά κάτω από την βαθιά ακρίβεια και τις ανατιμήσεις στην αγορά όλοι βλέπουμε πως ο λογαριασμός δεν βγαίνει. Την ίδια στιγμή τα κέρδη της Vodafone και οι αμοιβές των διευθυντικών στελεχών είναι προκλητικά για όλους όσοι έχουν μισθούς που δεν ξεπερνούν τα 700ευρώ. Τα λεγόμενα bonus, το καρότο για να αποδεχθούμε όλη αυτή την κατάσταση, δίνονται σε έναν αριθμό ανθρώπων ως «ασπιρίνη» αλλά μεγάλη μάζα συναδέλφων παραμένει εκτός αυτών, άσχετα με την εντατική δουλειά της ή τους στόχους που επιτυγχάνει. Να μην ξεχνάμε πως αν υπάρξει μία απουσία για ασθένεια ή για άλλον λόγο, αυτή είναι λόγος εξαίρεσης από τα ψίχουλα των bonus.
- **Στα καταστήματα η κατάσταση είναι ίδια και χειρότερη,** με τους συναδέλφους να καλούνται να εργαστούν Κυριακές, σπαστά, αργίες. Πρόσφατα κλήθηκαν να εργαστούν και Κυριακή χωρίς απόδοση ρεπό, προσπάθεια που εν μέρει αποκρούστηκε μετά από καταγγελία του Σωματείου στην Επιθεώρηση Εργασίας.
- **Συνάδελφοι πολλές φορές λαμβάνουν παρατηρήσεις** από τις εργολαβικές τους εταιρείες ή τους προϊσταμένους τους **αν αρρωστήσουν** και κάνουν χρήση αναρρωτικής ή άλλης ειδικής άδειας.
- **Γραφεία στους εργασιακούς χώρους** ελλιπώς καθαρισμένα, εξοπλισμοί (ακουστικά, καρέκλες, Η/Υ, κ.ά.) ακατάλληλοι, φίλτρα στους ψύκτες, που πολλές φορές αντικαθίστανται μία (1) φορά το έτος και αν.
- **Κάθε απαίτηση για αυξήσεις μισθών** ή συλλογική σύμβαση βρίσκει τοίχο άρνησης από τη διοίκηση που φανερά αποεπενδύει από προσωπικό και ο σχεδιασμός της είναι καθαρά βραχυπρόθεσμος.
- **Και για να αντιμετωπιστεί αυτή η κατάσταση η διοίκηση προσφεύγει στην προσφιλή της μέθοδο: την αυταρχικότητα.** Αν αντιμιλάς ή πεις κάτι διαφορετικό, το λογικό, το ανθρώπινο, αμέσως Team Leaders και Supervisors επιτίθενται λυσσαλέα. Η όποια συζήτηση επιτρέπεται να είναι μόνο για το ωραίο κλίμα των γιορτών..., είτε για life style θέματα. Μόλις θιχτεί κάποιο πιο σοβαρό θέμα, η όποια συζήτηση σταματά με αυταρχικότητα από τους προϊσταμένους. Είχαμε ακόμα και παραδείγματα τμημάτων όπου συνάδελφοι σύρθηκαν στις όποιες εορταστικές εκδηλώσεις από TLs και SPVs.

Κάτω από τη συγκεκριμένη κατάσταση οι πελάτες μένουν με ελλιπή ή με ελάχιστη εξυπηρέτηση, ενώ βιώνουν συνεχείς ανατιμήσεις -που βεβαίως δεν τροφοδοτούν τους μισθούς μας.

Ακόμη και με όλη αυτή την εκμετάλλευση η δουλειά δεν μπορεί να βγει. **Σε μόνιμη βάση πλέον, οι εισερχόμενες κλήσεις ανακατευθύνονται εκτός των τηλεφωνικών κέντρων της εταιρείας** (βλ. Teleperformance) σε ποσοστό 15% έως και 30% αναλόγως της αιχμής των κλήσεων και των ελλείψεων στο προσωπικό. Φυσικά ο μεγάλος χαμένος από όλη αυτή την κατάσταση μετά από εμάς τους εργαζόμενους, είναι ο πελάτης.

Είναι απορίας άξιο βέβαια όταν η δουλειά της διεύθυνσης εξυπηρέτησης πελατών εκτρέπεται σε τέτοια ποσοστά σε άλλα ιδιωτικά τηλεφωνικά κέντρα, ποιος είναι ο απώτερος στόχος της διοίκησης, καθώς η εικόνα μυρίζει έντονα διάλυση...

Οπότε, στα mails που λαμβάναμε καθημερινά για προτάσεις «καλών εορτών» για ταξίδια, ψώνια, μαγειρέματα, κ.λπ., θέλουμε να επισημάνουμε απέναντι σε αυτούς που τα σκέφθηκαν πως είναι πολύ προκλητικά και αστεία για τους εργαζόμενους με τους μισθούς των 650, 700, -σπάνια- 800 ευρώ καθαρά, που δεν φτάνουν να καλύψουν το ρεύμα και τη θέρμανση στους κατώτερα αμειβόμενους.

Γίνονται ακόμη πιο προκλητικά αν σκεφθούμε και το ευρύτερο κλίμα εκτός εργασίας: Πληθωρισμός στα ύψη. Έλλειψη φθηνής και αξιοπρεπούς κατοικίας με κατασχέσεις κατοικιών για τους οικονομικά αδύναμους. Συνεχείς αντεργατικές ρυθμίσεις με απαγόρευση απεργιών, κατάργηση προϋπηρεσίας 12 ετών, ανυπαρξία ουσιαστικών ελέγχων στους εργοδότες για την τήρηση της -έστω- κουτσουρεμένης εργατικής νομοθεσίας. Συνεχείς ελλείψεις σε δημόσιες υποδομές και στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς (η καθημερινή μετακίνηση στην πόλη για έναν εργαζόμενο είναι μαρτύριο). Καταστολή και έντονη

αστυνομοκρατία απέναντι σε κάθε διαμαρτυρία (τους προηγούμενους μήνες έφθασαν έως το σημείο να συλλαμβάνουν και ανθρώπους που ανέμιζαν την σημαία της Παλαιστίνης διαμαρτυρόμενοι για τη σφαγή που διαπράττει το Ισραήλ). Διάλυση των δημοσίων δομών υγείας που εξαναγκάζει να πληρώνεις ιδιωτικά κέντρα και γιατρούς για το όποιο πρόβλημα. Σχολεία που μετατρέπονται σε εξεταστικά κέντρα με ελλείψεις. Περιορισμοί στην πρόσβαση στην ανώτατη εκπαίδευση.

- *Καλούμε κάθε συνάδελφο να εγγραφεί στο Σωματείο μας.*
- *Καλούμε όλους τους συναδέλφους να στηρίξουμε ο ένας τον άλλον απέναντι σε αυτή την απαράδεκτη κατάσταση. Να βρεθούμε στις διαδικασίες του Σωματείου και να αντιδράσουμε μαζικά διεκδικώντας αξιοπρέπεια, ουσιαστικές αμοιβές, ανθρώπινες συνθήκες εργασίας.*

Η αλληλεγγύη μεταξύ μας είναι η καλύτερη έκφραση συναδελφικότητας και είναι αυτή που θα φέρει ένα πραγματικά καλύτερο έτος.

Το Διοικητικό Συμβούλιο
Πανελλήνιο Σωματείο Εργαζομένων Vodafone-Πάναφον
www.pasevodafone.gr – info@pasevodafone.gr
[Τηλέφωνα επικοινωνίας με το Δ.Σ.](#)