



ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

**Η αποδιάρθρωση των εργασιακών σχέσεων και δικαιωμάτων σε εταιρεία
του κλάδου των τηλεπικοινωνιών**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Φωτεινή Σανιδά



*«Η δουλειά μέχρι θανάτου βρίσκεται στην ημερήσια
διάταξη όχι μόνο στα ατελιέ των καπελούδων, μα σε χιλιάδες
μέρη, πιο σωστά παντού όπου οι δουλειές πάνε καλά»*

Κ. Μαρξ, Το Κεφάλαιο

Τριμελής εξεταστική επιτροπή:

Γ.Κουζής, Καθηγητής, Επιβλέπων

Κ.Δημουλάς, Επίκουρος

Σ.Σακελλαρόπουλος, Αναπληρωτής Καθηγητής

Αθήνα, Φεβρουάριος 2016

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Καθηγητή του τμήματος Κοινωνικής Πολιτικής του Παντείου Πανεπιστημίου κ.Γ.Κουζή, ο οποίος επέβλεψε την παρούσα διπλωματική εργασία και χωρίς την καθοδήγηση, τη συμβολή και την υποστήριξή του δεν θα ήταν δυνατή η ολοκλήρωσή της.

Εν συνεχεία, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους εργαζόμενους της εταιρείας τηλεπικοινωνιών, για τις συνεντεύξεις που μου παρείχαν αλλά και για τις πληροφορίες και την καθοδήγηση που μου προσέφεραν.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συμφοιτητές μου και όσους βοήθησαν με οποιονδήποτε τρόπο, για την υποστήριξή τους καθόλη τη διάρκεια της εκπόνησης της εργασίας.

Copyright © Φωτεινή Σανιδά, 2016

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ' ολοκλήρου ή τμήματος αυτής για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Παντείου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	Σελ.06
Πρόλογος.....	Σελ.07
Εισαγωγή.....	Σελ.09
ΜΕΡΟΣ Α΄	
<i>Ευελιξία και Απασχόληση, Έννοιες και Όροι</i>	
1.1 Η έννοια της εργασίας	Σελ.12
1.2 Η έννοια της εργασιακής ευελιξίας.....	Σελ.13
1.3 Η κρίση της τυπικής εργασιακής σχέσης.....	Σελ.15
1.4 Οι επιμέρους εκφράσεις της ευελιξίας της εργασίας.....	Σελ.21
1.5 Οι αλλαγές στο θεσμικό σύστημα.....	Σελ.30
1.6 Η αλλαγή των εργασιακών σχέσεων μετά την οικονομική κρίση και την εφαρμογή των Μνημονίων.....	Σελ.32
1.7 Οι συνθήκες εργασίας στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών	Σελ.35
ΜΕΡΟΣ Β΄	
<i>Η αποδιάρθρωση των εργασιακών σχέσεων στην πράξη</i>	
2.1 Η μεθοδολογία της έρευνας/ Οι ερευνητικοί στόχοι.....	Σελ.38
2.2 Η μέθοδος συλλογής δεδομένων.....	Σελ.39
2.3 Παρουσίαση της εταιρείας.....	Σελ.42
2.4 Το συνδικαλιστικό κίνημα στην εταιρεία.....	Σελ.43
2.5 Η αποδιάρθρωση των Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας (ΣΣΕ).....	Σελ.46
2.6 Αμοιβές- Σύστημα κινήτρων Bonus.....	Σελ.51
2.7 Τα Ωράρια-Εργασιακές Υπερωρίες.....	Σελ.54
2.8 Η απλήρωτη εργασία που βαφτίζεται εκπαίδευση και κατάρτιση εργαζομένων.....	Σελ.57
2.9 Η Υγιεινή και Ασφάλεια.....	Σελ.61
2.10 Η Εντατικοποίηση της εργασίας.....	Σελ.69
2.11 Οι Απολύσεις με εξαναγκασμό παραίτησης.....	Σελ.72
2.12 Στοχοποίηση εργαζομένων για συνδικαλιστική δράση.....	Σελ.76
2.13 Η Απεργία ως κύρια μορφή συνδικαλιστικής δράσης.....	Σελ.79
ΜΕΡΟΣ Γ΄	
<i>Τα Συμπεράσματα της έρευνας</i>	Σελ.87
Βιβλιογραφία.....	Σελ.92
Ηλεκτρονική Βιβλιογραφία.....	Σελ.95
Abstract.....	Σελ.96

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να κατανοηθούν βασικές έννοιες γύρω από την ευελιξία την υποβάθμιση της εργασίας και μέσα από αναφορές και βιώματα εργαζομένων να οδηγηθούμε σε ορισμένα συμπεράσματα για τη διάλυση των εργασιακών σχέσεων στην Ελλάδα όπως τη βιώνει ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών και πιο συγκεκριμένα οι εργαζόμενοι της συγκεκριμένης εταιρείας στο χώρο εργασίας τους.

Η εργασία χωρίζεται σε τρία μέρη το Α' Μέρος αποτελεί το εννοιολογικό πλαίσιο και εκεί εξηγούνται έννοιες και όροι, το Β' Μέρος αποτελεί το εμπειρικό μέρος και περιέχει την εμπειρία των εργαζομένων και το Γ' Μέρος περιέχει τα συμπεράσματα στα οποία μας οδήγησε η έρευνα.

Η συλλογή δεδομένων στην έρευνα έγινε με συνεντεύξεις πρόσωπο με πρόσωπο, στα πλαίσια της έρευνάς δημιουργήθηκε ένας οδηγός συνέντευξης. Οι συνεντεύξεις πρόσωπο-με-πρόσωπο αποτελούν ίσως την πιο κλασική μέθοδο συλλογής δεδομένων στην εμπειρική κοινωνική έρευνα. Η τεχνική της ατομικής συνέντευξης με χρήση μη δομημένου ερωτηματολογίου στοχεύει στην διερεύνηση σε βάθος των αντιλήψεων, των κινήτρων και των συναισθημάτων του ερωτώμενου. Ιδιαίτερα κατάλληλη για την προσέγγιση ειδικών κοινών, επαγγελματιών, αλλά και ευαίσθητων θεμάτων.

Λέξεις-Κλειδιά:

κλάδος τηλεπικοινωνιών, ευελιξία, εργασιακά δικαιώματα, συνθήκες εργασίας, εντατικοποίηση

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η εργασία πραγματεύεται το θέμα της ευελιξίας της εργασίας, της αποδιάρθρωσης των εργασιακών σχέσεων και των εργασιακών δικαιωμάτων στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών και αναφέρεται σε μια εταιρεία τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα.

Η εργασία χωρίζεται σε τρία μέρη, στο Α΄ Μέρος-που αποτελεί το θεωρητικό μέρος της εργασίας βλέπουμε κάποιες βασικές έννοιες και όρους ώστε να κατανοηθεί καλύτερα η έννοια της ευελιξίας, όπως είναι η έννοια της εργασίας, της εργασιακής ευελιξίας, την κρίση της τυπικής εργασιακής σχέσης, την κατηγοριοποίηση που δέχονται οι ευέλικτες μορφές απασχόλησης, τις αλλαγές στο θεσμικό σύστημα αλλά και την αλλαγή των εργασιακών σχέσεων μετά την οικονομική κρίση και την εφαρμογή των Μνημονίων αλλά και τις συνθήκες εργασίας που επικρατούν σήμερα στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Στο Β΄ Μέρος της εργασίας- που αποτελεί το εμπειρικό μέρος της εργασίας, βλέπουμε τη μεθοδολογία που ακολούθησε η διεξαγωγή της έρευνας τη μέθοδο συλλογής δεδομένων και το δείγμα των ερωτωμένων. Ακολουθούν λίγα λόγια για την εταιρεία και στη συνέχεια βλέπουμε που εμφανίζεται η ευελιξία στη συγκεκριμένη εταιρεία τηλεπικοινωνιών αναλύοντας την αποδιάρθρωση των εργασιακών σχέσεων και δικαιωμάτων μέσα από την επιδείνωση των Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας, την εντατικοποίηση της εργασίας, τις αμοιβές και το σύστημα κινήτρων bonus, τα ωράρια, την απλήρωτη εργασία με το πρόσχημα της εκπαίδευσης, την υγιεινή και την ασφάλεια, τη στοχοποίηση εργαζομένων για τη συνδικαλιστική τους δράση, τις απολύσεις με εξαναγκασμό παραίτησης αλλά και την απεργία ως δικαίωμα και ως κύρια μορφή συνδικαλιστικής δράσης καθώς ενώ δεν έχει αλλάξει κάτι στον θεσμό της απεργίας είναι η απάντηση των εργαζομένων σε όλα τα παραπάνω, κατανοώντας καλύτερα τις έννοιες μέσα από συνεντεύξεις-βιώματα των εργαζομένων στην εταιρεία. Στο Γ΄ Μέρος της εργασίας βλέπουμε τα συμπεράσματα στα οποία μας οδήγησε η έρευνα.

Στόχος της εργασίας είναι να κατανοηθούν βασικές έννοιες γύρω από την ευελιξία την υποβάθμιση της εργασίας και μέσα από αναφορές και βιώματα εργαζομένων να οδηγηθούμε σε ορισμένα συμπεράσματα για τη διάλυση των εργασιακών σχέσεων στην Ελλάδα όπως τη βιώνει ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών

και πιο συγκεκριμένα οι εργαζόμενοι της συγκεκριμένης εταιρείας στο χώρο εργασίας τους.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι εξελίξεις των τελευταίων χρόνων στο πεδίο των εργασιακών σχέσεων στην Ελλάδα χαρακτηρίζονται από την προσπάθεια προσαρμογής της χώρας στις ανάγκες του διεθνούς ανταγωνισμού. Η κυριαρχία νεοφιλελεύθερων ιδεών σε συνδυασμό με την οικονομική κρίση, την τεχνολογική πρόοδο, την εισαγωγή νέων ομάδων στην αγορά εργασίας, τη σύγχρονη ζωή, τον ανταγωνισμό και την ελαχιστοποίηση του κόστους εργασίας οδήγησαν στην υιοθέτηση της ευελιξίας στην αγορά εργασίας. Παρατηρώντας τα φαινόμενα, η εφαρμογή των ευέλικτων μορφών απασχόλησης, από την πλευρά τόσο του κανονιστικού πλαισίου, όσο και της λειτουργίας της αγοράς εργασίας και των πολιτικών απασχόλησης, δείχνει μια σαφή τάση ανάδειξης των ευέλικτων μορφών απασχόλησης ως εργαλείο ενίσχυσης κατ' αρχήν της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων αλλά και της οικονομίας. Με την εγκατάλειψη των παραδοσιακών οικονομικών σχημάτων παραγωγής, μεταβλήθηκε το καθιερωμένο πρότυπο εξαρτημένης απασχόλησης.

Η πορεία απορρύθμισης της εργασίας δεν συνιστά ελληνική ιδιαιτερότητα. Συντελείται στον διεθνή χώρο και παρουσιάζει έντονα χαρακτηριστικά στην Ευρώπη. Η αποδιάρθρωση του κοινωνικού κράτους και των εργασιακών σχέσεων σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες συντελείται από τις αρχές της δεκαετίας του 80' υπό την επήρεια των νεοφιλελεύθερων ιδεών που εντείνουν την παρουσία τους και κυριαρχούν στις επόμενες δεκαετίες, όταν η επίσημη πολιτική της Ένωσης, με τον κεντρικό ρόλο στην Ευρώπη, ασπάζεται τον νεοφιλελευθερισμό ως κυρίαρχη ιδεολογία.¹

Η υποβάθμιση της εργασίας επιδιώκεται μέσα από τη στοχοποίηση των εργασιακών σχέσεων, την αποδιάρθρωσή τους με τη συνακόλουθη αρνητική επίδρασή της στις διεκδικήσεις και στον περιορισμό δικαιωμάτων των εργαζομένων.

Η flexicurity (συνδυασμός ευελιξίας και ασφάλειας) αποτελεί κατά τη δεκαετία του 2000 βασικό ιδεολογικό εργαλείο για την περαιτέρω ανάπτυξη της ευέλικτης εργασίας. Η καθιέρωση δικαιωμάτων στους ευέλικτα εργαζόμενους εξακολουθεί να υπολείπεται, σε θεσμικούς, ουσιαστικούς και πραγματικούς όρους από την τυπική απασχόληση. Ταυτόχρονα προβάλλεται η νέα μορφή της flexicurity που ερμηνεύεται με τη χαλάρωση των προστατευτικών κανόνων απέναντι στον

¹ Κουζής Γ.(2010): Ο χάρτης της κρίσης το τέλος της αυταπάτης, Η πορεία της νεοφιλελεύθερης απορρύθμισης της εργασίας και το άλλοθι της κρίσης-κομμάτι απο συλλογικό τόμο, Αθήνα Τόπος

αδύναμο πόλο της εργασιακής σχέσης, περιορίζοντας τις δεσμεύσεις των επιχειρήσεων, μεταθέτοντας το οικονομικό βάρος στο κοινωνικό σύνολο και την κύρια ευθύνη στο ίδιο το άτομο.²

Οι πρόσφατες εξελίξεις οδηγούν στη διόγκωση της εργασιακής ανασφάλειας και επισφάλειας, φαινομένου με έντονη παρουσία πριν επιβληθούν τα μέτρα του Μνημονίου που αποδιαρθρώνουν τους βασικούς πυλώνες του ελληνικού εργασιακού συστήματος εργασιακών σχέσεων. Η βιαιότητα των μέτρων σε ένα τόσο σύντομο χρονικό διάστημα συνεπάγεται πολλαπλές παρενέργειες, την επιδείνωση των όρων εργασίας και διαβίωσης των μισθωτών και την εκτόξευση της ανεργίας. Σε μια περίοδο που η ανεργία λαμβάνει εκρηκτικές διαστάσεις, αντί της προστασίας από τις απολύσεις και τις συνέπειές τους, προκρίνεται η διευκόλυνσή τους, χωρίς να χρειάζεται το επίστρωμα της flexicurity, περιορίζοντας το εύρος των αντιδράσεων που θα εγείρονταν υπό άλλη συγκυρία. Σήμερα αρκεί το άλλοθι της κρίσης για την επίτευξη ενός στόχου, που κάτω από άλλες συνθήκες θα αντιμετώπιζε πολλαπλάσιες δυσκολίες υλοποίησης.

Περιγράφοντας κανείς σε λίγες γραμμές το τι εστί κακοπληρωμένη, εξαντλητική, και απόλυτα ψυχοφθόρα εργασιακή εκμετάλλευση, μπορεί να διακρίνει άμεσα την εργασιακή φιγούρα ενός/μιας τηλεφωνητή/τριας. Κατά βάση νεαρά άτομα, μιας και το επάγγελμα απαιτεί άριστο χειρισμό τεχνολογικών μέσων (H/Y) και πλείστων συστημάτων, συνήθως παλαιότερα ανειδίκευτα εργασιακά, αν και σήμερα αυτό τείνει να καταργηθεί απ' τις επιπλέον απαιτήσεις που θέτουν οι επιχειρήσεις για την "ικανότερη" στελέχωση των τηλε-εργοστασίων τους. Έχοντας έντονη ψυχοσωματική προσαρμοστικότητα στην "καθήλωση" της υπερπαραγωγικότητάς μας, όχι δηλαδή μόνο σωματικά αλλά και ψυχικά και πνευματικά σε απόλυτη σύμπνοια με τα θέλω της διοίκησης και των πελατών.

Τα παραπάνω δεν αποτελούν κανόνες της εργασίας καθώς ο εργαζόμενος σε ένα τηλεφωνικό κέντρο φαίνεται να αποτελεί τη συνάρτηση: α) του χρόνου των συστημάτων και των υπολογιστών, β) της απαίτησης για εκμηδένιση της προσωπικότητας και του εαυτού τους από την τεράστια ιεραρχική αλυσίδα στην οποία υπόκεινται καθώς και γ) της ίδιας της "συνομιλίας" με τον πελάτη-

² Κουζής Γ.(2001):Εργασιακές σχέσεις και Ευρωπαϊκή ενοποίηση, ευελιξία και απορρύθμιση ή αναβάθμιση της εργασίας,Αθήνα ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

καταναλωτή. Κατά την οποία “συνομιλία” η προσωπική βούληση και σκέψη εκμηδενίζεται μιας κι αυτή ακόμα η πρωταρχική λειτουργία του ανθρώπινου γένους, της ομιλίας, ρομποτοποιείται προς όφελος της εταιρείας και της εκπλήρωσης της επιθυμίας του πελάτη. Όπου συνήθως ουσιαστικά η μισθωτή σχέση ως τηλεφωνητές/τριες με την εταιρεία, συνοψίζεται στο ότι γίνονται το αντικείμενο εκτόνωσης του καταναλωτή στο παράπονό του προς την εταιρεία.

Αυτή η ίδια μισθωτή σχέση λοιπόν, μεταφράζεται στην πράξη με λιγότερα από 3 ευρώ την ώρα, με συμβάσεις πολλές φορές πλήρους επισφάλειας, με τον φόβο της μη ανανέωσης τον κάθε επόμενο μήνα. Με ωράρια “λάστιχο”, κατά κόρον χωρίς σταθερότητα στα ωράρια και τις μέρες, όπως και σπαστά ρεπό και εργασία σε αργίες. Συνήθως έχοντας συμβάσεις μερικής απασχόλησης, με ανακυκλώσιμο εργατικό δυναμικό, διότι ο φόβος της απόλυσης, είναι συνέχεια ορατός σαν υπενθύμιση, αφού ο εργαζόμενος δεν προλαβαίνει καν να πάρει ανάσα μεταξύ των κλήσεων και των απαιτήσεων.

Συγκριτικά με άλλους κλάδους, ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών ίσως να είναι ο μόνος, όπου ο εργαζόμενος δεν έχει καν το δικαίωμα να μιλήσει με τον διπλανό συνάδελφο, να εκδηλώσει το συναίσθημά του (θυμού, κούρασης, στεναχώριας, γέλιου κλπ), να ξεχαστεί από τα δευτερόλεπτα, τις κλήσεις, τις φωνές και την πίεση. Απέναντι σε όλα αυτά και άλλα πολλά, μιας και η επισφάλεια μαζί με το φόβο της ανεργίας είναι εφιαλτικά σενάρια που γίνονται πολλές πραγματικότητες, παρόλαυτα φαίνεται πως αρκετοί εργαζόμενοι στον τηλεπικοινωνιακό κλάδο επιλέγουν να αντισταθούν συλλογικά και συναδελφικά έχοντας παρεμβατικό χαρακτήρα σε χώρους εργασίας τηλεφωνικών κέντρων, με υπαρκτές διεκδικήσεις όπου και όποτε αυτό χρειάζεται.

ΜΕΡΟΣ Α΄

Ευελιξία και απασχόληση, Εννοιολογικές αποσαφηνίσεις

1.1 Η έννοια της εργασίας

Με τον όρο εργασία εννοούμε κάθε απασχόληση του ανθρώπου η οποία αποβλέπει σε έναν ορισμένο σκοπό. Όλα τα οικονομικά αγαθά είναι προϊόντα της φύσης και της εργασίας του ανθρώπου. Μπορεί να είναι σωματική ή πνευματική ανάλογα αν επικρατεί το χειρωνακτικό ή το διανοητικό στοιχείο σε αυτήν. Κάθε άνθρωπος μπορεί να εργάζεται είτε για τον εαυτό του είτε για κάποιον άλλο. Η πρώτη περίπτωση όμως δεν παρουσιάζει άμεσο ενδιαφέρον για το δίκαιο. Η εργασία ανάλογα με το πολιτιστικό επίπεδο και το οικονομικό και κοινωνικό σύστημα που επικρατεί, πήρε διάφορες μορφές και πραγματοποιήθηκε από τις διάφορες σχέσεις μεταξύ των ανθρώπων που ζουν σε κοινωνία. Όταν όμως η κοινωνική οργάνωση άρχισε να γίνεται πολυπλοκότερη, ακολούθησε και αύξηση των κοινωνικών αναγκών. Ο άνθρωπος άρχισε να βρίσκει βοηθούς για τον αγώνα του ενάντια στη φύση, τα εργαλεία, που με αυτά έφερε καταμερισμό της εργασίας και αύξηση των προϊόντων που παράγονταν.³

Όσων αφορά το εργατικό δίκαιο, αυτό ενδιαφέρεται για τις περιπτώσεις παροχής εργασίας από ένα πρόσωπο σε κάποιο άλλο και μάλιστα μόνο για εκείνη τη μορφή εργασίας που παρέχεται σε τρίτο που καλείται εξαρτημένη εργασία. Η εργασία που προσφέρει ο δημόσιος υπάλληλος καθώς και εκείνη που παρέχει ο ελεύθερος επαγγελματίας δεν ρυθμίζονται από το εργατικό δίκαιο. Από τη σκοπιά του εργατικού δικαίου, εργασία είναι η ενέργεια που ένα άτομο, ο μισθωτός, προσφέρει σε κάποιον άλλον, τον εργοδότη, για την εξυπηρέτηση σκοπών του δεύτερου και στα πλαίσια μια ειδικής έννομης σχέσης που ονομάζεται σχέση εξαρτημένης εργασίας. Ο σκοπός του εργοδότη είναι κατά κανόνα οικονομικός. Ωστόσο, υπάρχουν περιπτώσεις όπου ο σκοπός είναι διαφορετικός όταν η εργασία παρέχεται για την άμεση ωφέλεια του εργοδότη. Η σχέση εξαρτημένης εργασίας ρυθμίζεται από τη σύμβαση εργασίας. Με άλλα λόγια, η εργασία είναι το αντικείμενο της έννομης σχέσης που συνδέει το μισθωτό με τον εργοδότη.⁴

³ <http://el.wikipedia.org/> (πρόσβαση έγινε στις 15/4/2015)

⁴ Κουκιάδης Ι.Δ.(2011):Εργατικό Δίκαιο Επιτομή, Αθήνα Σάκκουλα

1.2 Η έννοια της εργασιακής ευελιξίας

Οι αλλαγές που πραγματοποιούνται στον ευρύτερο χώρο της οικονομίας, όπως οι αλλαγές του τρόπου οργάνωσης της παραγωγικής διαδικασίας, οι αναδιαρθρώσεις τομέων και κλάδων της οικονομικής δραστηριότητας και οι τεχνολογικές καινοτομίες δημιουργούν νέους όρους στο πεδίο των εργασιακών σχέσεων στην προσπάθεια προσαρμογής του στις διεθνείς οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις. Η έννοια της ευελιξίας είναι άμεσα συνυφασμένη με την συνεχή προσπάθεια των επιχειρήσεων να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες που δημιουργούν οι κανόνες του ανταγωνισμού. Από τα τέλη της δεκαετίας του '70 και ιδιαίτερα στις αρχές της δεκαετίας του '80 η ευελιξία είχε καταβάλει δεσπόζουσα θέση σε μία σειρά από γνωστικούς χώρους όπως οι εργασιακές σχέσεις, η διοίκηση των επιχειρήσεων, τα οικονομικά και η βιομηχανική κοινωνιολογία. Σημαντικά προβλήματα που παρουσιάστηκαν στην απόδοση ευρωπαϊκών οικονομιών και ήρθε για να αντιμετωπίσει η ευελιξία ήταν η άνοδος της ανεργίας και η χαμηλή παραγωγικότητα.⁵

Σήμερα, η ολοένα και μεγαλύτερη εφαρμογή της ευελιξίας στην εργασία οφείλεται στις επιπτώσεις της χρηματοπιστωτικής κρίσης στην οικονομία χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και κατ' επέκταση στην Ελλάδα: αυξημένοι ρυθμοί πληθωρισμού, υψηλά δημοσιονομικά ελλείμματα, αναδιαρθρώσεις των επιχειρήσεων και μείωση του προσωπικού τους. Η οικονομική κρίση επιτάχυνε τη χρήση ευέλικτων μορφών απασχόλησης ασκώντας πιέσεις στον παραδοσιακό τυπικό τρόπο οργάνωσης των εργασιακών σχέσεων.⁶

Εξαιτίας του πολυδιάστατου χαρακτήρα της, η ευελιξία μπορεί να λάβει διάφορες μορφές που αναφέρονται είτε στην ευελιξία της επιχείρησης και της παραγωγής, είτε στην ευελιξία της εργασίας. Η ευελιξία της επιχείρησης και της παραγωγής αφορά στο κατά πόσο προσαρμόζεται το σύνολο της παραγωγής και ολόκληρο το σύστημα των επιχειρήσεων στις εξελίξεις της αγοράς.⁷ Αυτή η μορφή ευελιξίας περιλαμβάνει δύο βασικούς άξονες. Ο πρώτος αναφέρεται στην ευελιξία της οργάνωσης της παραγωγής, που εστιάζει στην προσαρμοστικότητα της

⁵ Κουζής Γ.(2001):Εργασιακές σχέσεις και Ευρωπαϊκή ενοποίηση, ευελιξία και απορρύθμιση ή αναβάθμιση της εργασίας, Αθήνα ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

⁶ <http://www.transform-network.net/> (πρόσβαση έγινε στις 19/4/2015)

⁷ Atkinson & Meager, Changing Working Patterns(1986): How Companies Achieve Flexibility to Meet New Needs

παραγωγής στις ανάγκες της αγοράς. Ο άξονας αυτός εξαρτάται από τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό και έχει ως προϋπόθεση τη χρήση τεχνολογίας που θα μπορέσει να χρησιμοποιηθεί με ποικίλους τρόπους. Ο δεύτερος άξονας έχει σχέση με την ευελιξία της ιεραρχίας των ειδικοτήτων, που βασίζεται στην προσαρμογή του προσωπικού σε πολλά καθήκοντα. Οι βασικές της προϋποθέσεις περιλαμβάνουν ευρύτητα της εκπαίδευσης, συμμετοχή των εργαζομένων στη δημιουργία του παραγόμενου προϊόντος και έλλειψη διαχωριστικών γραμμών ανάμεσα σε αυτούς και στη διοίκηση.⁸

Η έννοια της ευελιξίας προσδιορίζεται σε αντιδιαστολή με το παραδοσιακό Τεϋλορικό-Φορντικό πρότυπο μαζικής παραγωγής που χαρακτηρίζεται από ένα άκαμπτο και λεπτομερώς οριοθετημένο καταμερισμό εργασίας καθώς και από σταθερές εργασιακές σχέσεις. Παράλληλα μπορεί να συνεπάγεται σε αφ' ενός ποιοτικές ή ποσοτικές μεταβολές του παραδοσιακού προτύπου των εργασιακών σχέσεων και αφετέρου σε εσωτερικές ή εξωτερικές προς το προσωπικό διευθετήσεις των όρων εργασίας.⁹

⁸ Λυμπεράκη Α, Α. Μουρική(2003): Η αθορυβή Επανάσταση, Νέες μορφές οργάνωσης της παραγωγής και της εργασίας, Αθήνα Gutenberg

⁹ Γαβρόγλου Σ.(2006):Όψεις ευελιξίας στην Ελλάδα και την Ευρώπη Παρατηρητήριο απασχόλησης Ερευνητική Πληροφορική Α.Ε, Αθήνα

1.3 Η κρίση της τυπικής εργασιακής σχέσης

Η αμφισβήτηση της “τυπικής” και κανονικής εργασιακής σχέσης που αποτέλεσε το εργασιακό πρότυπο που κυριάρχησε στον αναπτυγμένο βιομηχανικά κόσμο για μεγάλο χρονικό διάστημα, ιδιαίτερα μετά το Β’ παγκόσμιο πόλεμο, συνιστά σήμερα το βασικό χαρακτηριστικό της πορείας και εξέλιξης των σύγχρονων εργασιακών σχέσεων.

Αρχικά θα πρέπει να γίνει διαχωρισμός της έννοιας των ευέλικτων μορφών απασχόλησης από τις έννοιες “άτυπες”. Οι διαφορετικοί αυτοί τύποι απασχόλησης ορίζονται και σηματοδοτούνται σε αντιδιαστολή με τον ορισμό και την έννοια της τυπικής μισθωτής πλήρους απασχόλησης αορίστου χρόνου που ταυτίστηκε και συνδέθηκε με το μοντέλο της μαζικής παραγωγής. Το πρότυπο της κανονικής – “τυπικής” εργασίας περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- **Εξαρτημένη μισθωτή εργασία** σύμφωνα με την οποία η μισθωτή σχέση προαπαιτεί την ύπαρξη εξάρτησης του εργαζομένου από τον εργοδότη. Το κριτήριο της εξαρτημένης μισθωτής εργασίας είναι η οικονομική εξάρτηση δηλαδή ο προσδιορισμός του τόπου του χρόνου και του τρόπου παροχής της εργασίας από τον εργοδότη και η άσκηση εποπτείας και ελέγχου στο πλαίσιο του διευθυντικού δικαιώματος.¹⁰

Η στοιχειοθέτηση εξαρτημένης εργασίας απαιτεί τη συνύπαρξη κριτηρίων που ορίζει η νομική επιστήμη που είναι τα εξής:

1. Οικονομική εξάρτηση του μισθωτού έναντι του εργοδότη
2. Προσδιορισμός του τόπου παροχής της εργασίας από τον εργοδότη που αναφέρεται στο χώρο της επιχείρησης
3. Προσδιορισμός του χρόνου παροχής της εργασίας από τον εργοδότη
4. Τρόπος παροχής της εργασίας σύμφωνα με τις εντολές του εργοδότη
5. Άσκηση εποπτείας και ελέγχου επί της παρεχόμενης εργασίας στα πλαίσια του διευθυντικού εργοδοτικού δικαιώματος

¹⁰ Κουζής Γ.(2001):Εργασιακές σχέσεις και Ευρωπαϊκή ενοποίηση, ευελιξία και απορρύθμιση ή αναβάθμιση της εργασίας, Αθήνα ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

- **Σταθερή και πλήρης απασχόληση** σύμφωνα με την οποία η διάρκεια της εργασιακής σχέσης είναι αόριστη και ο εργάσιμος χρόνος ανταποκρίνεται στα ισχύοντα συμβατικά ή νόμιμα πλαίσια ως προς το πλήρες ωράριο απασχόλησης.
- **Σταθερότητα ωραρίου απασχόλησης** ως προς την ημερήσια και την εβδομαδιαία διάρκεια της εργασίας. Η κανονική σχέση μισθωτής εργασίας αποτελεί αντικείμενο ρυθμίσεων των κανόνων του εργατικού δικαίου. Σε κάθε περίπτωση λοιπόν οι “νέες” μορφές απασχόλησης αναφέρονται σε μορφές μισθωτής απασχόλησης ή στα όρια αυτής οι οποίες ως προς τουλάχιστον μία παράμετρο της μισθωτής σχέσης (ωράριο εργασίας, συνολικός χρόνος σύμβασης, μοναδικότητα εργοδότη, τόπος παροχής υπηρεσίας, κ.λ.π.) παρεκκλίνουν από το τυπικό μοντέλο της τυπικής εξαρτημένης μισθωτής εργασίας. Κεντρικό σημείο όλων των προσεγγίσεων για τις νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας αποτελεί η έννοια της ευελιξίας ως βασικό συστατικό στοιχείο ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μίας επιχείρησης ή μίας οικονομίας γενικότερα. Διακρίνονται όμως εμφανείς διαφοροποιήσεις ως προς τη μορφή ή τη στρατηγική ευελιξίας που επιδιώκουν οι επιχειρήσεις.
- **Εξασφάλιση αμοιβής** τουλάχιστονίσης με τα ισχύοντα κατώτα νόμιμα όπως ορίζουν οι συλλογικές συμβάσεις εργασίας.
- **Υπαγωγή της εργασιακής σχέσης στα πλαίσια της προστασίας της ασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας** για την κατοχύρωση θεμελιωδών κοινωνικών και εργασιακών δικαιωμάτων.¹¹

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά συνθέτουν το πρότυπο της εργασιακής σχέσης με την “τυπική” εργασιακή σχέση που μεταφράζεται στη σύμβαση εξαρτημένης εργασίας (μισθωτή σχέση), αόριστης διάρκειας (σταθερή απασχόληση), πλήρους και σταθερού ωραρίου απασχόλησης απόλυτα προστατευμένη από την εργατική νομοθεσία.

Οι πολλαπλές πιέσεις που ασκούνται απέναντι στο πρότυπο αυτό επιφέρουν σοβαρές αλλοιώσεις στο περιεχόμενό του, με άμεσο αποτέλεσμα την έντονη κρίση της “τυπικής” εργασιακής σχέσης και την αμφισβήτηση του κυρίαρχου ρόλου της

¹¹ Κουζής Γ.(2001):Εργασιακές σχέσεις και Ευρωπαϊκή ενοποίηση, ευελιξία και απορρύθμιση ή αναβάθμιση της εργασίας, Αθήνα ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

στην αγορά εργασίας. Εκτός από αυτή τη συνέπεια η ευελιξία της εργασίας επιφέρει σοβαρότατες αλλαγές στο πεδίο της εργατικής νομοθεσίας και στο επίπεδο προστασίας που αυτή παρέχει στη μισθωτή εργασία που αποτελεί την αδύνατη πλευρά της συμβατικής σχέσης. Η εξέλιξη αυτή και το περιεχόμενο που την διέπει έχει ως αποτέλεσμα την απορρύθμιση της εργατικής νομοθεσίας και την άμβλυνση του περιεχομένου της προστασίας για τον εργαζόμενο μισθωτό.¹²

Η εργασία γίνεται πιο ευέλικτη μέσα από 4 βασικούς άξονες παρέμβασης, ο κάθε άξονας έχει ποικιλία από εφαρμογές. Με αφορμή την κρίση και την εφαρμογή των Μνημονίων ενισχύθηκαν πρακτικές που εστίαστηκαν σε αυτούς τους 4 άξονες του πεδίου των εργασιακών σχέσεων. Με αυτούς τους άξονες η εργασία οδηγείται στο να γίνει πιο φθηνή μέσα από συνεχή μέτρα. Αυτοί οι άξονες μας δείχνουν πως το εργασιακό πρότυπο αλλάζει.

Ο Πρώτος Άξονας αφορά την **απελευθέρωση των απολύσεων** και πώς θα γίνει πιο ευέλικτο το σύστημα των απολύσεων, εκεί που το Εργατικό Δίκαιο βάζει ένα πλαίσιο προστασίας για να προστατεύει τους εργαζόμενους αυτό να μπορεί να χαλαρώσει και να γίνονται πιο εύκολα απολύσεις. Το να γίνονται πιο εύκολα απολύσεις συμφέρει την κυριαρχία του κεφαλαίου γιατί :

- Μειώνεται το κόστος της εργασίας
- Αυξάνεται η ανταγωνιστικότητα
- Η ανταγωνιστικότητα αυξάνει τα κέρδη της εταιρείας
- Εμφανίζονται ευκαιρίες για επενδύσεις

Ο Δεύτερος Άξονας αφορά την **ευελικτοποίηση των μισθών** και την πορεία προς την ατομική διαπραγμάτευση των μισθών. Η ευελιξία του καθορισμού των μισθών, όταν δηλαδή ο μισθός δεν προκύπτει από Συλλογική Σύμβαση Εργασίας και έχουμε την ατομική διαπραγμάτευση στην οποία δεν ισχύει ο κατώτατος μισθός.

Ο Τρίτος Άξονας αφορά την **ευελικτοποίηση του ωράριου**. Το ωράριο-εργάσιμος χρόνος θα πρέπει να προσαρμοστεί ανάλογα με τις ανάγκες της

¹² Λυμπεράκη, Γ. Δενδρινός (2004): Ευέλικτη Εργασία: νέες μορφές και ποιότητα απασχόλησης, Αθήνα-Κέρκυρα

επιχείρησης. Να αλλάξει το σύστημα του χρόνου εργασίας ώστε να μην υπάρχουν “νεκρές ώρες”, δηλαδή ώρες τις οποίες ο εργαζόμενος δε δουλεύει.

Ο **Τέταρτος Άξονας** αφορά τις **μορφές ευέλικτης εργασίας** σε βάρος της πλήρους και σταθερής απασχόλησης. Εντάσσεται μια σειρά ευέλικτων μορφών εργασίας με φθηνότερο κόστος από την τυπική μορφή εργασίας. Ευέλικτες μορφές απασχόλησης όπως είναι:

- Μερική απασχόληση και οι μορφές της
- Δανεισμός εργαζομένων
- Συμβάσεις έργου
- Stage

Η απορρύθμιση του εργατικού δικαίου αποτελεί σημαντική εξέλιξη από τα μέτρα που λαμβάνονται κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης και του Μνημονίου. Η εξέλιξη αυτή είναι αποτέλεσμα της απορρύθμισης του συστήματος των συλλογικών διαπραγματεύσεων και των συλλογικών συμβάσεων, ενισχύοντας την προοπτική εξατομίκευσης των εργασιακών σχέσεων, ενώ συγχρόνως χαλαρώνει τους “νόμους προστασίας” του εργαζόμενου από την απόλυση. Επίσης παγιώνεται η σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου πλήρους ωραρίου. Η απορρύθμιση των εργασιακών σχέσεων και η μείωση των μισθών, επιφέρουν βίαιη υποβάθμιση του περιεχομένου της εργασίας.¹³

Η σύνδεση της ευελιξίας της απασχόλησης με την “άτυπη” απασχόληση έχει νόημα μόνο στην περίπτωση όπου το άτυπο διαφοροποιείται από το τυπικό. Ως άτυπη εκλαμβάνεται η εργασία που στερείται κάποιο από τα στοιχεία που συνθέτουν τυπική μορφή. Δεν πρέπει να συγχέεται η “άτυπη” μορφή απασχόλησης με την παράνομη απασχόληση, εφόσον σήμερα οι περισσότερες ευέλικτες μορφές κινούνται στα πλαίσια της νομιμότητας και μάλιστα αποτελούν αντικείμενο ειδικών νομικών ρυθμίσεων.

Εκτός από τη χρήση των όρων “άτυπη απασχόληση” και “άτυπες εργασιακές σχέσεις” συχνά συναντάμε και άλλους όπως “νέες μορφές απασχόλησης” και “νέες εργασιακές σχέσεις”.

¹³ Κουζής Γ.(2015): «Εργασιακές σχέσεις και νέα εργασιακά πρότυπα», Πάντειο Πανεπιστήμιο, Πανεπιστημιακές Σημειώσεις

Η κατηγοριοποίηση των νέων μορφών απασχόλησης αναφέρονται στις εξής:

Συμβάσεις ορισμένου χρόνου: η διάρκειά της είναι προσωρινή και περιορισμένη, η λήξη της δε καθορίζεται από αντικειμενικούς όρους όπως η παρέλευση συγκεκριμένης ημερομηνίας, η ολοκλήρωση συγκεκριμένου έργου. Η αιτιολογική της βάση έγκειται στην ύπαρξη εκτάκτων και προσωρινών αναγκών ενώ συνεπάγεται γενικά μειωμένο κόστος καθώς οι ασυνέχειες στο εργασιακό ιστορικό του εργαζομένου απαλλάσσουν τον εργοδότη από την υποχρέωση χορήγησης επιδόματος προϋπηρεσίας, ενώ η λήξη της σύμβασης δεν συνοδεύεται με καταβολή αποζημίωσης.

Έκφραση προσωρινής απασχόλησης που εκδηλώνεται με τον τύπο των συμβάσεων ορισμένου χρόνου θεωρείται και η εποχική απασχόληση. Ο προβληματισμός που αναπτύσσεται γύρω από αυτή τη μορφή απασχόλησης έγκειται στις πρακτικές των επιχειρήσεων αλλά και των οργανισμών και φορέων του δημόσιου τομέα έγκειται στις πρακτικές κατάχρησης της ανανέωσης των συμβάσεων προκειμένου να καλυφθούν πάγιες και διαρκείς ανάγκες των επιχειρήσεων από μη μόνιμο εργατικό δυναμικό. •

Μερική απασχόληση: ορίζεται ως η εκδοχή της εξαρτημένης εργασίας αόριστης ή ορισμένης διάρκειας που υπολείπεται του αντίστοιχου συμβατικού ή μόνιμου ωραρίου. Ο υπολογισμός του χρόνου της μερικής απασχόλησης προσδιορίζεται σε διαφορετικές βάσεις (ημέρα, εβδομάδα, μήνα, έτος) ώστε μερικώς απασχολούμενος να θεωρείται εκείνος που απασχολείται με μειωμένο ωράριο έναντι του πλήρως απασχολούμενου στη βάση του συγκεκριμένου χρονικού υπολογισμού του εργάσιμου χρόνου της πλήρους απασχόλησης. Η διεύρυνση του χρόνου υπολογισμού της μερικής απασχόλησης σε ευρύτερα της εβδομάδας χρονικά διαστήματα έχει ως αποτέλεσμα να εντάσσονται σε αυτή και άλλες ευέλικτες μορφές που παρουσιάζουν το γνώρισμα του συνολικά μειωμένου ωραρίου απασχόλησης όπως η εκ περιτροπής και η διαλείπουσα εργασία. Η εκ περιτροπής εργασία ορίζεται ως η ατομική ή ομαδική εναλλαγή εργαζομένων στην παροχή εργασίας πλήρους ωραρίου για συγκεκριμένες χρονικές περιόδους απασχόλησης, ενώ με τη διαλείπουσα εργασία εκδηλώνεται το φαινόμενο της περιοδικής απασχόλησης χωρίς εκ των προτέρων καθορισμό των συγκεκριμένων περιόδων εργασίας. •

Δανεισμός εργαζομένων: το κύριο χαρακτηριστικό είναι η δημιουργία συμβατικής σχέσης μεταξύ τριών συμβαλλόμενων μερών και την παρουσία περισσοτέρων του ενός εργοδοτών. Πρόκειται για περιπτώσεις κατάτμησης της εργοδοτικής ιδιότητας. Γνήσιος δανεισμός υπάρχει όταν ο εργαζόμενος ενώ προσφέρει την εργασία του κανονικά στον αρχικό εργοδότη παραχωρείται για κάποιο χρονικό διάστημα σε τρίτη επιχείρηση, συνήθως πρακτική σε ομίλους επιχειρήσεων. Το διευθυντικό δικαίωμα (το δικαίωμα δηλαδή του εργοδότη να καθορίσει τον τόπο, το χρόνο και τον τρόπο παροχής της εργασίας από τον εργαζόμενο) κατά τη σύμβαση δανεισμού μεταβιβάζεται στον τρίτο εργοδότη στον οποίο ο εργαζόμενος παρέχει την εργασία του. Ιδιαίτερη μορφή ευελιξίας αποτελεί ο δανεισμός προσωπικού μέσω γραφείων προσωρινής απασχόλησης. Οι εταιρείες προσωρινής εργασίας προσλαμβάνουν για λογαριασμό τους προσωπικό και το παραχωρούν έναντι αμοιβής επί ορισμένο χρονικό διάστημα σε άλλες επιχειρήσεις για την κάλυψη προσωρινών αναγκών. Κατά κανόνα το προσωρινώς δανειζόμενο προσωπικό δεν συμβάλλεται με τη δανειζόμενη επιχείρηση αν και η τελευταία ασκεί ουσιαστικά το διευθυντικό δικαίωμα, εφόσον για το διάστημα που απασχολείται σε αυτή αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της. Ως προς τον τύπο εργοδότης θεωρείται πάντα η δανείζουσα επιχείρηση.

Παροχή έργου εκτός των εγκαταστάσεων του εργοδότη: αναφέρεται στην παροχή εργασίας σε τόπο διάφορο εκείνου της εγκατάστασης της εργοδότης επιχείρησης. Αυτή η διαφοροποίηση του τόπου εργασίας αποστερεί από τον απασχολούμενο τη νομική ιδιότητα του μισθωτού, με αποτέλεσμα να αντιμετωπίζεται εν γένει ως αυτοαπασχολούμενος και να μην εντάσσεται στην εργατική νομοθεσία. Οι επί μέρους εκφράσεις αυτού του φαινομένου εντάσσονται στην «γκρίζα ζώνη» μεταξύ μισθωτής και ανεξάρτητης εργασίας. Έτσι αναπτύσσεται τελευταία η προβληματική για μια ευρύτερη αντιμετώπιση της έννοιας της εξάρτησης όχι μόνο με νομικά αλλά και οικονομικά κριτήρια δηλαδή με επαναπροσδιορισμό των ορίων ανάμεσα στην εξαρτημένη και στην ανεξάρτητη εργασία παράλληλα με τη δημιουργία πλαισίου προστασίας για τις ευάλωτες κατηγορίες εργαζομένων που μοιάζουν με τους μισθωτούς.¹⁴

¹⁴ Κουζής Γ.(2001):Εργασιακές σχέσεις και Ευρωπαϊκή ενοποίηση, ευελιξία και απορρύθμιση ή αναβάθμιση της εργασίας, Αθήνα ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

1.4 Οι επιμέρους εκφράσεις της ευελιξίας της εργασίας

Η ευελιξία των αποδοχών

Η ευελιξία των αποδοχών έγκειται στη δυνατότητα διαμόρφωσής τους σε πλαίσια διαφορετικά από τα ισχύοντα, αυτά που ορίζει το σύστημα των συλλογικών διαπραγματεύσεων και συμβάσεων εργασίας. Χαρακτηριστικά στοιχεία της ευελιξίας των αποδοχών θεωρούνται η αποσταθεροποίησή τους, η διακύμανση τους σε συνάρτηση με τη συγκυρία, τα αποτελέσματα της εταιρίας και την απόδοση του προσωπικού.

Η ευελιξία των αποδοχών αποτελεί την κύρια έκφραση μείωσης του εργασιακού κόστους εφ' όσον οι αμοιβές του προσωπικού αφορούν στον πυρήνα του κόστους εργασίας. Αντλεί την αιτιολογική της βάση στο γεγονός ότι ο παραδοσιακός τρόπος διαμόρφωσης των μισθών με το σύστημα της συλλογικής διαπραγμάτευσης και την αρχή της ευνοϊκότερης ρύθμισης υπέρ του μισθωτού σε περίπτωση συρροής συλλογικών συμβάσεων εργασίας κρίνεται άκαμπτος, επιβαρύνει το κόστος της επιχείρησης επηρεάζοντας αρνητικά την ανταγωνιστικότητά της.¹⁵

Η ευελιξία των αποδοχών περιλαμβάνει δύο βασικούς άξονες την ευελιξία του άμεσου μισθολογικού κόστους και την ευελιξία του έμμεσου μισθολογικού κόστους που αφορά τους υποχρεωτικούς φόρους των επιχειρήσεων για τη μισθωτή απασχόληση.

1.Η Ευελιξία του άμεσου μισθολογικού κόστους

Η ευελιξία του άμεσου μισθολογικού κόστους υπάρχει μέσα από τις αλλαγές του τρόπου διαμόρφωσης των αποδοχών. Κύριο άξονα αυτής της ευελιξίας αποτελούν οι μεταρρυθμίσεις στο σύστημα της συλλογικής διαπραγμάτευσης και στο περιεχόμενο των δεσμεύσεων που παράγουν οι συλλογικές συμβάσεις εργασίας από τη στιγμή που οι συλλογικές διαπραγματεύσεις συνιστούν το βασικό εργαλείο διαμόρφωσης των αμοιβών.

¹⁵ Γαβρόγλου Σ.(2006):Οψεις ευελιξίας στην Ελλάδα και την Ευρώπη Παρατηρητήριο απασχόλησης Ερευνητική Πληροφορική Α.Ε, Αθήνα

Η ευελιξία του άμεσου μισθολογικού κόστους λαμβάνει τις εξής εκφράσεις:

- **Επαναξιολόγηση του ρόλου των κατώτατων αμοιβών** στο επίπεδο που αυτές προβλέπονται ως εγγυητικό στοιχείο διατήρησης της σταθερότητας του τρόπου αμοιβής. Μεταφράζεται με την κατάργηση της έννοιας των κατώτατων αμοιβών ή τη διάβρωση του περιεχομένου τους παρέχοντας την δυνατότητα απόκλισης στην βάση της τοπικής ιδιαιτερότητας της επιχείρησης και της ηλικίας των μισθωτών.
- **Η σύνδεση της αμοιβής με την ατομική ή συλλογική απόδοση των εργαζομένων.** Σύμφωνα με τη μορφή αυτή της ευελιξίας οι αποδοχές δεν χαρακτηρίζονται από σταθερότητα αλλά εξαρτώνται κατά κύριο ή αποκλειστικό λόγο από την αξιολόγηση της ατομικής ή συλλογικής απόδοσης του προσωπικού για το περιεχόμενο της εξέλιξης του μισθού. Στόχος είναι η υποκίνηση των εργαζομένων μέσα από την παροχή κινήτρων στην αύξηση της συνολικής παραγωγικότητας.
- **Η σύνδεση της αμοιβής με τα αποτελέσματα της επιχείρησης** αναφέρεται σε ένα τρόπο διαμόρφωσης των αμοιβών που στηρίζεται σε συγκυριακή βάση με άξονα την πορεία της επιχείρησης. Με αυτή την έννοια το προσωπικό καθίσταται συνυπεύθυνο με τον ασκόντα το διευθυντικό δικαίωμα εργοδότη και λαμβάνοντα τις αποφάσεις της επιχείρησης.

2. Η μείωση του έμμεσου μισθολογικού κόστους

Η μείωση του έμμεσου μισθολογικού κόστους συνίσταται στις πολιτικές ελαφρύνσεων των επιχειρήσεων από το οικονομικό κόστος που αφορά στους "υποχρεωτικούς κοινωνικούς φόρους" για την ασχόληση της μισθωτής εργασίας. Ειδικότερες εκφράσεις αυτής της μορφής της ευελιξίας είναι οι εξής:

- **Η μείωση των εργοδοτικών ασφαλιστικών εισφορών** που εκδηλώνεται κυρίως στη βάση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του απασχολούμενου ή του γεωγραφικού χώρου λειτουργίας της επιχείρησης.
- **Η μείωση των εργοδοτικών εισφορών** που συνιστούν φορολόγηση των επιχειρήσεων για τα εργατικά ατυχήματα και την περίπτωση αφερεγγυότητας

του εργοδότη με το επιχείρημα ότι δεν αφορούν τα φαινόμενα αυτά στον ίδιο βαθμό το σύνολο των επιχειρήσεων.¹⁶

¹⁶ Κουζής Γ.(2001):Εργασιακές σχέσεις και Ευρωπαϊκή ενοποίηση, ευελιξία και απορρύθμιση ή αναβάθμιση της εργασίας,Αθήνα ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

Η ευελιξία στο ωράριο εργασίας

Το ωράριο εργασίας των εργαζομένων είναι εκείνο που προβλέπεται από τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις και η εταιρεία, ανάλογα με τις ανάγκες της, μπορεί να ορίζει για όλους ή για κατηγορίες εργαζομένων της οποιαδήποτε μορφή ελαστικού ωραρίου ή ωραρίου κατά βάρδιες και να μετατρέπει ή καταργεί αυτό, μέσα στα πλαίσια της εκάστοτε ισχύουσας εργατικής νομοθεσίας.

Οι εργαζόμενες μητέρες βρεφών, πλήρους ωραρίου, μπορούν να επιλέξουν να προσέρχονται αργότερα ή να αποχωρούν δύο ώρες νωρίτερα ημερησίως, εφόσον έχουν τέκνα ηλικίας μέχρι δύο ετών και μία ώρα ημερησίως, εφόσον έχουν τέκνα από δύο μέχρι τεσσάρων ετών. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα, αντί του ανωτέρω μειωμένου ωραρίου, να κάνουν χρήση άδειας με αποδοχές διάρκειας εννέα μηνών μετά τη λήξη της άδειας τοκετού. Όλα τα προαναφερθέντα εφαρμόζονται και για τις εργαζόμενες μητέρες από υιοθεσία βρεφών, καθώς και για τους εργαζόμενους πατέρες βρεφών, οι οποίοι λόγω διάστασης, διαζυγίου, χηρείας ή γέννησης τέκνου χωρίς γάμο των γονέων του, έχουν αποδεδειγμένα την επιμέλεια αυτών. Επιπρόσθετα οι πατέρες βρεφών, των οποίων οι σύζυγοι είναι εργαζόμενες στον ιδιωτικό τομέα και δεν κάνουν χρήση μειωμένου ωραρίου, έχουν τη δυνατότητα, κατόπιν αίτησής τους, να λάβουν μειωμένο ωράριο, με τους όρους και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται για τους εργαζόμενους του ιδιωτικού τομέα.

Όσον αφορά εργαζομένους, που απασχολούνται κατά πλήρες ωράριο εργασίας, προβλέπεται η δυνατότητα χρήσης μειωμένου ημερησίου ωραρίου, λόγω προβλημάτων υγείας των ιδίων ή μελών της οικογενείας τους.¹⁷

Η ευελιξία του εργάσιμου χρόνου εκφράζεται μέσα από τις προσαρμογές της παρεχόμενης εργασίας στις κυμάνσεις της δραστηριότητας της επιχείρησης με επιμέρους μεταβολές στην διάρκεια του χρόνου εργασίας διατηρώντας το μέγεθος της απασχόλησης. Αποτελεί εσωτερική ευελιξία των επιχειρήσεων και συνδέεται άμεσα με τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας. Πρόκειται για μορφή διαφοροποίησης έναντι της τυπικής έκφρασης που λαμβάνει ο εργάσιμος χρόνος η οποία εκειδικεύεται στο σταθερό ημερήσιο και εβδομαδιαίο ωράριο εργασίας.

¹⁷ Καρακατσάνης Α., Γαρδίκας Σ. (1995): Ατομικό Εργατικό Δίκαιο, Αθήνα-Κομοτηνή Α.Ν.Σάκκουλα

Η ευελιξία του χρόνου εργασίας λαμβάνει τις ακόλουθες εκφράσεις:

Η υπερωριακή απασχόληση πρόκειται για παραδοσιακή και ευρύτατα διαδεδομένη διαχείριση του χρόνου εργασίας, σύμφωνα με την οποία επιμηκύνεται ο εργάσιμος χρόνος έναντι αυξημένης αμοιβής προκειμένου να καλυφθούν οι έκτακτες ανάγκες των επιχειρήσεων. Η εσωτερική αυτή ευελιξία των επιχειρήσεων ανταποκρίνεται στην κάλυψη πρόσθετων ή έκτακτων αναγκών τους μέσα από την αξιοποίηση του ήδη υπάρχοντος, συνήθως ειδικευμένου, προσωπικού και χωρίς να προβούν στις χρονοβόρες και υψηλότερου κόστους επιλογές πρόσληψης έκτακτου προσωπικού.

Η συνολική διευθέτηση του εργάσιμου χρόνου η μορφή αυτή της ευελιξίας αποτελεί σήμερα την κύρια τάση διαχείρισης του εργάσιμου χρόνου και συνίσταται στα εξής :

- Υπολογισμός του συνολικού εργάσιμου χρόνου σε ευρέα χρονικά διαστήματα (π.χ 6μηνα, 9μηνα).
- Αυξομείωση των ημερήσιων και εβδομαδιαίων ωραρίων απασχόλησης με βάση τη συγκυρία και τις ανάγκες των επιχειρήσεων.
- Διατήρηση του συνολικού εργάσιμου χρόνου (ώρες συνολικής απασχόλησης) στην βάση του χρονικού διαστήματος που γίνεται ο υπολογισμός και διατήρηση μέσου όρου της συνολικής εβδομαδιαίας απασχόλησης με βάση τα νόμιμα ισχύοντα (40ωρο, 30ωρο).
- Διατήρηση του ίδιου επιπέδου αμοιβών που προκύπτει από το ισχύον εβδομαδιαίο ωράριο απασχόλησης. Η ευέλικτη αυτή μορφή διαχείρισης του εργάσιμου χρόνου που συνήθως εφαρμόζεται με συλλογική συμφωνία και σπανιότερα με τη μονομερή βούληση του εργοδότη αποβλέπει στην εκπλήρωση των παρακάτω στόχων της επιχείρησης
- Αποτελεσματικότερη οργάνωση της εργασίας μέσα από διαχείριση του εργάσιμου χρόνου στη βάση των πραγματικών αναγκών της επιχείρησης.
- Εξοικονόμηση πόρων για την επιχείρηση εφ'όσον ανταποκρίνεται στις έκτακτες ανάγκες χωρίς την πρόσληψη νέου προσωπικού, χωρίς την υποχρέωση καταβολής υπερωριακής αμοιβής για την υπέρβαση του ημερήσιου και εβδομαδιαίου συμβατικού ωραρίου με μόνο αντιστάθμισμα την παραχώρηση του ανάλογου ελεύθερου χρόνου προς τον μισθωτό.

Το ευέλικτο ωράριο είναι μια μορφή ευελιξίας του εργάσιμου χρόνου σύμφωνα με την οποία το ημερήσιο ωράριο δεν παραμένει σταθερό αλλά διαφοροποιείται μέσα στα πλαίσια της εβδομάδας προσαρμοσμένο στις ανάγκες της εκάστοτε επιχείρησης. Επιμέρους εκφράσεις αυτής της μορφής αποτελούν τα κυκλικά ωράρια που επαναλαμβάνονται περιοδικά σε διάστημα δύο και πλέον εβδομάδων.

Το διακεκομμένο ημερήσιο ωράριο με τη μορφή αυτή τη ευελιξίας το ημερήσιο ωράριο δεν είναι συνεχές αλλά η εργασία του μισθωτού παρέχεται διακεκομμένα κατά τη διάρκεια της ημέρας σε δύο τουλάχιστον περιόδους. Στόχος είναι η καλύτερη ανταπόκριση της επιχείρησης στις ανάγκες της αγοράς.

Η απασχόληση κατά βάρδιες πρόκειται για τη μορφή της ευελιξίας με την οποία διαφορετικές ομάδες εργαζομένων καλύπτουν τισίδιες θέσεις στην επιχείρηση που λειτουργεί για μεγάλα χρονικά διαστήματα εντός της ημέρας. Η ευελιξία του χρόνου εργασίας έγκειται στην περίπτωση που οι ομάδες εναλλάσσονται περιοδικά ώστε να μην υπάρχει σταθερό ημερήσιο ωράριο. Και η σταθερή απασχόληση κατά τη νυχτερινή βάρδια αν και δε συνιστά μορφή ευελιξίας αποτελεί ευέλικτη μορφή απασχόλησης αφού διαφοροποιείται από το τυπικό ημερήσιο ωράριο. Τέλος, ιδιαίτερη μορφή απασχόλησης με το σύστημα της βάρδιας είναι ο θεσμός της τέταρτης βάρδιας (π.χ. Σαββατοκύριακο) που συχνά λειτουργεί με αποκλειστικά απασχολούμενο προσωπικό κατά τη συγκεκριμένη βάρδια.¹⁸

¹⁸ Κουζής Γ.(2001):Εργασιακές σχέσεις και Ευρωπαϊκή ενοποίηση, ευελιξία και απορρύθμιση ή αναβάθμιση της εργασίας,Αθήνα ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

Η ευελιξία στις απολύσεις

Ομαδικές απολύσεις θεωρούνται όσες γίνονται, από επιχειρήσεις που απασχολούν περισσότερους από 20 εργαζόμενους, για λόγους που δεν αφορούν το πρόσωπο των απολυομένων.¹⁹

Σύμφωνα με το άρθρο 74 του Ν.3863/2010 , ο οποίος αντικατέστησε το εδάφιο α' και β' της παρ.2 του άρθρου 1 του Ν. 1387/1983 (ΦΕΚ 110Α') το όριο που οι απολύσεις θεωρούνται ομαδικές, καθορίζεται:

- **Μέχρι 6 εργαζόμενους**, προκειμένου για επιχειρήσεις ή εκμεταλλεύσεις που στην αρχή του μήνα απασχολούν **από 20 έως 150 εργαζόμενους**
- **Σε ποσοστό 5% του προσωπικού και μέχρι 30 εργαζόμενους** για τις επιχειρήσεις ή εκμεταλλεύσεις που απασχολούν **περισσότερους από 150 εργαζόμενους**. Σε ομαδικές απολύσεις που προκαλούνται από τη διακοπή της δραστηριότητας της επιχείρησης ή εκμετάλλευσης, κατόπιν δικαστικής απόφασης, εφαρμόζεται η διαδικασία ενημέρωσης και διαβούλευσης στην τασσόμενη προθεσμία των είκοσι ημερών όπως προβλέπεται από τα άρθρα 3,4 και 5 παρ.1 του Ν.1387/83.

Για να προσδιοριστεί ο αριθμός του προσωπικού λαμβάνεται υπόψη το σύνολο του προσωπικού τόσο στο κεντρικό όσο και στα τυχόν υποκαταστήματα.²⁰

Η καταγγελία της σύμβασης εργασίας αορίστου χρόνου μπορεί να γίνει μονομερώς είτε από τον εργοδότη (απόλυση) είτε από τον εργαζόμενο (οικειοθελής αποχώρηση). Η οικειοθελής αποχώρηση (παραίτηση) μπορεί να γίνει ρητά ή σιωπηρά, και στην περίπτωση της δεν οφείλεται αποζημίωση. Σε κάθε περίπτωση, όμως, ο εργαζόμενος κατά την αποχώρησή του δικαιούται, εφόσον δεν έχει λάβει την ετήσια άδειά του, αποζημίωση για αποδοχές μη ληφθείσας άδειας και επιδόματος αδείας. Ο πιο συνηθισμένος στην πράξη τρόπος λύσης της σχέσης εργασίας είναι η καταγγελία εκ μέρους του εργοδότη η ενέργεια αυτή καλείται και απόλυση του εργαζομένου από τον εργοδότη. Η καταγγελία εκ μέρους του εργοδότη

¹⁹ Κουζής Γ.(2015): «Εργασιακές σχέσεις και νέα εργασιακά πρότυπα», Πάντειο Πανεπιστήμιο, Πανεπιστημιακές Σημειώσεις

²⁰ Κουκιάδης Ι.Δ.(2011):Εργατικό Δίκαιο Επιτομή, Αθήνα Σάκκουλα

διακρίνεται σε τακτική και άτακτη. Τακτική είναι η καταγγελία με προειδοποίηση, δηλαδή επιφέρει λύση της εργασιακής σχέσης μετά την πάροδο ορισμένης προθεσμίας από τότε που επιδοθεί στον εργαζόμενο. Η τακτική καταγγελία είναι δυνατή μόνο σε όσους έχουν υπαλληλική ιδιότητα. Άτακτη καταγγελία είναι η καταγγελία χωρίς προειδοποίηση.

Η ευελιξία του μεγέθους της απασχόλησης εστιάζεται στην αντίληψη περί αύξησης της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης μέσα από πολιτικές μείωσης του εργασιακού κόστους που εξειδικεύονται στην αύξηση της δυνατότητας αποπομπής του πλεονάζοντος προσωπικού.²¹ Η επιλογή αυτή ενισχύεται από τις παρεχόμενες ευχέρειες προς την επιχείρηση να ανταπεξέλθει έναντι της άκαμπτης νομοθεσίας.

Η θεωρούμενη ακαμψία και αυστηρότητα της νομοθεσίας αναφέρεται σε δύο πτυχές αναφέρεται σε δύο πτυχές σχετικές με τις παρεχόμενες δυνατότητες καταγγελίας των συμβάσεων (απόλυσης) του προσωπικού. Η πρώτη φορά στην δυνατότητα μείωσης του οικονομικού κόστους των απολύσεων που συνεπάγονται οι αποζημιώσεις της καταγγελίας των συμβάσεων, η δεύτερη στον περιορισμό των κωλυμάτων που θέτει η εργατική νομοθεσία για τη θέση σε εφαρμογή των ομαδικών απολύσεων.

Ως προς τη μείωση του οικονομικού κόστους των απολύσεων συνίσταται:

- Ο περιορισμός του χρόνου προειδοποίησης που απαιτείται για τον εργοδότη σε περίπτωση καταγγελίας των συμβάσεων.
- Ο περιορισμός του ύψους της αποζημίωσης απόλυσης που προκύπτει από τη μείωση του αριθμού μηνών αποζημίωσης.
- Η απεξάρτηση της έννοιας της αρχαιότητας (προυπηρεσίας) από το ύψος της αποζημίωσης και η σύνδεση της με άλλες παραμέτρους (πχ ηλικία)

²¹ Γαβρόγλου Σ.(2006):Όψεις ευελιξίας στην Ελλάδα και την Ευρώπη Παρατηρητήριο απασχόλησης Ερευνητική Πληροφορική Α.Ε, Αθήνα

Ως προς τον περιορισμό των εμποδίων που αφορούν την εφαρμογή ομαδικών απολύσεων για οικονομοτεχνικούς λόγους επισημαίνονται τα εξής:

- Αύξηση του ανά μήνα ποσοστού- ορίου για τις ομαδικές απολύσεις
- Περιορισμός ή κατάργηση των διοικητικών κωλυμάτων ως προϋπόθεση για την εφαρμογή του θεσμού των ομαδικών απολύσεων μέσα από την απλοποίηση των σχετικών διαδικασιών.²²

²² Κουζής Γ.(2001):Εργασιακές σχέσεις και Ευρωπαϊκή ενοποίηση, ευελιξία και απορρύθμιση ή αναβάθμιση της εργασίας,Αθήνα ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

1.5 Οι αλλαγές στο θεσμικό σύστημα

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, η νομοθεσία σε θέματα κοινωνικής πολιτικής επιχειρεί να βελτιώσει τα εργασιακά δικαιώματα των Ευρωπαίων εργαζομένων με την έκδοση μιας σειράς οδηγιών και την εφαρμογή Προγραμμάτων Δράσης. Ορισμένες από τις οδηγίες αφορούν άμεσα ή έμμεσα το ευέλικτο εργατικό δυναμικό: η οδηγία για τη Μερική Απασχόληση (1990), η οδηγία για τη συμφιλίωση οικογενειακής ζωής με την εργασία και πιο πρόσφατα η οδηγία για το χρόνο εργασίας, αποσκοπούν σε μια ευνοϊκή ρύθμιση των δικαιωμάτων των εργαζομένων. Ειδικότερα, η πρώτη οδηγία αφορά την ίση μεταχείριση των άτυπα απασχολούμενων σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας. Μια άλλη οδηγία που στόχευε στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας των μερικά ή προσωρινά απασχολούμενων και στην ισότιμη μεταχείρισή τους με τους πλήρως απασχολούμενους σε θέματα εργασιακών δικαιωμάτων και κοινωνικών παροχών, κατάρτισης, συμμετοχής σε συμβούλια, κλπ.. Τέλος, η προαναφερθείσα οδηγία για το χρόνο της εργασίας θέτει περιορισμούς στην υπερωριακή απασχόληση (ανώτατο όριο 48 ώρες την εβδομάδα) και εξασφαλίζει ένα ελάχιστο όριο διακοπών 4 εβδομάδων για όλους τους εργαζόμενους, καλύπτοντας με αυτόν τον τρόπο ένα μεγάλο αριθμό μερικά απασχολούμενων που δε θεμελιώναν παρόμοιο δικαίωμα.

Η Λευκή Βίβλος για την Ανάπτυξη, την Ανταγωνιστικότητα και την Απασχόληση που χαράσσει το πλαίσιο της κοινοτικής πολιτικής στους κρίσιμους αυτούς τομείς για τα προσεχή χρόνια, επίσης περιλαμβάνει συγκεκριμένες προτάσεις και κατευθύνσεις για την ανάπτυξη της μερικής απασχόλησης ως μέσο για την καταπολέμηση της ανεργίας αλλά και για τη συμφιλίωση της επαγγελματικής με την οικογενειακή ζωή.²³

Σε γενικές γραμμές, η κοινοτική νομοθεσία προχωράει ικανοποιητικά στα λιγότερο αμφισβητούμενα και ανώδυνα θέματα, ενώ συναντά σημαντικές δυσχέρειες σε θέματα που θίγουν ισχυρά συμφέροντα. Η έκβαση των οδηγιών που αφορούν τη συμμετοχή των εργαζομένων στη διοίκηση των επιχειρήσεων, το χρόνο εργασίας, και την άτυπη απασχόληση θα εξαρτηθεί τόσο από την πορεία της ευρωπαϊκής οικονομίας όσο και από το πολιτικό τοπίο που θα επικρατεί.

²³ Κουζής Γ.(2001):Εργασιακές σχέσεις και Ευρωπαϊκή ενοποίηση, ευελιξία και απορρύθμιση ή αναβάθμιση της εργασίας, Αθήνα ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

Στις περισσότερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπου οι ευέλικτες εργασιακές πρακτικές εφαρμόζονται προ πολλού, οι θεσμικές ρυθμίσεις που εισάγονται τα τελευταία χρόνια κινούνται προς δύο κυρίως κατευθύνσεις: προς τη μεγαλύτερη ευελικτοποίηση της αγοράς εργασίας προκειμένου να περιοριστεί το κόστος της εργασίας και προς την προώθηση της μερικής απασχόλησης και της μείωσης του χρόνου εργασίας ως μέσο για την προστασία της απασχόλησης και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. Τα βασικότερα μέτρα για την προώθηση της μερικής απασχόλησης περιλαμβάνουν χρηματικά κίνητρα προς τους εργοδότες για τη δημιουργία θέσεων μερικής απασχόλησης, την επέκταση του θεσμού της ημί-συνταξιοδότησης, τη δημιουργία θέσεων μερικής απασχόλησης για νέους ανέργους και την εισαγωγή της μερικής ανεργίας, συνδυασμένης με μερική απασχόληση.²⁴

²⁴ Λυμπεράκη Α, Α. Μουρική(2003): Η αθροιστική Επανάσταση, Νέες μορφές οργάνωσης της παραγωγής και της εργασίας, Αθήνα Gutenberg

1.6 Η αλλαγή των εργασιακών σχέσεων μετά την οικονομική κρίση και την εφαρμογή των Μνημονίων

Οι εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα ακολουθούν τη γενικότερη πορεία απορρύθμισης της εργασίας, όπως στην υπόλοιπη Ευρώπη. Στην Ελλάδα εφαρμόζεται ένα παραγωγικό μοντέλο που στηρίζεται στο χαμηλό κόστος εργασίας (χαμηλές αμοιβές), γεγονός το οποίο ευνοεί το φαινόμενο της υποβάθμισης των εργασιακών σχέσεων. Η χρήση ευέλικτων πρακτικών στις μορφές απασχόλησης του εργάσιμου χρόνου και των αμοιβών αποτελεί πρακτική που προωθείται από τις ασκούμενες πολιτικές σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, με «διακηρυγμένο» σκοπό την αντιμετώπιση της ανεργίας, την αύξηση της απασχόλησης και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας. Οι συνέπειες όμως από την χρήση ευέλικτων πρακτικών στην εργασία είναι η κατάτμηση της εργασίας, η ύπαρξη εργαζομένων πολλαπλών ταχυτήτων και η αποδυνάμωση της συνδικαλιστικής δράσης.

Η οικονομική κρίση στην Ελλάδα επιδείνωσε την κατάσταση αυτή, καθώς συνδέεται με τη λήψη μέτρων στο πεδίο της αγοράς εργασίας και των εργασιακών σχέσεων. Τα κύρια στοιχεία στην Ελλάδα είναι η εργασιακή ανασφάλεια, η ανεργία και η συρρίκνωση της επιχειρηματική δραστηριότητας.

Στο δημόσιο τομέα έχουν εφαρμοστεί μέτρα περικοπών, τα οποία κρίθηκαν αναγκαία για τη μείωση των δημόσιων ελλειμμάτων και απαραίτητη προϋπόθεση για τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας από τους διεθνείς οργανισμούς. Εκτός από τις περικοπές σε μισθούς, η οικονομική στήριξη προέβλεπε σημαντικές αλλαγές στις συλλογικές διαπραγματεύσεις και τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Τα συνδικάτα των εργαζομένων αντέδρασαν άμεσα στην εξαγγελία των νέων μέτρων, υποστηρίζοντας ότι οι εργαζόμενοι δεν ευθύνονται για τη διόγκωση του δημοσιονομικού ελλείμματος, ενώ τα μέτρα αυτά δεν πρόκειται να συμβάλουν στην επίτευξη των στόχων που τίθενται. Η συρρίκνωση της αγοραστικής δύναμης των εργαζομένων συνεπάγεται τη μείωση της κατανάλωσης και της ζήτησης και επομένως την περαιτέρω ύφεση της οικονομίας.

Σε επίπεδο συμβάσεων, δίνεται η δυνατότητα μη ισχύος της ευνοϊκότερης Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας, σε περίπτωση συρροής συλλογικών συμβάσεων, με τη θέσπιση της δυνατότητας διάβρωσης των κλαδικών με δυσμενέστερες

επιχειρησιακές, καθώς και της εθνικής γενικής, με δυσμενέστερες συλλογικές συμβάσεις. Με αυτόν τον τρόπο ανατρέπεται η αρχή της ευνοϊκότερης συλλογικής ρύθμισης υπέρ του μισθωτού, η οποία αποτελεί θεμελιώδη αρχή στο σύστημα των συλλογικών διαπραγματεύσεων και συμβάσεων εργασίας. Η εθνική γενική συλλογική σύμβαση ως προς τον κατώτατο μισθό για τους νέους κάτω των 25 ετών δεν ισχύει, ενώ καθιερώνονται οι ετήσιες συμβάσεις μαθητείας για τους νέους στις οποίες δεν θα ισχύει ο κατώτατος μισθός. Το επίδομα ανεργίας αντικαθίσταται με μορφές εκπαίδευσης, κατάρτισης και επιδότησης της απασχόλησης ανέργων από τις επιχειρήσεις ως επιμέρους ενεργητική πολιτική της απασχόλησης.

Επίσης νέα μέτρα καθιερώθηκαν για τη μείωση της καταβολής των αποζημιώσεων απόλυσης, για την αύξηση του ορίου για τις ομαδικές απολύσεις, για τον επανακαθορισμό του ανώτατου χρόνου των συμβάσεων ορισμένου χρόνου, για την άρση των περιορισμών στα κλειστά επαγγέλματα, για την εξέταση της άρσης της μονιμότητας στο δημόσιο τομέα, με βάση την οποία η μονιμότητα ακολουθεί τη θέση εργασίας και όχι τον εργαζόμενο. Το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης αντιμετωπίζεται ως δημοσιονομικό ζήτημα, με αποτέλεσμα το επίπεδο της κοινωνικής του αποτελεσματικότητας να υποτάσσεται στην επίτευξη της βιωσιμότητας του ασφαλιστικού συστήματος και όχι στις ανάγκες των πολιτών.

Αύξηση ανεργίας, μείωση μισθών, ομαδικές απολύσεις. Έννοιες που περιγράφουν το τοπίο στην αγορά εργασίας και τις εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα. Με την ένταξη της χώρας στον μηχανισμό χρηματοοικονομικής στήριξης και την υπογραφή των Μνημονίων τίθεται σε εφαρμογή ένα αυστηρό πρόγραμμα δημοσιονομικής προσαρμογής, με στόχο τη μείωση των δημοσίων δαπανών και την αύξηση των δημοσίων εσόδων. Προβλέπεται η λήψη μέτρων για τη δημοσιονομική εξυγίανση, τη ρύθμιση του χρηματοπιστωτικού τομέα, και την εφαρμογή μεταρρυθμίσεων που θα καταστήσουν την ελληνική οικονομία ανταγωνιστική. Μέρος αυτών των μεταρρυθμίσεων είναι και η συνεχής παρέμβαση στη λειτουργία της αγοράς εργασίας του ιδιωτικού τομέα και ειδικότερα στο πεδίο των ατομικών και συλλογικών εργασιακών σχέσεων, όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί μέσω της εργατικής νομοθεσίας και των συλλογικών συμβάσεων εργασίας.

Η ένταση της οικονομικής κρίσης και τα νέα μέτρα διαμορφώνουν μια νέα κατάσταση στην αγορά εργασίας και ένα νέο εργασιακό τοπίο έντονα

διαφοροποιημένο συγκριτικά με την εικόνα πριν από την εκδήλωση της κρίσης. Οι αλλαγές που συντελούνται στην ελληνική αγορά εργασίας με αφορμή την οικονομική κρίση είναι συνέχεια των αλλαγών στο εργασιακό πεδίο που συντελούνται κατά την τελευταία 20ετία στην Ελλάδα με σταδιακές και συμπληρωματικές παρεμβάσεις με άξονα την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και τη μείωση του εργασιακού κόστους και με βασικό εργαλείο την εισαγωγή μιας μεγάλης ποικιλίας μέτρων για την ενθάρρυνση και την ανάπτυξη της ευελιξίας της εργασίας.

Οι εξελίξεις στο πεδίο των εργασιακών σχέσεων στην Ελλάδα αποτελούν επακόλουθο της οικονομικής κρίσης και της επιβολής των Μνημονίων. Στόχος του Μνημονίου είναι ο δημόσιος τομέας, ο οποίος μέσω της απαξίωσης που δέχεται, πιέζεται να ενδώσει στα ιδιωτικά συμφέροντα. Με την εφαρμογή των Μνημονίων γίνεται προσπάθεια απορρύθμισης του συστήματος που καθορίζει τους μισθούς και γενικά τις εργασιακές σχέσεις. Παγιώνεται πολύ χαμηλό κόστος εργασίας, ενώ καταργούνται συλλογικές και κλαδικές συμβάσεις. Οι εργαζόμενοι δεν έχουν καμία προστασία από τις απολύσεις με αποτέλεσμα την αύξηση της ανεργίας από ομαδικές απολύσεις και σημαντικές μειώσεις μισθών.

Ταυτόχρονα, οι μεταρρυθμίσεις των Μνημονίων αναπτύσσονται και επιδιώκουν τη μόνιμη επίτευξη της ευελιξίας στην αγορά εργασίας και τις εργασιακές σχέσεις.²⁵

²⁵ Κουζής Γ.(2010): Ο χάρτης της κρίσης το τέλος της αυταπάτης, Η πορεία της νεοφιλελεύθερης απορρύθμισης της εργασίας και το άλλοθι της κρίσης-κομμάτι από συλλογικό τόμο, Αθήνα Τόπος

1.7 Οι συνθήκες εργασίας στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών

Ο κόσμος της Εργασίας δέχεται τα τελευταία χρόνια μια άνευ προηγουμένου επίθεση. Ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών, παρά την πτώση των εσόδων εξαιτίας της κρίσης, διατήρησε την υψηλή κερδοφορία. Βασικός παράγοντας γι' αυτό, είναι η επίθεση στα δικαιώματα των εργαζομένων, που εκφράζεται με εντατικοποίηση της εργασίας, με απολύσεις, με μειώσεις μισθών και γενικά με τη διαμόρφωση συνθηκών εργασιακής γαλέρας.

Μέσα στο περιβάλλον της κρίσης και της ανεργίας οι συνθήκες εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα έχουν επιδεινωθεί πολύ περισσότερο από όσο υποβαθμισμένες ήταν.

Η εντατικοποίηση σαν στόχος των Διοικήσεων των εταιριών έχει αυξηθεί σε υπέρμετρο βαθμό. Εντατικοποίηση για τη μείωση του χρόνου μιας κλήσης και την επίτευξη όλο και περισσότερων πωλήσεων. Η πίεση πλέον ξεφεύγει από τα ανθρώπινα όρια και έχει επηρεάσει πια την ψυχική και σωματική υγεία. Ο φόρτος εργασίας είναι μη διαχειρίσιμος από τους εργαζόμενους. Οι αριθμητικοί στόχοι, όπως επιβεβαιώνεται, είναι ανέφικτοι ως επί το πλείστον. Οι κλήσεις είναι μεγάλες σε διάρκεια με συνεχή παράπονα που απαιτούν καταγραφές, mails και ελέγχους ενώ η ένταση σε αυτές έρχεται να προστεθεί στο ήδη τεταμένο κλίμα. Τα διαλείμματα, παρά τις συνεχείς διαβεβαιώσεις, δεν έχουν βελτιωθεί-ένα 10λεπτο διάλειμμα σε όλες τις βάρδιες και όσοι διεκδικούν και παραπάνω στοχοποιούνται και απειλούνται με αναφορές.

Οι συμβάσεις που υπογράφουν οι εργαζόμενοι στις εταιρείες τηλεπικοινωνιών τους αναφέρουν ως υπάλληλους γραφείου κάτι εντελώς διαφορετικό από το πραγματικό αντικείμενο εργασίας τους, δηλαδή την πραγματοποίηση πωλήσεων ή την τεχνική εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου με τη χρήση ακουστικών και υπολογιστών.

Απλήρωτες υπερωρίες και ωράρια που μπορεί να αλλάζουν από πρωινά σε απογευματινά ακόμα και μέσα στην ίδια εβδομάδα, και όλα αυτά υπό το διαρκή εκβιασμό της απόλυσης όταν δεν επιτυγχάνονται οι στόχοι των πωλήσεων που γίνονται όλο και πιο άπιαστοι. Επίσης, για να καταφέρει κανείς να προσληφθεί σε μια εταιρεία τηλεπικοινωνιών θα πρέπει, συνήθως, πρώτα να περάσει επιτυχώς την

εξέταση της άμισθης εργασίας κάποιων ημερών κάνοντας δωρεάν πωλήσεις, που στα τηλεφωνικά κέντρα ονομάζεται «εκπαίδευση».

Στο εργασιακό περιβάλλον των τηλεφωνικών κέντρων η επίθεση στα εργασιακά δικαιώματα δεν είναι σημερινή. Στην πραγματικότητα άρχισε από όταν θυγατρικές εταιρείες ξεκίνησαν να επενδύουν εργαζομένους και έπειτα εφαρμόστηκαν περικοπές μισθών και επιδομάτων, καθώς και απολύσεις. Οι μέχρι τότε ετήσιες συμβάσεις των εργαζομένων ως τηλεφωνητών (αν και καλύπτουν πάγιες και διαρκείς ανάγκες) έγιναν τρίμηνες. Κάποιες ανανεώθηκαν, κάποιες όχι.²⁶

Οι επιθέσεις των εργοδοτών σε κάθε τηλεφωνικό κέντρο μπορεί να παρουσιάζουν κάποιες (μικρό)διαφορές στον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζονται κάθε φορά από εταιρεία σε εταιρεία, στην ουσία τους όμως στρέφονται όλες ενάντια στους ίδιους τους εργαζομένους τους. Σε κάποιες εταιρείες οι πολιτικές αυτές εφαρμόζονται με εντατικοποίηση και απολύσεις, σε άλλες με εντατικοποίηση, απολύσεις και “εθελούσιες εξόδους” με αποκορύφωση την δρομολόγηση δημιουργίας νέας εταιρείας για την ενοποίηση των δικτύων των δύο εταιρειών, στην οποία θα μεταφερθούν οι τεχνικοί τους, χωρίς καμία διασφάλιση για τις συνθήκες και τις θέσεις εργασίας, αφού σε αυτήν δε θα ισχύουν οι αντίστοιχες επιχειρησιακές συλλογικές συμβάσεις και η κάλυψη των αντίστοιχων σωματείων εργαζομένων.

Έχοντας ως δεδομένο λοιπόν τις μεθοδεύσεις των εταιρειών και την ακραία επίθεση που δέχονται οι εργαζόμενοι, μέσα απο τη συμμετοχή τους-ή και όχι-σε σωματεία συζητάνε πάνω στα κοινά εργασιακά προβλήματα: την εντατικοποίηση των ρυθμών εργασίας, την τρομοκρατία, το φόβο των απολύσεων και την ανυπαρξία οργάνωσης στον χώρο εργασίας τους. Οι εργαζόμενοι στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών όλων των εταιρειών εκφράζουν έντονα την ανάγκη τους για συναδελφική επαφή και συλλογική δράση σε αυτούς τους χώρους δουλειάς, τις τηλεφωνικές εταιρείες εκμετάλλευσης της επισφαλούς-κακοπληρωμένης εργασίας. Η εικόνα αυτή έχει επανειλημμένα αποτυπωθεί σε κείμενα εργαζομένων και κείμενα σωματείων και σε παρεμβάσεις τους .

²⁶ Ετήσια έκθεση Οι Εργασιακές Σχέσεις στην Ευρώπη και στην Ελλάδα,(2013) Αθήνα Ινστιτούτο Εργασίας ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

Οι εργαζόμενοι όλων των εταιρειών διεκδικούν τα ίδια πράγματα και με κινητοποιήσεις τους ουσιαστικά απαιτούν την υπογραφή Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας, ζητούν ανθρώπινες συνθήκες εργασίας μείωση του εργοδοτικού αυταρχισμού και ζητούν να μπει ένα οριστικό τέλος στις απολύσεις, στη χρήση ενοικιαζόμενων εργαζόμενων και στις εργολαβίες με σταθερές σχέσεις εργασίας, όπως και ίση αμοιβή και ίση εργασία για όλους.²⁷

²⁷ <https://anticalcenter.wordpress.com> (πρόσβαση έγινε στις 19/4/2015)

ΜΕΡΟΣ Β΄

Η αποδιάρθρωση των εργασιακών σχέσεων στην πράξη

Η μεθοδολογία της έρευνας

2.1 Οι ερευνητικοί στόχοι

Γενικότερα κάθε ποιοτική έρευνα στοχεύει στην διερεύνηση και κατανόηση σε βάθος των κοινωνικών φαινομένων αυτοτελώς ή συμπληρωματικά προς τις ποσοτικές τεχνικές, η ποιοτική προσέγγιση στοχεύει περισσότερο στην ανάδυση νέων τυποποιήσεων και θεωρητικών μοντέλων παρά στην επαλήθευση υποθέσεων ή στη γενίκευση σε ένα μεγαλύτερο πληθυσμό. Το βασικό πλεονέκτημα των ποιοτικών μεθόδων που εξυπηρετεί αυτή την στόχευση είναι η ευελιξία που χαρακτηρίζει την ερευνητική διαδικασία. Στόχο της ποιοτικής διερεύνησης δεν αποτελεί απλά η περιγραφή μιας στάσης ή μιας συμπεριφοράς αλλά η ολιστική κατανόηση. Η ποιοτική έρευνα διερευνά την εμπειρία των ατόμων και τα υποκειμενικά νοήματα που τη συγκροτούν, εστιάζοντας πάντα στο ευρύτερο κοινωνικό και πολιτισμικό (αξιακό και ιδεολογικό) πλαίσιο στο οποίο εγγράφεται. Βασικά χαρακτηριστικά της ποιοτικής προσέγγισης είναι το σχετικά μικρότερο δείγμα συμμετεχόντων, η ανάλυση λόγου ή/και κειμένων.²⁸

Οι εξελίξεις των τελευταίων χρόνων στο πεδίο των εργασιακών σχέσεων στην Ελλάδα και οι αλλαγές που συντελούνται στην ελληνική αγορά εργασίας με αφορμή την οικονομική κρίση και τα μνημόνια οδηγούν στην απορρύθμιση των εργασιακών σχέσεων και έχουν ως σκοπό τη μείωση του κόστους εργασίας αλλά και την ανάπτυξη της ευελιξίας της εργασίας. Ο κλάδος των Τηλεπικοινωνιών είναι ένας από τους κλάδους που βασίζεται πάνω στη διάλυση των εργασιακών δικαιωμάτων, των επισφαλώς εργαζόμενων και των κακοπληρωμένων. Για τις ανάγκες της έρευνας επιλέχθηκε μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνίας στην Ελλάδα.

Στόχο της εργασίας αποτελεί η διερεύνηση των εργασιακών σχέσεων που υφίστανται σήμερα στην εταιρεία και η επιδείνωση των εργασιακών σχέσεων όπως τη βιώνουν καθημερινά οι εργαζόμενοι στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών.

²⁸ Κυριαζή Ν.(2005):Η κοινωνιολογική έρευνα, κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών, Αθήνα ελληνικά γράμματα

2.2 Η μέθοδος συλλογής δεδομένων

Η συλλογή δεδομένων στην έρευνα έγινε με συνεντεύξεις πρόσωπο με πρόσωπο, στα πλαίσια της έρευνάς δημιουργήθηκε ένας οδηγός συνέντευξης.

Οι συνεντεύξεις πρόσωπο-με-πρόσωπο αποτελούν ίσως την πιο κλασική μέθοδο συλλογής δεδομένων στην εμπειρική κοινωνική έρευνα. Πρόκειται για έρευνες όπου αναζητούνται τα "κατάλληλα" άτομα προς διενέργεια της συνέντευξης. Τα ερωτηματολόγια της μεθόδου αυτής είναι περισσότερο σύνθετα, αφού μια συνέντευξη μπορεί να διαρκέσει πολύ χρόνο (φτάνοντας ακόμη και τη 1 ώρα). Η μεθοδολογία αυτή ταιριάζει σε έρευνες προσδιορισμού συμπεριφοράς και όχι απλώς σε έρευνες καταγραφής γνώμης. Ο ερευνητής υποβάλλει στον ερωτώμενο μια σειρά από ερωτήσεις στις οποίες καλείται να απαντήσει. Αυτό που μας ενδιαφέρει είναι τι σκέφτεται ο ερωτώμενος σε σχέση με το θέμα. Τα Είδη της συνέντευξης είναι: κατευθυνόμενη ή δομημένη, ημι-κατευθυνόμενη και η ελεύθερη συνέντευξη.

Η συνέντευξη είναι βασικό στοιχείο της ποιοτικής έρευνας και δεν πρόκειται για απλή, τυπική διαδικασία διαλόγου μεταξύ ερευνητή και υποκειμένων. Εκείνα που καλείται να φέρει σε πέρας ο ερευνητής είναι η διστακτικότητα και οι φόβοι-προβληματισμοί των υποκειμένων σε επικοινωνιακό επίπεδο. Σε αυτό το σημείο έγκειται και η σημασία της συνέντευξης: να ξεπεραστούν κοινωνικά στεγανά, που δυσχεραίνουν την ουσιαστική συμμετοχή στο διάλογο, ώστε να επέλθει η προσέγγιση της αληθινής πραγματικότητας.

Η τεχνική της ατομικής συνέντευξης με χρήση μη δομημένου ερωτηματολογίου στοχεύει στην διερεύνηση σε βάθος των αντιλήψεων, των κινήτρων και των συναισθημάτων του ερωτώμενου. Ιδιαίτερα κατάλληλη για την προσέγγιση ειδικών κοινών, επαγγελματιών, αλλά και ευαίσθητων θεμάτων.

Οι συνεντεύξεις οφείλουν να υπακούουν στην επιστημονική δεοντολογία όπως αυτή εκφράζεται από ένα σύνολο κανόνων. Οι κανόνες αυτοί καθορίζουν το πλαίσιο μέσα στο οποίο διεξάγονται οι συνεντεύξεις, διατυπώνονται οι ερωτήσεις και τελείται γενικότερα η επικοινωνία ερευνητή-υποκειμένου. Ο ερευνητής οφείλει άρα να προσαρμοστεί στα δεδομένα του προγράμματος του ερωτώμενου. Έτσι, οι συναντήσεις που θα καθοριστούν πρέπει να γίνονται με την συγκατάθεση των ερωτώμενων, στα μέρη και τις ώρες που εκείνους διευκολύνει. Πέρα και πριν από

αυτό τον "άγραφο" δεοντολογικό κανόνα, ο ερευνητής οφείλει να συστήνεται και να προσδιορίζει το σκοπό της έρευνάς του -ακόμα κι αν έχει μαζί του κάποια συστατική επιστολή. Η σχέση μεταξύ του ερευνητή και του υποκειμένου είναι αναλογική κι ισότιμη και κατά τη διάρκεια της συνέντευξης διαπλέκονται συναισθήματα εμπιστοσύνης και ανασφάλειας, ή ασφάλειας, που χαρακτηρίζουν τελικά την όλη διαδικασία. Η διακριτικότητα του ερευνητή και η ευγένειά του, καθορίζουν κατά πολύ την χροιά των απαντήσεων. Τα υποκείμενα πρέπει να αντιμετωπίζονται με σεβασμό και δικαιοσύνη. Χωρίς αμφιβολία υπάρχουν αρκετά αρνητικά στοιχεία κατά την προσπάθεια συλλογής πληροφοριών από συνεντεύξεις. Καταρχάς το να παίρνει κάποιος συνεντεύξεις από τα υποκείμενα ενέχει τον κίνδυνο «εισβολής» στη ζωή τους, στον τομέα προσωπικών τους δεδομένων, στοιχείο το οποίο είναι επίσης συνδεδεμένο με τα ηθικά ζητήματα που προκύπτουν σε μια συνέντευξη. Συνήθως άποψης περισσότερο εγκλωβίζονται τα υποκείμενα, όταν βρίσκονται σε άμεση συνομιλία με τον ερευνητή, παρά αισθάνονται ελεύθερα να μιλήσουν και να προβληματιστούν επί του αντικειμένου. Μερικά από τα προβλήματα που προκύπτουν, λόγω προκατάληψης, είναι για παράδειγμα η προθυμία του υποκειμένου να δώσει τις απαντήσεις που ο ερευνητής θέλει ή τις απαντήσεις που θα είναι οι κοινωνικά αποδεκτές κι επιθυμητές.

Οι ερωτώμενοι ενδόμυχα τρέφουν την ελπίδα ότι θα δώσουν τις "σωστές" απαντήσεις. Δεν είναι αυτή, όμως, η επιθυμητή κατάληξη μιας συνέντευξης, γιατί στις συνεντεύξεις δεν γίνονται "λάθη", όσον αφορά στις απαντήσεις των ερωτώμενων. Σκοπός του ερευνητή είναι η προσέγγιση και καταγραφή της αλήθειας, χωρίς αποστέωση και αποχρωμάτιση των απαντήσεων. Τα υποκείμενα πολλές φορές νιώθουν ότι βρίσκονται εν μέσω μιας διαδικασίας άφεσης αμαρτιών. Εάν ειδικά καταφέρουν να δουν από την αντίδραση του ερευνητή ότι έχουν συμβάλει στα προσδοκώμενα αποτελέσματα της έρευνας. Αν και επιβάλλεται οι απαντήσεις του ερωτώμενου να μην υποδαυλίζονται, να μην είναι κατευθυνόμενες από τις ερωτήσεις του ερευνητή, ο τελευταίος χρησιμοποιεί πολλές φορές ορισμένα τεχνάσματα. Τέτοιου τύπου είναι η ενθάρρυνση του υποκειμένου ή η συγκατάβαση και το ενδιαφέρον. Ακόμα και η συμπάσχουσα συμπεριφορά, όταν το υποκείμενο αρχίσει να αναπτύσσει ένα αδιάφορο για την έρευνα, μα σοβαρό, προσωπικό του θέμα, που έχει ανάγκη να το μοιραστεί με τον ερευνητή. Ειδικότερα όμως όσον αφορά προσωπικά ζητήματα του υποκειμένου, είναι ανάγκη οι ερωτήσεις να

μεταλλάσσονται ή να γίνονται με τρόπο τέτοιο που να μην θίγεται ο ψυχισμός του υποκειμένου. Σαν συνέπεια των παραπάνω, οι κανόνες που εφαρμόζονται κατά τη διεξαγωγή μιας συνέντευξης, επιβάλλουν στον ερευνητή, όταν ο ερωτώμενος του ζητήσει να κλείσει το κασετόφωνο, για να του μιλήσει για κάτι, να το πράξει. Ακόμα κι όταν συμπεράνει ότι ο ερωτώμενος δυσκολεύεται να εκφραστεί ή να εκδηλωθεί, πρέπει να ακολουθήσει την ίδια τακτική και να συζητήσει για κάτι λιγότερο φορτικό. Καταλήγοντας διαπιστώνεται ότι κατά ένα μεγάλο ποσοστό οι άνθρωποι αρέσκονται στο να μιλούν για τον εαυτό τους και να νιώθουν σημαντικοί μέσω των λεγομένων τους. Οι άνθρωποι αρέσκονται, επίσης, στο να κάνουν μικρές χάρες, που δεν κοστίζουν ιδιαίτερα και θεωρούν όμορφο να προσφέρουν απλώς μέσω μιας συνέντευξης χρήσιμες πληροφορίες.²⁹

Στην έρευνα συμμετείχαν 3 υπάλληλοι του τηλεφωνικού κέντρου της εταιρείας και οι 3 απασχολούνται με μερική απασχόληση, 1 στους 3 είναι γυναίκα και 2 στους 3 είναι άντρες. Και τα 3 άτομα έχουν ολοκληρώσει Ανώτατη Εκπαίδευση, και τα 3 άτομα έχουν εργαστεί αλλού πριν εργαστούν στη συγκεκριμένη εταιρεία. Και τα 3 άτομα είναι οργανωμένα στο σωματείο της εταιρείας. Οι ηλικίες των ατόμων είναι από 25-35 ετών.

Η έρευνα στην παρούσα εργασία ακολουθεί τους κανόνες δεοντολογίας, οι οποίοι λένε πώς καμία έρευνα, όποια και αν είναι η φύση της, δεν μπορεί να διεξαχθεί χωρίς προηγούμενη διεξοδική ενημέρωση και γραπτή συναίνεση του συμμετέχοντος προσώπου για το σκοπό, την έκταση και τους πιθανούς κινδύνους.

²⁹ Κυριαζή Ν.(2005):Η κοινωνιολογική έρευνα, κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών, Αθήνα ελληνικά γράμματα

2.3 Παρουσίαση της εταιρείας

Μετά την απελευθέρωση της αγοράς τηλεπικοινωνιών το 1993, 37 εταιρίες πήραν άδεια παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ). Τον Ιούνιο 2005 δραστηριοποιούνταν 28 εταιρίες και είχαν διακόψει τη λειτουργία τους 12. Επίσης 312 εταιρίες έχουν γενική άδεια για την παροχή υπηρεσιών που δεν απαιτούν αριθμοδότηση, χρήση ραδιοσυχνοτήτων ή απόκτηση δικαιωμάτων διέλευσης.³⁰ Η πρώτη κλήση στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε στις 29 Ιουνίου 1993

Οι συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα ανέρχονται στα 19.198.884 με ποσοστό διείσδυσης 170% και η συγκεκριμένη εταιρεία κατέχει το 25% των συνδρομητών με 4.191.700 ενεργές γραμμές.

Η εταιρεία ιδρύθηκε στις αρχές του 90', είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες τηλεπικοινωνίας στην Ελλάδα. Έχει περίπου είκοσι χρόνια λειτουργίας και έχει εισάγει καινοτομίες στον τομέα των τηλεπικοινωνιών. Παρέχει υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας αλλά και διαδικτύου. Το 2010 η εταιρεία εξαγοράστηκε από διεθνή επενδυτικά κεφάλαια έναντι του ποσού των 420 εκατομμυρίων ευρώ, ποσό που είναι η μεγαλύτερη ιδιωτική επένδυση τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα. Κατέχει 20,21% μερίδιο αγοράς ανάμεσα σε όλους τους ιδιωτικούς παρόχους σταθερής τηλεφωνίας

Οι ειδικότητες των εργαζομένων στην εταιρεία είναι πληροφορικής, μηχανικών, και πωλήσεων και ειδικότερα οι ειδικότητες που επικρατούν στο τηλεφωνικό κέντρο είναι πωλήσεων και τεχνικής υποστήριξης. Σήμερα η εταιρεία απασχολεί περίπου 1.100 εργαζόμενους, ενώ το προφίλ των εργαζομένων στην εταιρεία είναι υψηλού ακαδημαϊκού επιπέδου, με τα στατιστικά να μιλάνε από μόνα τους: το 45% είναι κάτοχοι πανεπιστημιακών τίτλων, το 18% τεχνικών τίτλων ενώ το 24% έχει κάνει μεταπτυχιακό. Το 43% των εργαζομένων είναι γυναίκες και το 57% άνδρες.

³⁰ <http://el.wikipedia.org/> (πρόσβαση έγινε στις 13/11/2015)

2.4 Το συνδικαλιστικό κίνημα στην εταιρεία

Τον Ιούλιο του 2005 επικυρώθηκε από το Πρωτοδικείο (απόφαση 4348/2005) η σύσταση του επιχειρησιακού σωματείου πανελλαδικής κλίμακας. Είχαν προηγηθεί όλες οι απαραίτητες διαδικασίες, επεξεργασία Καταστατικού και έγκρισή του από την Ιδρυτική Συνέλευση, όπου και εκλέχτηκε μια Προσωρινή Διοικούσα Επιτροπή.

Στόχος του Σωματείου είναι η υπεράσπιση των δικαιωμάτων και προώθηση των συμφερόντων των εργαζομένων στην εταιρεία. Ένας στόχος που προϋποθέτει την ανάπτυξη σχέσεων συναδελφικότητας και αλληλεγγύης μεταξύ των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι έχουν τη δική τους ξεχωριστή θέση μέσα στην εταιρεία, όλοι μαζί με τη δουλειά τους παράγουν το τελικό αποτέλεσμα της και κοινά είναι τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν.³¹

Το Σωματείο ξεκίνησε τις διαπραγματεύσεις για την υπογραφή της πρώτης Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΕΣΣΕ) το 2006. Μετά από πολλά εμπόδια κατάφερε και υπογράψε την πρώτη ΕΣΣΕΑ τον Ιούλιο του 2007, που περιλάμβανε όλο το 2007 και τους 3 τελευταίους μήνες από το 2006. Τον Νοέμβριο του 2008 κατά την διάρκεια διαπραγματεύσεων στον ΟΜΕΔ με την Διοίκηση της εταιρίας υπογράψε τη δεύτερη ΕΣΣΕ για το έτος 2008.

Με την εφαρμογή ΕΣΣΕ το σωματείο έβαλε μια τάξη στη μισθολογική αδιαφάνεια που επέβαλλε έως τότε η διοίκηση της επιχείρησης. Καθόρισε μισθούς-επιδόματα-όρους εργασίας. Το έργο όμως αυτό δεν έχει τελειώσει καθώς η Διοίκηση αρνείται ακόμα τη βελτίωση των παραπάνω παραγόντων ή και την προσθήκη νέων. Τέλος το Σωματείο είναι μέλος της Ομοσπονδίας Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ) και του Εργατικού Κέντρου Αθηνών (ΕΚΑ).

Σύμφωνα με το άρθρο 7, παρ. 7 & 8, του Εσωτερικού Κανονισμού Προσωπικού της εταιρείας «γίνεται σεβαστή και διασφαλίζεται από την εταιρεία η ελευθερία των πολιτικών και φιλοσοφικών πεποιθήσεων, στα πλαίσια που καθορίζονται από το Σύνταγμα και την ισχύουσα νομοθεσία. Η υπηρεσιακή κρίση και εξέλιξη του εργαζομένου δεν επηρεάζονται είτε θετικά είτε αρνητικά, από τις πολιτικές και φιλοσοφικές πεποιθήσεις του εργαζομένου στα ανωτέρω πλαίσια. Η συνδικαλιστική δραστηριότητα του εργαζομένου είναι συνταγματικό δικαίωμά του

³¹ <https://anticalcenter.wordpress.com/> (πρόσβαση έγινε στις 13/9/2015)

και ασκείται στα πλαίσια της κείμενης νομοθεσίας. Η νόμιμη συνδικαλιστική δραστηριότητα δεν επηρεάζει, θετικά ή αρνητικά την υπηρεσιακή κατάσταση και εξέλιξη του εργαζομένου και κάθε ανάμειξη της εταιρείας στην ανωτέρω συνδικαλιστική δράση δεν είναι επιτρεπτή, παρά μόνο αν και στο μέτρο που τούτο επιτρέπεται από την κείμενη νομοθεσία. Από τα παραπάνω φαίνεται ότι στην εταιρεία προστατεύεται το δικαίωμα της ελευθερίας του συνδικαλισμού και της συλλογικής διαπραγμάτευσης και όλοι οι εργαζόμενοι καλύπτονται από τις συμφωνίες που βασίζονται στις συλλογικές διαπραγματεύσεις.³²

Αρχικά υπήρχαν μόνο πρωτοβάθμια σωματεία εργαζομένων της εταιρείας και ήταν διαρθρωμένα ανάλογα με τις ειδικότητες του προσωπικού και τους τίτλους σπουδών (όπως σύλλογος τηλεφωνητών-χειριστών, σύλλογος ραδιοτηλεγραφητών, σύλλογος τεχνικών, σύλλογος μηχανικών, σύλλογος πτυχιούχων, σύλλογος υπομηχανικών κλπ.). Οι σύλλογοι ήταν 17 και μέχρι το 2000 ήταν 12, ενώ σήμερα είναι 8.

Οι στόχοι της Ομοσπονδίας είναι η προστασία και προώθηση των οικονομικών, επαγγελματικών, εργασιακών και ασφαλιστικών συμφερόντων των μελών της. Τα σωματεία μέλη της Ομοσπονδίας σήμερα είναι τα εξής:

- Πανελλήνιος Σύλλογος Εργαζομένων. Στο συγκεκριμένο σωματείο συμμετέχει το προσωπικό της εταιρείας από όλους τους κλάδους, πλην των τεχνικών, και από όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης. Έχει περίπου 4000 μέλη.
- Πανελλήνια Ένωση Τεχνικών. Το συγκεκριμένο σωματείο εκπροσωπεί τον κύριο όγκο του τεχνικού προσωπικού και έχει περίπου 5000 μέλη.
- Ένωση Μηχανικών Επιστημόνων Τηλεπικοινωνιών έχει γύρω στα 500 μέλη.
- Ένωση Εργαζομένων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Ο συγκεκριμένος σύλλογος έχει γύρω στα 1200 μέλη, τα οποία είναι ως επί το πλείστον απόφοιτοι ΤΕΙ. Έως 1-12-2012, σύμφωνα με το καταστατικό του σωματείου, μπορούσαν να είναι μέλη του σωματείου όσοι εργαζόμενοι της εταιρείας είχαν πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ μετά από την ανωτέρω ημερομηνία, κατόπιν τροποποίησης του καταστατικού, μπορούν να εγγραφούν στο σωματείο και εργαζόμενοι της εταιρείας που έχουν τελειώσει τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

³² <https://anticalcenter.wordpress.com/> (πρόσβαση έγινε στις 27/9/2015)

- Σύλλογος Εργαζομένων της εταιρείας, ο οποίος έχει περίπου 300 μέλη.
- Πανελλήνιος Σύλλογος Ραδιοτηλεγραφητών, που έχει περίπου 100 μέλη.
- Πανελλήνιος Σύλλογος Εργαζομένων Πληροφορικής, που έχει περίπου 130 μέλη.

Υπάρχουν επίσης και περίπου 300 εργαζόμενοι της εταιρείας που δεν είναι εγγεγραμμένοι σε κάποιον Σύλλογο.

Οι εκλογές και στα πρωτοβάθμια σωματεία και μέσω της ομοσπονδίας γίνονται με το σύστημα της απλής αναλογικής και σε πανελλήνια κλίμακα. Η συγκρότηση των Προεδρείων στα Σωματεία και την Ομοσπονδία γίνεται ανάλογα με την εκλογική δύναμη των παρατάξεων. Στις εκλογικές διαδικασίες συμμετέχουν όλοι οι εργαζόμενοι-μέλη των Σωματείων μέσω των συνδικαλιστικών παρατάξεων και οι συμμετέχουσες στις τελευταίες εκλογικές διαδικασίες της Ομοσπονδίας και των Σωματείων είναι: η ΠΑΣΚΕ που πρόσκειται στο ΠΑΣΟΚ, η ΔΑΚΕ που πρόσκειται στη Νέα Δημοκρατία, η ΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ που πρόσκειται στον Σύριζα, η ΕΣΚ που πρόσκειται στο ΚΚΕ και η ΑΣΕ Ανεξάρτητη Αριστερή παράταξη.

2.5 Η αποδιάρθρωση των Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας (ΣΣΕ)

Σύμβαση εργασίας είναι η συμφωνία με βάση την οποία ένα ορισμένο άτομο, που καλείται μισθωτός, αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει τις υπηρεσίες του για ορισμένο ή αόριστο χρόνο σε ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο (εργοδότης), έναντι συμφωνημένου μηνιαίου μισθού ή ημερομισθίου.

Σύμβαση εξαρτημένης εργασίας υπάρχει όταν ο μισθωτός παρέχει την εργασία του με μισθό και υποβάλλεται έναντι του εργοδότη σε νομική (προσωπική) εξάρτηση, η οποία εκδηλώνεται με το δικαίωμα του εργοδότη να ασκεί εποπτεία και έλεγχο στην παροχή της εργασίας, χωρίς όμως να είναι απαραίτητη και η συνήθως υπάρχουσα οικονομική εξάρτηση. Γενικά στη σύμβαση εξαρτημένης εργασίας κύριος σκοπός είναι η παροχή εργασίας από τον μισθωτό και σ' αυτόν αποβλέπουν οι συμβαλλόμενοι. Σύμβαση έργου υφίσταται, όταν οι συμβαλλόμενοι έχουν ως στόχο την επίτευξη ενός αποτελέσματος και επέρχεται λύση της σύμβασης μόλις το έργο ολοκληρωθεί. Η σχέση εργασίας που προκύπτει από την σύναψη μιας τέτοιας σύμβασης, δεν είναι σχέση εξαρτημένης εργασίας και δε διέπεται από την εργατική νομοθεσία.

Λόγω της οικονομικής κρίσης, η επέκταση των συμβάσεων προσωρινής απασχόλησης και η επέκταση της διάρκειας των συμβάσεων δοκιμής που λύνονται χωρίς την καταβολή αποζημίωσης αποτελούν βασικά χαρακτηριστικά των σύγχρονων αγορών. Στην Ελλάδα, με την εφαρμογή των Μνημονίων, δίνεται η δυνατότητα μη ισχύος της ευνοϊκότερης συλλογικής σύμβασης, σε περίπτωση συρροής συλλογικών συμβάσεων, ενώ η Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας ως προς τον κατώτατο μισθό για τους νέους κάτω των 25 ετών δεν ισχύει.³³

Η Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.) υπογράφεται από την ΓΣΕΕ και τις εργοδοτικές οργανώσεις και καθορίζει τους ελάχιστους όρους εργασίας, μισθών και ημερομισθίων στον ιδιωτικό τομέα. Συνεπώς δεν μπορεί σε καμία περίπτωση οι αποδοχές του μισθωτού, να είναι κατώτερες της Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.³⁴

Ύστερα από είκοσι χρόνια ισχύος του συστήματος συλλογικών διαπραγματεύσεων και των Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας του Ν.1876/1990, οι

³³ Κουζής, Γ.(2012):«Σύγχρονες Τάσεις στον Τομέα των Εργασιακών Σχέσεων», Πάντειο Πανεπιστήμιο, Πανεπιστημιακές Σημειώσεις

³⁴ Κουκιάδης Ι.Δ.(2011):Εργατικό Δίκαιο Επιτομή, Αθήνα Σάκκουλα

ραγδαίες εξελίξεις στο οικονομικό περιβάλλον της χώρας και στο πλαίσιο της οικονομικής κρίσης οδήγησαν στη λήψη επώδυνων μέτρων στα θέματα της αγοράς εργασίας. Τα αρχικά αλλά και τα επικαιροποιημένα Μνημόνια έθεσαν στο στόχαστρο τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας και τα κατώτατα όρια προστασίας της εργασίας.

Με τις νομοθετικές παρεμβάσεις στο σύστημα των συλλογικών διαπραγματεύσεων και των Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας, τίθενται ζητήματα παραβίασης της συλλογικής αυτονομίας και σημαντικού περιορισμού της συνδικαλιστικής ελευθερίας.³⁵

Οι βασικότερες αλλαγές που επιβλήθηκαν σε βάρος των θεμελιωδών δικαιωμάτων των εργαζομένων αφορούν τον περιορισμό του εύρους και της χρονικής διάρκειας της μετενέργειας των Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας, την αναστολή της επέκτασης εφαρμογής κλαδικών και ομοιοεπαγγελματικών ΣΣΕ, την αναστολή της επέκτασης εφαρμογής κλαδικών και ομοιοεπαγγελματικών ΣΣΕ, τη δυνατότητα υπογραφής επιχειρησιακής ΣΣΕ από ενώσεις προσώπων ως εκπροσώπους των εργαζομένων, την αποδυνάμωση της αρχής ευνοϊκότερης ρύθμισης για τον εργαζόμενο για όσο χρόνο διαρκεί το μεσοπρόθεσμο πλαίσιο δημοσιονομικής στρατηγικής και την εφαρμογή της επιχειρησιακής ΣΣΕ σε περίπτωση συρροής με κλαδική ΣΣΕ, τη διαδικασία προσφυγής και το περιεχόμενο των θεσμών της μεσολάβησης και διαιτησίας (κατάργηση κάθε είδους μονομερούς προσφυγής στον θεσμό της Διαιτησίας) καθώς και τη λειτουργία του Οργανισμού Μεσολάβησης και Διαιτησίας (ΟΜΕΔ) του οργάνου δηλαδή που προσφεύγουν τα μέρη για να επιλυθούν οι διαφορές. Ο Οργανισμός Μεσολάβησης και Διαιτησίας (ΟΜΕΔ) είναι αυτόνομο νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου. Σκοπός του είναι η υποστήριξη των ελεύθερων συλλογικών διαπραγματεύσεων ανάμεσα στις οργανώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών ή μεμονωμένους εργοδότες με την παροχή υπηρεσιών μεσολάβησης και διαιτησίας. Ιδιαίτερη έμφαση και προτεραιότητα δίνεται στη Μεσολάβηση, ενώ στη Διαιτησία επιφυλάσσεται εντελώς επικουρικός ρόλος.³⁶

Ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών φαίνεται να έχει βιώσει έντονα την επίθεση στις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας. Οι εργαζόμενοι στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών έχουν οργανώσει κατα καιρούς συνολικά και ταυτόχρονα στον

³⁵ Ετήσια Έκθεση για την Οικονομία και την Απασχόληση (2015), Αθήνα ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

³⁶ <http://www.kepea.gr/> (πρόσβαση έγινε στις 11/11/2015)

κλάδο Απεργία Διαρκείας, με κεντρικό σύνθημα τη διεκδίκηση να υπογραφούν σε κάθε εταιρεία Επιχειρησιακές Συλλογικές Συμβάσεις για όλους τους εργαζόμενους και με ίσους όρους.

Ο Σ.Μ. αναφέρει «Η υπογραφή ΕΣΣΕ είναι ζωτικής σημασίας αν και είναι η ελάχιστη διασφάλιση όλων των εργαζομένων. Αλλά δεν αρκεί μόνον η υπογραφή ΕΣΣΕ. Οι απολύσεις, η εντατικοποίηση της εργασίας, η επινοικίαση εργαζομένων είναι φαινόμενα που επίσης πρέπει να αντιμετωπίσουμε ενωμένοι και να τα σταματήσουμε. Η μαζική συμμετοχή μας στις απεργίες δηλώνει την απόφασή μας να υπογραφεί ΕΣΣΕ και να σταματήσουν οι απολύσεις. Όταν συντονιστούμε όλα τα σωματεία του χώρου της κινητής τηλεφωνίας στην προοπτική ενός κοινού και καλά οργανωμένου απεργιακού αγώνα την επόμενη περίοδο. Επίσης σημαντικό είναι να παλεύουμε για σταθερές σχέσεις εργασίας με ίση αμοιβή για ίση εργασία για τους επινοικιαζόμενους συναδέλφους μας, θέλοντας να βάλουμε τέρμα στο απαράδεκτο καθεστώς της επινοικίασης ανθρώπων που οι εργοδότες θέλουν να χρησιμοποιήσουν με την τακτική του «διαίρει και βασιλεύει» ενάντια στους υπόλοιπους εργαζόμενους. Στις συναντήσεις που είχαμε με μέλη της διοίκησης μας έλεγαν ότι θέλουν να υπογράψουν σύμβαση, ζητούσαν όμως παράταση και πάγωμα των διαδικασιών. Στο μεταξύ, οι νεοπροσληφθέντες υπογράφουν ατομικές συμβάσεις, ενώ πολλά από τα επιδόματα που δικαιούμαστε, όπως αυτό της ξένης γλώσσας ή το επίδομα ακουστικού, έχουν μετατραπεί σε οικειοθελείς παροχές από την εταιρεία.» Και τελειώνει λέγοντας «Δεν είναι δυνατόν να εξαρτάται το εισόδημα και η οικογένειά μας από αόριστες δηλώσεις του, τύπου “δεν θα πειράζουμε μισθούς”, που δεν μπορούν να δοθούν γραπτώς».

Η Α.Α. αναφέρει «Είναι ακόμα πιο επιτακτική η ανάγκη οι εργαζόμενοι να συσπειρωθούμε στο Σωματείο ώστε να αντισταθούμε πιο οργανωμένα και συλλογικά στην επιδείνωση των εργασιακών συνθηκών. Μόνο εάν δραστηριοποιηθούμε και συμμετέχουμε ενεργά στις κινητοποιήσεις ώστε αυτό που επιθυμούμε και σκεφτόμαστε για την εργασιακή συνθήκη να μετασχηματιστεί σε ηχηρό μήνυμα προς τη Διοίκηση. Δεν πρέπει σε καμμία περίπτωση να απελπιζόμαστε, να μην γινόμαστε παθητικοί δέκτες των όσων συμβαίνουν εντός και εκτός δουλειάς. Πρέπει να πάρουμε την κατάσταση στα χέρια μας και να διεκδικήσουμε το παρόν και το μέλλον που αξίζει σε εμάς και στους δικούς μας ανθρώπους».

Ο Α.Κ. αναφέρει «Μετά από συνεχόμενες συνελεύσεις η απόφαση του σωματείου παραμένει η ίδια, το κατώτατο σημείο διαπραγμάτευσης είναι η προηγούμενη συλλογική σύμβαση, δηλαδή δεν δεχόμαστε καμία μείωση σε μισθούς, επιδόματα και ρεπό. Οτιδήποτε εκτός αυτής δεν είναι αποδεκτό. Η Διοίκηση ισχυρίστηκε ότι αντιλαμβάνεται τους προβληματισμούς μας και επικαλέστηκε τη βεβαρημένη οικονομική περίοδο που υφίσταται όλος ο κλάδος και το πάγωμα των επενδύσεων λόγω της πολιτικής αστάθειας της χώρας. Ζήτησε πίστωση χρόνου, δηλαδή να «παγώσουν» οι συζητήσεις για διάστημα δύο μηνών έως ότου να σταθεροποιηθεί η κατάσταση και τότε ίσως κάνουμε μια προσπάθεια να συγκλίνουν οι απόψεις μας... Για να διασφαλίσουμε την διαφάνεια της συγκεκριμένης συζήτησης ζητήσαμε να τηρηθούν πρακτικά. Είναι φανερό πως η Διοίκηση της εταιρείας επιχειρεί να μεταθέσει στις καλένδες το θέμα της Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης. Θέλει να κερδίσει χρόνο ώστε να προχωρήσει στην εξαγορά άλλης εταιρείας τηλεπικοινωνιών, να συνεχίσει τις απολύσεις, να καλύπτει θέσεις εργασίας με εργαζόμενους μέσω Voucher, την ανάθεση εργασιών σε εργολάβους και να ξεκινήσει τις ατομικές

συμβάσεις εργασίας. Επιδιώκει να κάμψει τον αγώνα μας και να περάσει την αντίληψη ότι μπορούμε και χωρίς συλλογική σύμβαση εργασίας. Εμείς δεν θα ανταποκριθούμε στο πάγωμα των δικαιωμάτων μας αλλά & στην επιβολή ατομικών συμβάσεων που επιθυμεί η Διοίκηση της εταιρίας».

Το βασικό αίτημα της απεργιακής κινητοποίησης των εργαζομένων στην εταιρεία σχετικά με τις ΣΣΕ είναι: Άμεση υπογραφή αξιοπρεπούς Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας χωρίς μειώσεις, με επαναφορά κλιμακίων και επιδομάτων για όλους τους εργαζομένους.

Όπως τονίζει το σωματείο των εργαζομένων: *«Η μόνη πραγματική εγγύηση του μισθού μας είναι η συλλογική σύμβαση. Σε αυτό συμφωνεί η πλειονότητα των σωματείων όλου του κλάδου. Γι' αυτό τον λόγο γίνεται προσπάθεια κοινής δράσης επιχειρησιακών σωματείων ώστε η ισχυρή διαμαρτυρία μας να ακουστεί στους ιθύνοντες των τηλεπικοινωνιών».*

Μια Συλλογική Σύμβαση Εργασίας αποτελεί πηγή δικαίου καθώς μπορεί να ρυθμίσει το περιεχόμενο των εργασιακών σχέσεων και έχει διττή σημασία: ενισχύει τους υπάρχοντες νόμους ενισχύοντας την πλευρά της εργασίας και παρεμβαίνει παράγοντας δίκαιο πρωτογενώς, παράγει δίκαιο εκεί που δεν υπάρχει νόμος. Ακόμα η συλλογική σύμβαση ισχύει για όλους και όχι μόνο για τα μέλη των συνδικαλιστικών οργανώσεων.³⁷

Οι συμβάσεις που υπογράφονται στην εταιρεία είναι ατομικές, δεν περιλαμβάνουν επιδόματα και παροχές της ΕΓΣΣΕ ενώ όπως τονίζουν οι εργαζόμενοι αποκρύπτεται το πραγματικό αντικείμενο της εργασίας. Η πληρωμή ανάλογα με τις πωλήσεις που πετυχαίνει ο εργαζόμενος, οι καθυστερήσεις πληρωμών, οι απλήρωτες υπερωρίες και οι αναγκαστικές άδειες είναι συνηθισμένοι εκβιασμοί. Όλα τα παραπάνω γίνονται ώστε να μειωθεί το κόστος εργασίας, κάθε συνδικαλιστική δραστηριότητα φαίνεται να είναι απαγορευμένη και όσοι αντιδρούν είτε να εξωθούνται σε παραίτηση είτε να απολύονται με συνοπτικές διαδικασίες, αφού με τη συλλογική σύμβαση και τη συλλογικότητα γίνεται προσπάθεια να μειωθεί η άνιση σχέση στην οποία η αδύναμη πλευρά είναι η πλευρά των εργαζομένων.

Έχει περάσει σχεδόν ένας χρόνος από την λήξη της προηγούμενης Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΕΣΣΕ) και αυτή δεν έχει ανανεωθεί

³⁷ΟΜΕΔ (2008): Νομολογία των ελληνικών δικαστηρίων επί θεμάτων Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας, Αθήνα Σάκκουλας

εξ' αιτίας της στάσης της Διοίκησης της εταιρείας, η οποία μετά τις απολύσεις–αναγκαστικές παραιτήσεις, τις εργολαβίες, την ευρύτατη χρήση επινοικιαζόμενων εργαζομένων με ιδιαίτερα χαμηλούς μισθούς, δεν θέλει να έχει καμία δέσμευση απέναντι στους εργαζόμενους, καμία κατοχύρωση για τα ωράρια και τους μισθούς.

Οι εργαζόμενοι στην εταιρεία βρίσκονται αυτό το διάστημα σε κινητοποιήσεις, ανάμεσα σε άλλα και για την υπογραφή της Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας. Μόνο μέσω αυτής ουσιαστικά εξασφαλίζονται οι μισθοί και οι συνθήκες εργασίας των εργαζόμενων της εταιρείας. Το Σωματείο των εργαζομένων, πολλές φορές έχει καταγγείλει τις εργασιακές συνθήκες που επικρατούν. Η Διοίκηση της εταιρείας φαίνεται να χρησιμοποιεί τους νόμους των τελευταίων ετών και να χτυπά τις εργασιακές σχέσεις, οδηγώντας μερικές εκατοντάδες εργαζομένους στην ανεργία, σε εργολαβικές εταιρείες, εκμεταλλευόμενη προσωπικό με χαμηλούς μισθούς, κ.ά.

2.6 Αμοιβές- Σύστημα κινήτρων Bonus

Ο μισθός (χρηματική αμοιβή) είναι ένας παράγοντας που έχει μελετηθεί ευρέως. Η αμοιβή της εργασίας αποτελεί για τον εργαζόμενο την κύρια πηγή εισοδήματος ενώ για την επιχείρηση αποτελεί δαπάνη, αλλά συγχρόνως είναι και καθοριστικός παράγοντας της αποτελεσματικότητας κάθε εργαζομένου και συνεπώς και της ίδιας της επιχείρησης. Η αμοιβή αποτελεί ανταπόδοση για την συμμετοχή του εργαζομένου στην κοινή προσπάθεια για την επιδίωξη των σκοπών της επιχείρησης.

Οι αμοιβές των εργαζομένων διακρίνονται: α) στις άμεσες οικονομικές παροχές, όπου περιλαμβάνονται οι μισθοί, τα ημερομίσθια και β) στις έμμεσες οικονομικές παροχές όπου αφορούν τις οικονομικές αμοιβές που σχετίζονται με τις επιδόσεις κάθε εργαζομένου τα λεγόμενα bonus.³⁸

Σημαντική επίδραση έχει όμως και η αύξηση του μισθού στην εργασιακή ικανοποίηση, και μάλιστα έχει διττή σημασία. Η αύξηση μισθού επιδρά στον εργαζόμενο ψυχολογικά, αφού γι' αυτόν αποτελεί μια επιβράβευση για όλα όσα έχει κάνει και τον γεμίζει αυτοπεποίθηση. Ικανοποιείται το αίσθημα της αναγνώρισης και νιώθει ότι η αύξηση αποτελεί μια κίνηση δικαιοσύνης. Επιπροσθέτως, ο εργαζόμενος γνωρίζει ότι η προσπάθεια και η υψηλή αποδοτικότητα ανταμείβεται με αυτόν τον τρόπο και προσπαθεί ακόμα περισσότερο και βάζει στόχο να γίνει καλύτερος, ευελπιστώντας σε μια νέα αύξηση μισθού.³⁹ Υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που επιδρούν στην εργασιακή ικανοποίηση, όπως είναι για παράδειγμα η σχέση μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων.

Επίσης, πλέον μια νέα κατηγορία κινήτρων, που επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τους εργαζομένους, έχει κάνει την εμφάνισή της, και είναι οι ειδικές παροχές, οι οποίες διαφέρουν από εταιρεία σε εταιρεία και προκύπτουν με βάση τις κοινωνικές και τις οικονομικές εξελίξεις σε μια περιοχή. Αυτές οι ειδικές παροχές έχουν ξεχωριστή προτεραιότητα για κάθε εργαζόμενο και διαφέρουν από εργαζόμενο σε εργαζόμενο, ανάλογα με την προσωπικότητά του και τις ανάγκες του. Η παροχή ειδικών σταθμών για την εκπαίδευση των παιδιών ή η δυνατότητα άδειας εγκυμοσύνης έχει μεγαλύτερη σημασία για τις γυναίκες από τους άντρες.

³⁸ Καρακατσάνης Α.,Γαρδίκας Σ.(1995):Ατομικό Εργατικό Δίκαιο, Εκδόσεις, Αθήνα-Κομοτηνή Α.Ν.Σάκκουλα

³⁹ <http://el.wikipedia.org/> (πρόσβαση έγινε στις 11/11/2015)

Τα τελευταία χρόνια η Διοίκηση της εταιρείας προχώρησε οργανωμένα σε μειώσεις μισθών και εισαγωγή των bonus με μόνο στόχο να αυξήσει και να διασφαλίσει τα κέρδη της η εταιρεία.

Ο Σ.Μ. αναφέρει «Όταν και αν καταφέρεις να υπογράψεις τη σύμβαση θα ακούσεις από τον προϊστάμενο του τμήματος σου να αναφέρει πως πέρα από το βασικό μισθό υπάρχουν και τα bonus! Αν πιάσεις το στόχο των πωλήσεων υποτίθεται πως παίρνεις μπόνους. Φυσικά αυτός ο στόχος πάντα τοποθετείται εκεί που είναι σχεδόν αδύνατον να τον πιάσεις, ώστε να λειτουργεί σαν καρότο για να συνεχίσεις να δουλεύεις εντατικά και ίσως ως πριμ για όσους πρόκειται να γίνουν το δεξί χέρι του προϊσταμένου. Για τους υπόλοιπους ισχύει η διαρκής πίεση όσον αφορά την παραγωγικότητα. Τρέξε, πήδα, κάνε τούμπες, κάνε πωλήσεις! Και φυσικά αν για λίγες μέρες δεν ανταποκριθείς στο σχέδιο παραγωγικότητας τότε σου δείχνουν το δρόμο για την έξοδο αφού πολύ απλά μπορούν να προσλάβουν κάποιον άλλο τον οποίο θα τον βάλουν μάλιστα να δουλεύει τζάμπα κατά τη διάρκεια της «εκπαίδευσής» του. Μας ανακοίνωσε η διοίκηση πως θα πρέπει να γίνουν μειώσεις στα "πλαίσια του ανταγωνισμού". Έγιναν διάφορες προτάσεις, πάντα όμως στα πλαίσια των μειώσεων και μόνο. Η εταιρεία έδειξε την «ευελιξία» της: μπορούμε να διαλέξουμε οι ίδιοι τι είδους μειώσεις θα υποστούμε! Άλλωστε σε email που μας κοινοποίησε η εταιρεία μας προετοιμάζει για το γεγονός, αναφέροντας ξεκάθαρα την ενδεχόμενη μονομερή κατάργηση επιδομάτων και άλλων παροχών και ανακοινώνοντας ότι δεν θα συνεχιστεί η παροχή του ρεπό μετά τη λήξη του χρόνου επιφυλακής-stand by».

Το σωματείο προσθέτει πως «Η Γενική Συνέλευση αποφάσισε ότι δεν δέχεται καμία μείωση σε μισθούς, επιδόματα και ρεπό και γι' αυτό έχει αποφασίσει την πραγματοποίηση απεργιακών κινητοποιήσεων».

Η Α.Α. αναφέρει «Πολλοί "συνάδελφοι" έχουν την πεποίθηση ότι η Διοίκηση διατίθεται ευνοϊκά προς τους εργαζομένους και δεν προτίθεται να προβεί σε βλαπτικές μεταβολές, είναι και αυτοί που φροντίζουν να τα πάνε καλά με τη Διοίκηση για να κρατήσουν τη θεσούλα τους ή αυτοί που πιστεύουν πως θα εξελιχθούν στην εταιρεία αν και ίδια μέχρι σήμερα αυτές μόνο προτείνει σε σχέση με τη σύμβαση και το αποδεικνύει με τη συνολική της στάση (απολύσεις, μεταφορά συναδέλφων σε εργολάβους, πάγωμα ωριμάνσεων κ.α.). Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν τα bonus τα οποία δίνονται εάν επιτευχθεί ο "στόχος" έτσι αυξάνεται η πίεση και ο ανταγωνισμός στη δουλειά για να πάρεις μερικά ψίχουλα παραπάνω».

Ο Α.Κ. αναφέρει «Δεν δεχόμαστε να μας διαχωρίσουν σε παλιούς και νέους για να μας μειώσουν τους μισθούς και να μας στείλουν στην ανεργία αλλά και να μας νοικιάζουν σαν σκλάβους του μεσαίωνα, όπως είναι τα voucher, και να μας στέλνουν σε εργολάβους με μισθούς πείνας και τριτοκοσμικές συνθήκες εργασίας αλλά κατά τα άλλα να κυνηγάμε τα bonus λέγοντας υπερβολές στους πελάτες που μιλάμε ώστε να "αγοράσουν" και να πάρουμε bonus».

Οι εργαζόμενοι τονίζουν πως βιώνουν καθημερινά ανταγωνιστικές συμπεριφορές στο χώρο εργασίας τους. Η συνεχής αξιολόγηση από τους

προϊσταμένους τους, η πίεση για να βγει η δουλειά, ενώ δεν τηρούνται καν οι βασικές προϋποθέσεις όπως το επαρκές προσωπικό, ορισμένοι "συνάδελφοι" που φαίνεται να δείχνουν έναν υπερβάλλοντα ζήλο καθώς νομίζουν ότι είναι η επαγγελματική τους ευκαιρία και τέλος η προσπάθεια της Διοίκησης για διαχωρισμό των εργαζομένων σε καλούς και κακούς με βάση την παραγωγικότητά τους και χρησιμοποιώντας τα bonus. Τα bonus που φαίνεται να παρέχονται ως "δόλωμα" και φέρνουν ακόμα μεγαλύτερη εντατικοποίηση της εργασίας. Ωθούν εκβιαστικά, με πλάγιο, αλλά ξεκάθαρο λόγο, στην "παραπλάνηση" του συνομιλητή-πελάτη και την ασφυκτική πίεση προς αυτόν, ώστε να επιτευχθεί ο "στόχος".

2.7 Τα Ωράρια-Εργασιακές Υπερωρίες

Για όλους τους εργαζομένους της εταιρείας ισχύει το σύστημα της πενθήμερης εβδομαδιαίας εργασίας, μέσα στην οποία εργάζονται 30 ή 20 ώρες την εβδομάδα, ανάλογα με το αν δουλεύουν 6 ή 4 ώρες την ημέρα. Η πενθήμερη εβδομάδα ορίζεται από τη Δευτέρα μέχρι και την Παρασκευή, εκτός από ορισμένες Υπηρεσιακές Λειτουργίες, για τις οποίες η πενθήμερη εβδομάδα εργασίας είναι από την Τρίτη μέχρι και το Σάββατο, όταν αυτό επιβάλλεται από τη φύση των παρεχομένων υπηρεσιών. Στους εργαζομένους που εργάζονται Σάββατο, δεν καταβάλλεται πρόσθετη αμοιβή, αλλά παρέχεται μια άλλη εργάσιμη ημέρα ως ημέρα ανάπαυσης, στα πλαίσια του συστήματος της πενθήμερης εβδομάδας εργασίας.

Επομένως το ωράριο εργασίας των εργαζομένων της εταιρείας είναι, κατ' αρχήν, συνεχές, δηλαδή χωρίς διακοπή εντός του προβλεπόμενου ωραρίου εργασίας, αλλά σε κάποιες εξαιρέσεις όπως στην προαναφερθείσα, λόγω υπηρεσιακών αναγκών ή ειδικών συνθηκών είναι δυνατή η εφαρμογή διακεκομμένου ωραρίου, δηλαδή με διπλή προσέλευση στον χώρο εργασίας.

Στους εργαζομένους χορηγείται ενδιάμεση ανάπαυση 10 λεπτών, εφόσον ο χρόνος της ημερησίας εργασίας τους υπερβαίνει τις 6 ώρες. Ειδικά για τους εργαζομένους που εργάζονται αποκλειστικά και καθ' όλο το ωράριό τους μπροστά σε οθόνες οπτικής απεικόνισης, πρέπει να χορηγούνται 10 λεπτά ενδιάμεσης ανάπαυσης ανά δύο ώρες πραγματικής απασχόλησης μπροστά σε μια οθόνη οπτικής απεικόνισης πράγμα το οποίο δε συμβαίνει στην εταιρεία για να μην υπάρχουν νεκροί χρόνοι.

Επίσης στους εργαζομένους που εργάζονται Σάββατο, δεν καταβάλλεται πρόσθετη αμοιβή, αλλά παρέχεται μια άλλη εργάσιμη ημέρα πλήρους ωραρίου της ίδιας εβδομάδας, ως ημέρα ανάπαυσης, στα πλαίσια του συστήματος της πενθήμερης εβδομάδας εργασίας.

Σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Εργασίας της εταιρείας στο προσωπικό που, ύστερα από έγκριση από το αρμόδιο όργανο, παρέχει τις υπηρεσίες του, καθ' υπέρβαση του ωραρίου εργασίας, όπως αυτό καθορίζεται από τις ισχύουσες διατάξεις, (υπερωρίες), χορηγείται κατά τα ισχύοντα στην Εταιρεία, αποζημίωση για υπερωριακή εργασία, εφόσον αυτό δεν ασκεί καθήκοντα προϊσταμένου Υπηρεσιακής Λειτουργίας οποιασδήποτε στάθμης επιπέδου διοίκησης. Οι Προϊστάμενοι

Υπηρεσιακών Λειτουργιών ανεξαρτήτως επιπέδου Διοίκησης καθώς και οι Υπεύθυνοι Έργου, δε δικαιούνται αποζημίωση για υπερεργασία, υπερωριακή εργασία, εργασία κατά τις Κυριακές και λοιπές αργίες.

Τέλος, σύμφωνα με το Π.Δ. 88/1999 (άρθρο 6), ο μέσος όρος των ωρών εργασίας των υπαλλήλων κατά τις εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας, περιλαμβανομένων και των υπερωριών, δεν πρέπει να υπερβαίνει, ανά περίοδο το πολύ τεσσάρων μηνών, τις 48 ώρες και σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 13380/521/2012 (ΦΕΚ 2191, Τεύχος Β' της 24-7-2012). Απόφαση του Υπουργού Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, καθορίστηκε το ανώτατο όριο υπερωριακής απασχόλησης των εργαζομένων στις Επιχειρήσεις στις οποίες ανήκει η εταιρεία, στις 30 ώρες. Επομένως, εφόσον το επιβάλλουν υπηρεσιακές ανάγκες, επιτρέπεται υπερωριακή απασχόληση του προσωπικού της εταιρείας μέχρι 30 ώρες συνολικά, πέραν του νομίμου ωραρίου.⁴⁰

Ο Σ.Μ. αναφέρει «Αρκετοί συνάδελφοι υποχρεώνονται να εργάζονται πολλές απλήρωτες ώρες πέραν του κανονικού ωραρίου, εάν δεν πιάσουν τους καθημερινούς παράλογους στόχους της εταιρείας. Οι προσβολές και η ψυχολογική πίεση αποτελούν καθημερινό φαινόμενο. Επίσης δεν είναι λίγες οι φορές που 4ώροι συνάδελφοι αναγκάζονται να κάθονται απλήρωτοι έως και 3 ώρες παραπάνω υπό το φόβο μιας ενδεχόμενης απόλυσης και ουσιαστικά να εργάζονται κατά μέσο όρο 7 ώρες ημερησίως με το μισθό πείνας που αναλογεί σε έναν 4ωρο, δηλαδή 250 ευρώ... Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μιας συνεχής περικοπή και ολίσθηση των εργατικών δικαιωμάτων. Κεκτημένα δεκαετιών καταστρατηγούνται με μεθοδευμένες κινήσεις για ακόμη μεγαλύτερη εκμετάλλευση των εργαζομένων. Τελική έκφραση αυτής της επίθεσης στον κόσμο της εργασίας θα είναι η δημιουργία μιας κοινωνίας κάτεργο. Άλλωστε, βιώνουμε ήδη τον εργασιακό μεσαίωνα».

Η Α.Λ. αναφέρει «το ωράριο τηρείται ευλαβικά, οι απουσίες καταμετρώνται, υπογράφουμε στην είσοδο και την έξοδο - όμως για τα αφεντικά μας είμαστε "συνεργάτες/ίδες". Η εντατικοποίηση της εργασίας, η συνεχής αξιολόγηση και οι απλήρωτες υπερωρίες κάτω από την ασφυκτική πίεση των *team leaders* έχουν αρχίσει να γίνονται καθημερινότητα στο εν λόγω τηλεφωνικό κέντρο. Οι αυθαίρετες απαιτήσεις της Διοίκησης της εταιρείας για την επίτευξη των παράλογων στόχων κερδοφορίας του δεν αποτελούν υποχρέωση για εμάς τους εργαζόμενους. Καλύτερα μια ώρα ύπνος, ψυχαγωγία, παρά μιάμιση ώρα απλήρωτη εργασία».

Ο Α.Κ. αναφέρει «Μετά από συνεχείς παρεμβάσεις μας με παρουσία συναδέλφων και αλληλέγγωνων έξω από την είσοδο της εταιρείας με πανό και μοίρασμα κειμένου κατέστησε σαφές στη διοίκηση ότι η εργασιακή εκμετάλλευση δεν θα μένει αναπάντητη. Οι απλήρωτες υπερωρίες, η συνεχής πίεση για την επίτευξη των στόχων και η προσβλητική συμπεριφορά δεν θα γίνονται ανεκτές. Τα

⁴⁰ Κουκιάδης Ι.Δ.(2011):Εργατικό Δίκαιο Επιτομή, Αθήνα Σάκκουλα

συγκαταβατικά νεύματα των συναδέλφων, όταν τους εξηγήσαμε το λόγο της παρέμβασής μας, τα ξινισμένα μούτρα των προϊσταμένων που αρνιόταν να πάρουν το κείμενο, η αυθόρμητη θέληση των περαστικών να ενημερωθούν για τη συγκέντρωσή μας και τελικά, η ανακοίνωση της εργοδοσίας πως “θέλουμε ειλικρινά να φεύγετε στην ώρα σας” είναι η απόδειξη πως μόνο με συλλογικές παρεμβάσεις αλλάζουν τα πράγματα προς το καλύτερο. Έτσι λοιπόν, ναι μεν οι πιέσεις για υπερωρία έγιναν ευγενικές παραιτήσεις και κάποιοι εργαζόμενοι αποφάσισαν να μη δουλέψουν παραπάνω, αλλά αυτό δεν είναι αρκετό. Δεν συμβιβάζομαστε με κάτι λιγότερο από την αυστηρή τήρηση του ωραρίου. Να σημειώσουμε επίσης ότι μάθαμε πως μετά την παρέμβαση υπήρξαν κάποια θετικά βήματα. Ο χρόνος θα μας δείξει τι μέλλει γενέσθαι με τις σκοπιμότητες καθώς και τις μελλοντικές κινήσεις των αφεντικών που ως γνωστόν το μόνο που τους νοιάζει δεν είναι οι εργαζόμενοι, αλλά η συμπίεση του κόστους και η αύξηση του κέρδους τους. Το μόνο που μπορούμε να δηλώσουμε από την πλευρά μας είναι πως περιμένουμε τις επόμενες κινήσεις της εταιρείας για να προγραμματίσουμε και τις δικές μας. Για αυτό και πρέπει σε κάθε τηλεφωνικό κέντρο πρέπει να οργανωνόμαστε, να συλλογικοποιούμε και να απαντούμε ενωμένα στις εργοδοτικές αυθαιρέσιες».

Οι εργαζόμενοι της εταιρείας αναφέρουν πως συχνά υποχρεώνονται να εργάζονται πολλές απλήρωτες ώρες πέραν του κανονικού ωραρίου, εάν δεν πιάσουν τους καθημερινούς παράλογους στόχους της εταιρείας. Τονίζουν πως οι προσβολές και η ψυχολογική πίεση αποτελούν καθημερινό φαινόμενο. Η εταιρεία φαίνεται να βρίσκει πρόσφορο έδαφος στο φόβο της απώλειας της εργασίας και στη δυσκολία επανένταξης στην αγορά εργασίας, με 25% επίσημη ανεργία που οδηγεί την πλειοψηφία των εργαζομένων να δουλεύει υπερωριακά, χωρίς αυτές οι ώρες εργασίας να μετουσιώνονται σε χρηματικές απολαβές. Η εντατικοποίηση της εργασίας, η συνεχής αξιολόγηση και οι απλήρωτες υπερωρίες κάτω από την ασφυκτική πίεση των team leaders αποτελούν καθημερινότητα στο τηλεφωνικό κέντρο της εταιρείας. Πολλές φορές αναγκάζονταν να κάθονται απλήρωτοι έως και 3 ώρες παραπάνω υπό το φόβο μιας ενδεχόμενης απόλυσης και ουσιαστικά να εργάζονται κατά μέσο όρο 7 ώρες ημερησίως με το μισθό που αναλογεί σε έναν 4ωρο, δηλαδή 250 ευρώ.

2.8 Η απλήρωτη εργασία που βαφτίζεται εκπαίδευση και κατάρτιση εργαζομένων

Με τον όρο εκπαίδευση εννοούμε μια οργανωμένη διαδικασία μάθησης που αποβλέπει στην απόκτηση και τροποποίηση των γνώσεων και των στάσεων της συμπεριφοράς των εργαζομένων, με στόχο την επίτευξη αποτελεσματικής απόδοσης στο αντικείμενο εργασίας ή σε κάποιες δραστηριότητες. Σκοπός της, στην εργασιακή κατάσταση, είναι να αναπτύξει τις ικανότητες του ατόμου και να ικανοποιήσει τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες της επιχείρησης.

Σύμφωνα με τον Vignali, (1997), τα προγράμματα εκπαίδευσης μέσα στην επιχείρηση θα πρέπει να οργανώνονται με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν να προσφέρουν στους εργαζομένους:

- Εμπιστοσύνη.** Οι εργαζόμενοι αναγνωρίζουν ότι μέσα από την εκπαίδευση και την κατάρτιση που τους παρέχει η επιχείρηση, επενδύουν σε αυτούς, με αποτέλεσμα να δημιουργείται μια κατάσταση αμοιβαίας εμπιστοσύνης.

- Μεγαλύτερη συμμετοχή.** Κατά τη διάρκεια των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ο εργαζόμενος συμμετέχει ενεργά σε διαδικασίες και αποφάσεις της επιχείρησης, εκφράζοντας την άποψή του και τις ιδέες του σχετικά με το αντικείμενο στο οποίο εκπαιδεύεται αλλά και γενικότερα τη λειτουργία της επιχείρησης.

- Αύξηση των ικανοτήτων.** Η αύξηση των ικανοτήτων και των γνώσεων παρέχουν αυξημένη ασφάλεια, μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και δημιουργούνται οι κατάλληλες συνθήκες για αύξηση της αποδοτικότητας. Ο εργαζόμενος εξειδικεύεται και αναπτύσσει την προσωπικότητά του μέσα από τα προγράμματα κατάρτισης. Μια εταιρεία μπορεί να αναπτύξει ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα κατάρτισης με την προϋπόθεση ότι μπορεί να συνεχίσει να αναλύει τις ανάγκες του προσωπικού της. Όταν πληρούνται οι στόχοι και δημιουργούνται νέοι, αυτές οι ανάγκες αλλάζουν και απαιτείται η ανάπτυξη ενός συστήματος εκπαίδευσης προσαρμοσμένο στις ανάγκες της αγοράς αλλά και της εταιρείας, ώστε οι εργαζόμενοι να μπορέσουν να αντεπεξέλθουν και να ανταποκριθούν στις νέες προκλήσεις που δημιουργούνται στο χώρο εργασίας τους. Οι ραγδαίες αλλαγές στην αγορά απαιτούν τη συνεχή κατάρτιση των εργαζομένων, οι οποίοι νιώθουν πιο ασφαλείς γνωρίζοντας ότι η εταιρεία επενδύει σε αυτούς μέσω της εκπαίδευσής τους, αλλά αισθάνονται και μεγαλύτερη

ικανοποίηση, επειδή μπορούν να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις της αγοράς και της εργασίας τους, να είναι παραγωγικοί και να στοχεύουν στην εξέλιξή τους. Ειδικά για τους νέους εργαζομένους οι δυνατότητες εξέλιξης και η κατάρτιση αποτελεί στοιχείο πολύ βασικό τόσο για την επιλογή του αντικειμένου εργασίας όσο και για την εργασιακή ικανοποίηση. Οι εργαζόμενοι που δουλεύουν σε ένα περιβάλλον που έχει τις δυνατότητες να προσφέρει ευκαιρίες ανέλιξης έχουν μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης και δείχνουν περισσότερη διάθεση για εργασία.⁴¹

Αντιθέτως, όταν δεν υπάρχουν προοπτικές για το μέλλον, η ικανοποίηση είναι μικρή και πολλές φορές επισκιάζει και τον παράγοντα της αμοιβής, δηλαδή ο υψηλός μισθός δεν μπορεί να καλύψει την ανάγκη για εξέλιξη.

Ειδικά στα 4ωρα ή 6ωρα ωράρια παρατηρείται μικρή εργασιακή ικανοποίηση ως προς τις προοπτικές για το μέλλον και τις δυνατότητες εξέλιξης που προσφέρουν.

Παρατηρείται το φαινόμενο εργαζόμενοι με λίγες γνώσεις να απασχολούνται στις κατάλληλες θέσεις, αυξάνοντας της αποδοτικότητά τους και την αμοιβή τους. Εργαζόμενοι με πολλές γνώσεις που δε χρησιμοποιούνται σωστά έχουν χαμηλή απόδοση και μικρότερο μισθό.

Το ζήτημα της εκπαίδευσης είναι ιδιαίτερα σημαντικό για κάθε εταιρεία τηλεπικοινωνιών και για αυτό λαμβάνεται ειδική μέριμνα για την επιμόρφωση και τον εμπλουτισμό των γνώσεων των εργαζομένων στα θέματα που πραγματεύεται η εταιρεία. Η κατάρτιση και η διαρκής εκπαίδευση των εργαζομένων, θεωρείται από την εταιρεία, ότι παρέχουν τις ευκαιρίες για την επαγγελματική τους εξέλιξη και ότι διασφαλίζουν την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου στον πελάτη. Η επιμόρφωση είναι πηγή ικανοποίησης των εργαζομένων, ενώ ταυτόχρονα βοηθά την εταιρεία να διατηρήσει το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της εταιρείας για το προσωπικό της περιλαμβάνει το Εκπαιδευτικό Κέντρο και το Κέντρο Τηλεκπαίδευσης. Εφόσον η εταιρεία διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό πραγματοποιούνται και προγράμματα εκπαίδευσης και μέσω διαδικτύου. Η δημιουργία και η προσαρμογή εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ώστε να ανταποκρίνονται στις συγκεκριμένες εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού

⁴¹ <http://el.wikipedia.org/> (πρόσβαση έγινε στις 11/11/2015)

και των στελεχών της εταιρείας και στην παροχή επαγγελματικής κατάρτισης για το σύνολο των εργαζομένων καλύπτει συγκεκριμένους τομείς:

- Τεχνολογίας και τηλεπικοινωνιών
- Τεχνολογίας και πληροφορικής
- Διοίκησης
- Εξυπηρέτησης πελατών
- Πωλήσεων
- Χρηματοοικονομικών θεμάτων
- Ανθρώπινου δυναμικού
- Υγείας και ασφάλειας
- Τεχνικών θεμάτων

Ο Σ.Μ. αναφέρει «Θυμάμαι όταν είχα πρωτοξεκινήσει μας είχαν χωρίσει σε γκρουπ ,και μας κάναν και καλά εκπαίδευση 2 απογέυματα θεωρητικά ,και δυο μέρες πρακτικά, όπου στα πρακτικά δούλευες κανονικά εξάωρο. Στο τέλος του διημέρου, κανένα μισάωρο πριν τελειώσουμε φωνάζει η υπεύθυνη όσους δεν είχαν καταφέρει να πουλήσουν τίποτα και τους λέει "θα σας ειδοποιήσουμε εντος δυο ημερών για να σας ανακοινώσουμε αν προσληφθήκατε ή όχι».

Η Α.Λ. αναφέρει «Σου λένε ότι θα κάνεις 2 μέρες θεωρητικό σεμινάριο και μετά θα σε κρατήσουν για 1 μήνα δοκιμαστικά επί πληρωμή που θα θεωρείται μήνας εκπαίδευσης ενώ εννοείται ότι δουλεύεις κανονικότητα και απο αυτόν θα εξαρτηθεί αν θα σε κρατήσουν».

Ο Α.Κ. αναφέρει «Μας είπαν ότι για αυτόν το μήνα εκπαίδευσης θα πάρουμε 215-250 ευρώ ανάλογα με την ηλικία κτλ. και αστειεύονταν λέγοντας ότι μας δίνουν πολλά σε σχέση με άλλες εταιρείες. Και ότι μετά από αυτόν το μήνα, όσοι μέναμε θα πέρναμε το βασικό μισθό τουλάχιστον. Μετά την πρώτη εβδομάδα λοιπόν που ξεκίνησε αυτό το πανηγυράκι (και χωρίς να έχουμε υπογράψει κάποια σύμβαση φυσικά) ενημέρωσαν κάποιους που δεν είχαν κάνει πωλήσεις ότι αφού δεν έχουν καταφέρει να κάνουν πώληση, δεν θα τους κρατήσουν άλλο».

Ο Σ.Μ. αναφέρει «Και ενώ μπορεί να μην έχεις κάνει καν (επαν)εκπαίδευση στο αντικείμενό σου -διότι σε 3 μέρες «εκπαίδευσης» σε βάζουν σε κλήσεις χωρίς να έχεις ιδέα για αυτό -σε έχουν ήδη καθισμένο στο «θρανίο»/κουβούκλιο, αλλά χωρίς «μάθημα» καλείσαι να γράψεις «διαγώνισμα τριμήνου» λες και ξαναπάς ενήλικας στο γυμνάσιο πάλι, με το άγχος του ότι μπορεί και να κοπείς. Μια σύμβαση εξάλλου (ως υπάλληλος γραφείου) που είναι διαφορετική από το πραγματικό αντικείμενο εργασίας, δηλαδή την πραγματοποίηση πωλήσεων μέσω τηλεφώνου με τη χρήση ακουστικών και υπολογιστών, με σκοπό να αποκρύπτονται οι όροι εργασίας και τα δικαιώματά σου. Αλλά αυτό δεν είναι το μόνο. Για να καταφέρεις να προσληφθείς θα πρέπει, συνήθως, πρώτα να περάσεις επιτυχώς την

εξέταση της άμισθης εργασίας κάποιων ημερών κάνοντας δωρεάν πωλήσεις, που στα τηλεφωνικά κέντρα βαφτίζεται εκπαίδευση».

Η Α.Λ. αναφέρει «Η μεγάλη συχνότητα με την οποία βγάζει αγγελίες για προσλήψεις είναι αποτέλεσμα των συχνότατων απολύσεων που κάνει καθώς αντιμετωπίζει τους εργαζόμενους σαν κρέας για τη μηχανή της. Καταρχήν χρησιμοποιεί το γνωστό τέχνασμα της «εκπαίδευσης», δηλαδή οι τρεις πρώτες μέρες είναι άμισθη εργασία και παρόλα αυτά το μεγαλύτερο κομμάτι αυτών των ημερών ο εργαζόμενος δουλεύει κάνοντας αυτό που θα έκανε κανονικά και ένας προσληφθείς εργαζόμενος (αφού το να μάθεις τη δουλειά είναι ζήτημα 20-30 λεπτών) εντελώς τζάμπα. Ακολουθούν μία με δύο μέρες κατά τις οποίες ο εργαζόμενος δουλεύει μαύρα και ανασφάλιστα ,πράγμα το οποίο έχουν και το θράσος να το έχουν δηλώσει σε σχετικό ερώτημα εργαζομένου κατά πρόσωπο, μέχρι να υπογράψει το συμβόλαιο με την υπόσχεση ότι θα τις πληρωθεί αυτές τις μέρες, χωρίς βέβαια αυτό να εξασφαλίζεται από πουθενά. Αν λοιπόν δεν τους κάνουν μετά από αυτές τις μέρες θα είναι δυνατόν να έχεις δουλέψει κάλλιστα για αυτούς ως και 5 απλήρωτα εξάωρα. Το πράγμα αυτό λειτουργεί φυσικά και σαν μοχλό πίεσης, ή θα είσαι ο καλός εργαζόμενος στη δουλειά ή αυτά τα ημερομίσθια ξέχνα τα στον πρώτο μισθό, πόσο μάλλον αν απολυθείς ή αποχωρήσεις νωρίτερα».

Μέσα στο περιβάλλον της κρίσης και της ανεργίας οι συνθήκες εργασίας στα τηλεφωνικά κέντρα φαίνεται να έχουν επιδεινωθεί πολύ περισσότερο από όσο υποβαθμισμένες ήταν. Οι εργαζόμενοι τονίζουν την εντατικοποίηση για τη μείωση του χρόνου μιας κλήσης και την επίτευξη όλο και περισσότερων πωλήσεων. Τις συνεχείς απολύσεις και ανακύκλωση εργαζομένων/ανέργων. Τις απλήρωτες υπερωρίες και τα ωράρια που μπορεί να αλλάζουν από πρωινά σε απογευματινά ακόμα και μέσα στην ίδια εβδομάδα αλλά και την απλήρωτη εργασία με τη δικαιολογία της εκπαίδευσης. Οι ατομικές συμβάσεις, η πληρωμή με το κομμάτι και οι καθυστερήσεις δεδουλευμένων μέσα σε ένα ακατάλληλο περιβάλλον εργασίας όπου στοιβάζονται εργαζόμενοι ο ένας πάνω στον άλλο και όλα αυτά υπό τον διαρκή εκβιασμό της απόλυσης όταν δεν επιτυγχάνονται στόχοι πωλήσεων που γίνονται όλο και πιο άπιαστοι οδηγούν τους εργαζόμενους σε απελπιστικές καταστάσεις. Για να καταφέρει κανείς να προσληφθεί θα πρέπει, συνήθως, πρώτα να περάσει επιτυχώς την εξέταση της άμισθης εργασίας κάποιων ημερών κάνοντας δωρεάν πωλήσεις, που στα τηλεφωνικά κέντρα ονομάζεται "εκπαίδευση", στην οποία εκπαίδευση ο εργαζόμενος εργάζεται κανονικά με κανονικά ωράρια και στις υπάρχουσες συνθήκες μόνο που δεν πληρώνεται και μάλιστα μπορεί και να μην προσληφθεί εάν δεν πετύχει το "στόχο".

2.9 Η Υγιεινή και Ασφάλεια

Η Υγιεινή και η ασφάλεια πρόκειται για εργοδοτική υποχρέωση αλλά και ταυτόχρονα δικαίωμα και υποχρέωση του εργαζομένου να τηρούνται οι κανόνες υγιεινής και ασφάλειας όσων αφορά τον χώρο, τον χρόνο και τον τρόπο εργασίας. Με τον Νόμο–Πλαίσιο Ν.3850/2011, του οποίου οι διατάξεις έχουν ως αντικείμενο την εφαρμογή μέτρων για την προαγωγή της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων κατά την εργασία. Οι διατάξεις εφαρμόζονται, εφόσον δεν ορίζεται αλλιώς από ειδικότερες διατάξεις σε όλες τις επιχειρήσεις και εργασίες του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα.⁴²

Έχουν γίνει διάφορες μελέτες «εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου στον κλάδο τηλεπικοινωνιών» υλοποιήθηκε από το Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε.) στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα» του Υπουργείου Ανάπτυξης. Σκοπός τους ήταν και είναι η καταγραφή και εκτίμηση των βλαπτικών παραγόντων του εργασιακού περιβάλλοντος στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών και η εκτίμηση των βλαπτικών παραγόντων του εργασιακού περιβάλλοντος στους τηλεφωνητές στα τηλεφωνικά κέντρα.

Οι δυνητικοί κίνδυνοι για την υγεία και την ασφάλεια

Παρουσιάστηκαν αρχικά οι βάσει βιβλιογραφικών δεδομένων, κύριοι δυνητικοί κίνδυνοι για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων στα τηλεφωνικά κέντρα. Οι κίνδυνοι αυτοί είναι φυσικοί παράγοντες (πχ. θόρυβος, μικροκλίμα, φωτισμός), κίνδυνοι για την υγεία (πχ. μυοσκελετικές παθήσεις, κίνδυνοι για τη φωνή, τα μάτια). Αναφέρονται τέλος οι εργονομικοί /ψυχοκοινωνικοί παράγοντες (πχ. εξοπλισμός, χωροθέτηση, παρακολούθηση της απόδοσης, γενικότερο κλίμα εργασίας, σεξουαλική παρενόχληση).

Σύμφωνα με έρευνα που έγινε από το Ινστιτούτο Εργασίας ΙΝΕ/ΓΣΕΕ Δίκτυο Υπηρεσιών Πληροφόρησης και Συμβουλευτικής Εργαζομένων τον Μάρτιο του 2015 στην οποία συμμετείχαν οι εργαζόμενοι τριών εταιρειών, μέσα σε αυτές τις εταιρείες συμπεριλαμβάνεται και η συγκεκριμένη εταιρεία.

⁴² Κουκιάδης Ι.Δ.(2011):Εργατικό Δίκαιο Επιτομή, Αθήνα Σάκκουλα

Στους εργαζόμενους της Α εταιρείας διανεμήθηκε το «Σκανδιναβικό ψυχοκοινωνικό ερωτηματολόγιο». Τα κυριότερα προβλήματα που φαίνεται να αντιμετωπίζουν οι συγκεκριμένοι εργαζόμενοι σχετίζονται κυρίως με την έλλειψη δυνατότητας ελέγχου αποφάσεων που σχετίζονται με τον όγκο και το ρυθμό εργασίας τους, με την απουσία προτροπής για ανάληψη ευθυνών και με την έλλειψη ανταμοιβής στην περίπτωση που εργαζόμενος κάνει πολύ καλά τη δουλειά του. Βρέθηκε επίσης ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία αύξηση και των θετικών προκλήσεων κατά την εργασία, τον έλεγχο των αποφάσεων, την υποστήριξη από τον ανώτερο, την προτροπή για ανάληψη ευθυνών και την ανταμοιβή των εργαζομένων.⁴³

Επιπλέον διαπιστώθηκε θετική συσχέτιση μεταξύ της παρουσίας του άγχους στην εργασία και των ποσοτικών και μαθησιακών επαγγελματικών απαιτήσεων, των προσδοκιών που απορρέουν από τον επαγγελματικό ρόλο και των δυσμενών κοινωνικών σχέσεων στον εργασιακό χώρο. Αντίστοιχα διαπιστώθηκε αρνητική συσχέτιση μεταξύ του άγχους στην εργασία και του ελέγχου του ρυθμού εργασίας, της προβλεψιμότητας του όγκου εργασίας και της υποστήριξης από τους συναδέλφους.⁴⁴

Αναφέρθηκε τέλος, στο ψυχοκοινωνικό ερωτηματολόγιο ότι πολύ συχνά ελέγχεται ηλεκτρονικά η απόδοση των τηλεφωνητών και στα δύο τμήματα της εταιρείας. Οι μισοί όμως μόνο από τους εργαζόμενους που ρωτήθηκαν δήλωσαν ότι γνώριζαν τον τρόπο ελέγχου. Σχεδόν το σύνολο δε του δείγματος, δήλωσε ότι δεν τους συμβουλευτήκαν κατά την εισαγωγή του τρόπου ελέγχου. Από τις συνεντεύξεις προέκυψε ότι οι έμπειροι εργαζόμενοι δηλώνουν ως σημαντικότερο πρόβλημα την υπερβολική χρήση της φωνής ενώ άλλοι με λιγότερη εμπειρία τη χρήση των ακουστικών. Αναφέρθηκαν επίσης περιστατικά φαρυγγίτιδας και κάλου στις φωνητικές χορδές σε 2 τηλεφωνήτριες.

Στην εταιρεία Β δεν κατέστη δυνατή η εισαγωγή του ψυχοκοινωνικού ερωτηματολογίου οπότε διανεμήθηκε το ερωτηματολόγιο υποκειμενικής εκτίμησης του ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε.. Βάσει αυτού του ερωτηματολογίου διαπιστώθηκε ότι οι τηλεφωνητές/τριες αντιμετωπίζουν με μεγάλη συχνότητα προβλήματα σχετικά με το

⁴³ <http://www.inegsee.gr/>

⁴⁴ Καρακατσάνης Α., Γαρδίκας Σ. (1995): Ατομικό Εργατικό Δίκαιο, Αθήνα-Κομοτηνή Α.Ν.Σάκκουλα

θόρυβο, τον αερισμό, λιγότερο συχνά προβλήματα με τη θερμοκρασία το χειμώνα και το καλοκαίρι και σπάνια προβλήματα με την υγρασία το χειμώνα και το καλοκαίρι και τον φωτισμό. Επίσης όλοι οι ερωτώμενοι κατά την εργασία τους χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή, στους μισούς από τους οποίους δημιουργούνται αντανakλάσεις στην οθόνη. Διαπιστώθηκε ότι οι ερωτώμενοι αισθάνονται να καταβάλλονται από άγχος το οποίο εκδηλώνεται στο 69% των τηλεφωνητών/τριων μερικές φορές και στο 22% πάντα. Περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενους στα τηλεφωνικά κέντρα υποφέρουν από αϋπνίες, ενώ από υπερβολική κούραση και υπνηλία μετά την εργασία υποφέρει μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων.

Για διερεύνηση του επιπολασμού των μυοσκελετικών ενοχλήσεων, της διάρκειας τους, καθώς και των επιπτώσεων τους στην ικανότητα για εργασία, χρησιμοποιήθηκε και στις δύο εταιρείες το «Σκανδιναβικό ερωτηματολόγιο για τα συμπτώματα από το μυοσκελετικό σύστημα». Το συνολικό δείγμα ήταν 210 υπάλληλοι. Στην αναφορά ενοχλημάτων (πόνος τοπικός ή διάχυτος, δυσφορία) τους τελευταίους 12 μήνες, στο μυοσκελετικό σύστημα, οι εργαζόμενοι φαίνεται ότι υποφέρουν κυρίως από ενοχλήσεις στον αυχένα (58,6%), στις ωμοπλατιαίες περιοχές/ώμοι (50,7%), στους πυχεοκαρπικές αρθρώσεις/άκρες χείρες (46,6%), στο κάτω μέρος τους ράχης (34,2%), στα γόνατα (25,8%) και στο άνω μέρος τους ράχης (23,7%). Από τους 112 εργαζόμενους που δήλωσαν ότι είχαν ενοχλήματα στον αυχένα το τελευταίο 12-μηνο, 44 δεν μπορούσαν να φέρουν εις πέρας την εργασία τους λόγω αυτών των ενοχλημάτων και 63 είχαν ενοχλήματα τα τελευταία 7 εικοσιτετράωρα. Αντίστοιχα, από τα 95 άτομα που παρουσίασαν ενοχλήματα τους ωμοπλατιαίες περιοχές 35 δεν κατάφεραν να φέρουν σε πέρας την εργασία τους λόγω αυτών, ενώ 56 είχαν ενοχλήματα τα τελευταία 7 εικοσιτετράωρα.

Συσχετίστηκαν τέλος οι ψυχοκοινωνικοί παράγοντες με τις μυοσκελετικές ενοχλήσεις. Διαπιστώθηκε ότι οι εργαζόμενοι που είχαν ενοχλήσεις στον αυχένα τα τελευταία 7 εικοσιτετράωρα, αισθάνονταν μάλλον αρκετά άγχος τις τελευταίες μέρες, ενώ αντίθετα οι εργαζόμενοι που δεν είχαν τέτοιου είδους ενοχλήσεις ανέφεραν λιγότερο άγχος.

Διαπιστώθηκε ότι οι εργαζόμενοι που δεν υποφέρουν από ενοχλήσεις στις ωμοπλατιαίες περιοχές/ώμους στο τελευταίο 12μηνο έχουν πιο ξεκάθαρα

διατυπωμένο το σκοπό και τους στόχους της εταιρείας σε σχέση με τους εργαζόμενους που έχουν ενοχλήσεις στις ωμοπλατιαίες περιοχές/ώμους στο τελευταίο 12 μήνο. Οι εργαζόμενοι τέλος οι οποίοι υποφέρουν από ενοχλήσεις στο κάτω μέρος της ράχης (οσφυϊκή / ιερή περιοχή) ανέφεραν συχνότερα διακυμάνσεις στο ωράριο εργασίας τους με αποτέλεσμα να συσσωρεύεται δουλειά, σε σχέση με εκείνους τους εργαζόμενους που δεν αναφέρουν τέτοιου είδους ενοχλήσεις. Επίσης διενεργήθηκαν μετρήσεις θορύβου, φωτισμού, αερίων και μικροκλίματος. Από τις μετρήσεις θορύβου το (86,7%) υπερβαίνει το επιτρεπτό όριο για χώρους γραφείων από τη διεθνή βιβλιογραφία των 55 dB. Φαίνεται ότι το μέγεθος του τηλεφωνικού κέντρου επηρεάζει την ένταση του θορύβου, δηλαδή υπάρχει σχετική αύξηση με την αύξηση της χωρητικότητας. Επιπλέον από μια μικρή δειγματοληπτική έρευνα που έγινε σε 3 τηλεφωνικά κέντρα στην εταιρεία Β σχεδόν το 45% των εργαζομένων είχε ρυθμίσει την ένταση των ακουστικών πάνω από τη μέση ένταση δηλαδή 5, ενώ τρεις εργαζόμενοι είχαν ρυθμίσει την ένταση στο 7, 8 και το 9 που είναι και το ανώτερο.

Στη εταιρεία Α από συνεντεύξεις προέκυψε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων έχει την ένταση του ακουστικού στο ανώτερο λόγω μεγάλου θορύβου του υποβάθρου. Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι είτε αναγκάζονται να ανεβάσουν την ένταση του ακουστικού λόγω υψηλού θορύβου υποβάθρου είτε δεν έχουν λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση.

Πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) στους χώρους εργασίας των τηλεφωνικών κέντρων. Από την καταγραφή των μετρήσεων διαπιστώνεται ότι περισσότερες από τους μισές μετρήσεις υπερβαίνουν το όριο των 1000 ppm που σημαίνει ότι ο αερισμός είναι ανεπαρκής. Παρόλα αυτά σε καμία περίπτωση η συγκέντρωση του διοξειδίου του άνθρακα δεν υπερβαίνει τα 5000 ppm.

Πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις έντασης φωτισμού σε όλα τα τηλεφωνικά κέντρα. Η ένταση του φωτισμού δεν πρέπει να είναι κάτω από 300 lux αλλά δεν πρέπει κιόλας να υπερβαίνει τα 1000 lux ούτως ώστε να υπάρχει επάρκεια φωτισμού χωρίς να υπάρχει υπερβολικός φωτισμός.

Στο σύνολο των μετρήσεων το 73,6% κυμαίνεται εντός του εύρους των ορίων. Το 25,7% των μετρήσεων είναι κάτω από τα 300 lux ενώ δύο μετρήσεις υπερβαίνουν τα 1000 lux.

Στα τρία τηλεφωνικά κέντρα μετρήθηκαν με μικροκλιματικό σταθμό η σχετική υγρασία (%), η ταχύτητα του αέρα (m/s), ο δείκτης θερμικής άνεσης PMV και PPD, η θερμοκρασία του σφαιρικού θερμομέτρου και η θερμοκρασία του αέρα.

Διαπιστώθηκε ότι για τις μικροκλιματικές μετρήσεις που έγιναν η ταχύτητα του αέρα σε θερμοκρασία περί τους 26 °C δεν υπερβαίνει το επιτρεπτό όριο των 0,3m/s. Η σχετική υγρασία κυμαίνεται από 30% - 53 % με την πλειοψηφία των μετρήσεων (80%) σε σχετικά χαμηλά επίπεδα <35%.

Επίσης πραγματοποιήθηκαν εργονομικές αυτοψίες από όπου προέκυψε ότι το τεχνικό περιβάλλον και ιδιαίτερα όσον αφορά στον εξοπλισμό, είναι ικανοποιητικό στα τηλεφωνικά κέντρα που εξετάστηκαν. Συγκεκριμένα στην εταιρεία Α υπήρχαν οθόνες υγρών κρυστάλλων για όλες τις θέσεις εργασίας. Ο ατομικός χώρος εργασίας ήταν σχετικά επαρκής. Ένα αρνητικό σημείο ήταν το μέγεθος των τηλεφωνικών κέντρων που ήταν χωρητικότητας 100 και πλέον ατόμων με αποτέλεσμα ο θόρυβος να είναι μεγάλος. Τέλος τα ακουστικά δεν ήταν ατομικά ή τουλάχιστον τα μαξιλαράκια τους, γεγονός ανεπίτρεπτο για λόγους υγιεινής.

Η εταιρεία Β είχε ικανοποιητικό εξοπλισμό με εξαίρεση τα πληκτρολόγια και ποντίκια, που παρότι καινούργιας τεχνολογίας, δεν ήταν ματ και ανοικτού χρώματος όπως ορίζεται στη νομοθεσία αλλά ασημί, (χρώμα μεγάλης ανακλαστικότητας), με μαύρα πλήκτρα, μη αποδεκτής αντίθεσης λαμπρότητας. Ο ατομικός χώρος εργασίας ήταν και εδώ επαρκής. Τα τηλεφωνικά κέντρα ήταν σχετικά μικρά χωρητικότητας 25 ατόμων. Η εταιρεία Γ είχε τηλεφωνικά κέντρα χωρητικότητας 90 ατόμων που δεν ήταν πάντα πλήρη.

Από τις συνεντεύξεις με τους εργαζόμενους προέκυψε ότι υπάρχουν πολλά προβλήματα στο οργανωτικό περιβάλλον που πηγάζουν από την αυστηρή τήρηση στόχων, ποσοτικών και ποιοτικών, την τήρηση πρωτοκόλλων στην ομιλία, την παρακολούθηση της απόδοσης τους, κ.α. Οι εργαζόμενοι στις πληροφορίες καταλόγων έχουν μεγάλο όγκο εργασίας μέσα στο χρόνο, με πιεστικούς ρυθμούς, μεγάλη μονοτονία και μικρή δυνατότητα ελέγχου του τρόπου εργασίας τους. Άλλα τμήματα έχουν κλήσεις με ερωτήματα μεγαλύτερης δυσκολίας και μεγαλύτερο ανταγωνισμό. Αυτά τα πορίσματα επιβεβαιώθηκαν και από τα ερωτηματολόγια. Σε γενικές γραμμές οι εργαζόμενοι δεν γνώριζαν τον ακριβή τρόπο αξιολόγησης τους

μέσω του H/Y ή άλλων ποιοτικών δεδομένων ενώ για μία από τους εταιρείες δεν λάμβαναν feedback της απόδοσης τους.

Σύμφωνα με τις εργονομικές αυτοψίες το τεχνικό περιβάλλον στα τηλεφωνικά κέντρα είναι σε γενικές γραμμές αποδεκτό με ορισμένα επιμέρους προβλήματα όπως συχνή χρήση του ποντικιού, μη εργονομικός εξοπλισμός ή λογισμικό σε ορισμένες εταιρείες, κ.α.. Το οργανωτικό/ ψυχοκοινωνικό περιβάλλον από την άλλη φαίνεται να είναι αρκετά επιβαρημένο για τους εργαζόμενους, ειδικά όσον αφορά στο ρυθμό εργασίας και τις ποσοτικές απαιτήσεις. Ο μέσος όρος κλήσεων στους εργαζόμενους στις πληροφορίες καταλόγου είναι περίπου 200 κλήσεις ημερησίως με πρότυπο χρόνο όταν υπάρχει περίπου 30 sec. Παραθέτουμε εδώ χαρακτηριστικές εκφράσεις των εργαζομένων που προέκυψαν από τις συνεντεύξεις όπως «εδώ παίζεις με το χρόνο», «δεν μπορείς να πάρεις ανάσα», «εδώ είναι φάμπρικα».

Τα διαλείμματα που ορίζει ο νόμος (15 λεπτά κάθε 2 ώρες ή εναλλαγή εργασιών) για εργασία με οθόνες οπτικής απεικόνισης δεν τηρούνται σε όλες τις επιχειρήσεις. Στην αρχική εκπαίδευση των τηλεφωνητών δεν συμπεριλαμβάνονται θέματα ΥΑΕ, αλλά και όταν δηλώνεται ότι συμπεριλαμβάνονται, αυτά αφορούν σε θέματα υγιεινής και όχι αμιγώς σε θέματα ΥΑΕ. Επίσης οι μαθησιακές απαιτήσεις είναι υψηλές ιδιαίτερα στα τηλεφωνικά κέντρα όπου υπάρχει μεγαλύτερη πολυπλοκότητα στις πληροφορίες που παρέχονται και υψηλός βαθμός ευθύνης. Τέλος για όλα τα τμήματα υπάρχει απουσία ελέγχου του τρόπου εργασίας.

Ακόμα, παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι που ρωτήθηκαν δεν γνώριζαν τον τρόπο ελέγχου της απόδοσης τους, γεγονός που δε συνάδει με τη νομοθεσία για τις οθόνες οπτικής απεικόνισης που προβλέπει ότι οι εργαζόμενοι πρέπει να ενημερώνονται για την τρόπο με τον οποίο παρακολουθείται ηλεκτρονικά η απόδοσή τους. Υπάρχουν συχνά περιστατικά λεκτικών παρενοχλήσεων ιδιαίτερα στις γυναίκες είναι συχνά και μπορεί να φτάσουν τα 5-6 μέσα στη βάρδια. Λιγότερο από το 50% των τηλεφωνητών γνώριζε αν υπάρχει ειδική πολιτική της εταιρείας για την αντιμετώπιση τέτοιων περιστατικών.

Επιπλέον, υπάρχουν σημαντικά ποσοστά συμπτωμάτων μυοσκελετικών παθήσεων άνω άκρων με έμφαση στον αυχένα και τους ωμοπλάτες. Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχει συσχέτιση του άγχους των εργαζομένων με την εμφάνιση συμπτωμάτων μυοσκελετικών παθήσεων. Όπως και ο θόρυβος είναι στη μεγάλη

πλειοψηφία των περιπτώσεων (87%) πάνω από τα επιτρεπτά όρια για εργασία με οθόνες οπτικής απεικόνισης. Επιπλέον εμφανίζεται ένα σημαντικό ποσοστό (27%) όπου η ένταση φωτισμού δεν είναι μέσα στα επιτρεπτά όρια με ιδιαίτερο πρόβλημα αντανάκλασεων σε ορισμένες θέσεις εργασίας. Τέλος, ο αερισμός στα τηλεφωνικά κέντρα που μελετήθηκαν κρίνεται ανεπαρκής.

Συνολικά διαπιστώθηκε ότι η πλειοψηφία των εργαζόμενων θεωρεί ότι το μέρος του σώματος που καταπονείται περισσότερο είναι η μέση (30%). Άλλα συμπτώματα που αναφέρθηκαν αφορούσαν την πλάτη (20%), τα χέρια (19%), τον αυχένα (18%) και τα πόδια (14%).⁴⁵

Ο Σ.Μ. αναφέρει *«Τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες ο κλιματισμός είναι ανεπαρκής με αποτέλεσμα την δυσχερή εκτέλεση των εργασιών κατά τη διάρκεια τους. Συγκεκριμένα λειτουργεί κάποιες ώρες και κλείνει από το απόγευμα ως την επόμενη ημέρα. Άπειρες φορές έχουμε κάνει παράπονα και έχουμε ζητήσει την αδιάλειπτη λειτουργία των κλιματιστικών κατά τη διάρκεια του Σαββατοκύριακου και των αργιών στους χώρους όπου εργάζονται τμήματα το δεδομένο διάστημα. Να μη σχολιάσω τα διαλείμματα τα οποία δεν κάνουμε, και στο 6ωρο αλλά και στο 4ωρο δικαιούμαστε ένα διάλειμμα, και αν δεν τηρήσουμε το 10λεπτο έχουμε επίπληξη».*

Η Α.Λ. αναφέρει *«Συνάδελφοι και αλληλέγγυοι οι οποίοι διαμαρτυρήθηκαν για τις άθλιες συνθήκες εργασίας μοιράζοντας εκατοντάδες κείμενα στους εργαζόμενους της εταιρίας και τους περαστικούς, ενώ η εργοδοσία είχε φωνάζει την αστυνομία για προστασία. Είναι συνέχεια της αδιαφορίας που έχει δείξει για τα ζητήματα υγιεινής και ασφάλειας που μας απασχολούν. Είναι ξεκάθαρο ότι ούτε ενδιαφέρονται για αυτά και ακόμα περισσότερο δε θέλουν τους εργαζόμενους οργανωμένους, να αγωνίζονται και να διεκδικούν».*

Ο Α.Κ. αναφέρει *«Η υγιεινή και η ασφάλεια δεν αφορά τον Teamleader, τον supervisor, τον διευθυντή για να μας το λύσει. Δεν αρκεί ένα «παράπονο» και η «γκρίνια». Η Επιτροπή Υγιεινής και Ασφάλειας που θέλουν εκείνοι θα αποτελείτε από manager, teamleader και διευθυντές. Αυτός που μας φωνάζει πάνω από τα κεφάλια μας και μας πιέζει κάθε μέρα για τους στόχους, που μας λέει ότι δε δουλεύουμε αν δεν πιάνουμε το στόχο, που μας τρομοκρατεί με τα warning letters, τι σχέση μπορεί να έχει με μας, που αφήνουμε τη φωνή μας και λιώνουμε κάθε μέρα στο ακουστικό, που πονάμε από τις τενοντίτιδες, τα αυχενικά και τις ωτίτιδες;;; Καμία σχέση...».*

Οι συνθήκες εργασίες, που αποτελούν τον κανόνα σε όλα τα τηλεφωνικά κέντρα και στην παραπάνω εταιρεία, όπως φαίνεται, περιλαμβάνουν ασφυκτικούς εκβιασμούς για την επίτευξη των στόχων παραγωγικότητας, χρονομέτρηση κάθε πτυχής της εργασίας (ακόμα και της διάρκειας των φυσικών αναγκών) και ελλιπή

⁴⁵ <https://anticalcenter.wordpress.com/> (πρόσβαση έγινε στις 19/11/2015)

παροχή διαλειμμάτων. Μέσα σε χώρους εργασίας με κακές συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας και έχοντας ένα αντικείμενο που από τη φύση του, σε μεγάλο ποσοστό, αφορά παράπονα, πιέσεις, ακόμα και ύβρεις από πελάτες. Τα πράγματα ολοένα γίνονται και χειρότερα για τους εργαζόμενους μέσα στο όλο πλέγμα της «ανταγωνιστικότητας», της ενίσχυσης της κερδοφορίας της εταιρίας στη διεκδίκηση ουσιαστικών μέτρων υγιεινής και ασφάλειας οι εργαζόμενοι δίνουν μάχη για Επιτροπές Υγιεινής και Ασφάλειας της εργασίας που θα αγωνιστούν ανυποχώρητα για τη διασφάλιση των εργαζομένων , κόντρα στη στρατηγική της Διοίκησης για μείωση του λειτουργικού κόστους και εξουθένωση των εργαζομένων.

2.10 Η Εντατικοποίηση της εργασίας

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών μειώνει σημαντικά την ποσότητα και την στρατηγική σημασία της άμεσης εργασίας η οποία δεν εξαφανίζεται αλλά επικεντρώνεται κυρίως στους χειρισμούς ελέγχου, επίβλεψης, και επιθεώρησης των αυτοματοποιημένων γραμμών παραγωγής. Επιπλέον η επίβλεψη μιας αυτοματοποιημένης γραμμής παραγωγής καθιστά αναγκαία τη συνεργασία ανάμεσα στα μέλη της ομάδας που την έχει αναλάβει ακόμα και όταν οι θέσεις εργασίας και τα καθήκοντα παραμένουν εξατομικευμένα. Ταυτόχρονα λόγω της τεχνολογικής πολυπλοκότητας και της συνδυασμένης χρήσης στην παραγωγή της πληροφορικής και της αυτοματοποίησης, αυξάνεται σημαντικά η έμμεση εργασία είτε πρόκειται για νέα καθήκοντα προγραμματισμού και διάγνωσης είτε για καθήκοντα ρύθμισης και συντήρησης. Στα σύνθετα σύνολα αυτοματοποιημένων μηχανών, η παραγωγικότητα της εργασίας βασίζεται κυρίως στο βαθμό της συνολικής αξιοποίησης και της γενικής απόδοσης των εγκαταστάσεων και πολύ λιγότερο στους ρυθμούς της ζωντανής εργασίας. Γι' αυτό το λόγο σημαντική παράμετρος της απόδοσης γίνεται η ικανότητα αντιμετώπισης, ελέγχου, μείωσης και πρόβλεψης των απρόοπτων καταστάσεων ή των εν δυνάμει δυσλειτουργιών. Η τεχνολογική ευελιξία έχει ανάλογες συνέπειες διότι αυξάνει το σχετικό βάρος της έμμεσης εργασίας κάνοντας το περιεχόμενο της πιο πολύπλοκο.⁴⁶

Η εντατικοποίηση της εργασίας, οι απανωτές υπερωρίες σε εβδομαδιαία βάση, η καθημερινή πίεση που δέχονται οι εργαζόμενοι προκειμένου να πιάσουν τους στόχους, η μη εφαρμογή των διαλειμμάτων σε τακτά διαστήματα (15 λεπτά ανά 2 ώρες), έχουν γίνει πολλές φορές αφορμή για κεφαλαλγίες, αυχενικά σύνδρομα και άλλα περιστατικά που βλάπτουν την υγεία.⁴⁷

Ο Σ.Μ. αναφέρει «Οι διάφοροι υπεύθυνοι-επιτηρητές (supervisors, team leaders) λειτουργούν επιθετικά, προσπαθούν να εντατικοποιήσουν με μεγάλη πίεση για την επίτευξη των στόχων παραγωγικότητας και μέσα από την μέτρηση κάθε δραστηριότητας των εργαζομένων, επιτελούν -εντέλνται καθήκοντά τους που είναι κομμάτι των ηθών του ελέγχου και της επιτήρησης των τηλεφωνημάτων και της όποιας επαγγελματικής εξέλιξης και του ανταγωνισμού που δημιουργεί ένα αντισυναδελφικό κλίμα μεταξύ των εργαζομένων. Είναι ξεκάθαρο πως αυτές οι πρακτικές εφαρμόζονται απο εταιρείες που είναι φορείς της κυρίαρχης ιδεολογίας που έχει ως πάγια τακτική και ουσιαστικό στόχο την εντεινόμενη αφαίμαξη των εργαζομένων με το μικρότερο δυνατό κόστος. Έτσι συντηρούν τα υπερκέρδη τους,

⁴⁶ Πετράκη Γ.(2007): Οι Νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας, Αθήνα Gutenberg

⁴⁷ <https://anticallcenter.wordpress.com/> (πρόσβαση έγινε στις 19/11/2015)

ανακυκλώνοντας παράλληλα τους ανέργους που πέφτουν στα χέρια τους. Ο μόνος σίγουρος δρόμος είναι να αγωνιστούμε για να βελτιώσουμε τις συνθήκες και να κρατήσουμε τις θέσεις εργασίας μας. Αυτή είναι αξιοπρεπής και έντιμη στάση πρώτα και κύρια απέναντι στον εαυτό μας, στις οικογενειές μας και στην κοινωνία, για να μπορούμε να έχουμε μισθούς και να ζούμε αλλά και να μην τροφοδοτούμε την ανεργία. Θα σταθούμε δίπλα σε κάθε συνάδελφο που αντιμετωπίζει υποτιμητικές συμπεριφορές και απέναντι σε εκείνους που τις επιδεικνύουν».

Η Α.Λ. αναφέρει «Η εντατικοποίηση της εργασίας, η συνεχής αξιολόγηση και οι απλήρωτες υπερωρίες κάτω από την ασφυκτική πίεση των team leaders έχουν αρχίσει να γίνονται καθημερινότητα. Δεν είναι λίγες οι φορές που 4ωροι συνάδελφοι αναγκάζονταν να κάθονται απλήρωτοι έως και 3 ώρες παραπάνω υπό το φόβο μιας ενδεχόμενης απόλυσης και ουσιαστικά να εργάζονται κατά μέσο όρο 7 ώρες ημερησίως με το μισθό πείνας που αναλογεί σε έναν 4ωρο, δηλαδή 250 ευρώ. Η πίεση είναι συνεχής και έντονη για περισσότερες πωλήσεις και συνδυάζεται συχνά με την παρακολούθηση των τηλεφωνικών συνομιλιών από προϊστάμενους καθώς και με απειλές για επιπλέον υπερωρίες ή για εργασία το Σάββατο για να πιαστεί επιτέλους αυτός ο “στόχος”. Το ότι οι εργαζόμενοι στις εταιρείες τηλεπικοινωνιών εκβιάζονται είναι ένα μέρος της αλήθειας, το ότι μπορούν να επιλέξουν να μην υποταχτούν πρέπει να είναι το άλλο».

Ο Α.Κ. αναφέρει «Υπολογίζουν με χρονόμετρο πόση ώρα πίνουμε νερό. Οι προϊστάμενοι έχουν το δικαίωμα να μπαίνουν στη γραμμή την ώρα που μιλάμε με πελάτες και να ακούνε χωρίς να το καταλαβαίνει κανείς, με τη δικαιολογία ότι πρέπει να μας αξιολογούν. Φόβος, φόβος για τα στατιστικά σου, τις αξιολογήσεις σου, την ανανέωση της σύμβασής σου, φόβος που σημαίνει πως ακόμα και αν δε σηκώσεις στιγμή το βλέμμα από την οθόνη ή ακόμα και αν το ακουστικό σου ‘χει γίνει σκουλαρίκι στη βάρδιά σου, υποκύπτοντας στην εντατικοποίηση χωρίς ανάσα, ανά πάσα στιγμή ως τηλεφωνητής για τα αφεντικά είσαι αναλώσιμος αφού για εκείνους η εργασία ισοδυναμεί με επιβίωση και σου φωλιάζουν τον τρόπο της απόλυσης ή λήξης σύμβασης..».

Τα τελευταία χρόνια η εντατικοποίηση της εργασίας έχει αυξηθεί σε υπέρμετρο βαθμό. Στο βωμό της ανάπτυξης της εταιρίας οι εργαζόμενοι δέχονται πιέσεις. Η πίεση φαίνεται να ξεφεύγει τα ανθρώπινα όρια και να έχει επηρεάσει πια την ψυχική και σωματική υγεία. Ο φόρτος εργασίας είναι μη διαχειρίσιμος από τους εργαζόμενους. Οι αριθμητικοί στόχοι, όπως επιβεβαιώνεται, είναι ανέφικτοι ως επί το πλείστον. Οι κλήσεις είναι μεγάλες σε διάρκεια με συνεχή παράπονα που απαιτούν καταγραφές, mails, ελέγχους κλπ. ενώ η ένταση σε αυτές έρχεται να προστεθεί στο ήδη τεταμένο κλίμα. Τα διαλείμματα, παρά τις συνεχείς διαβεβαιώσεις, από την διοίκηση, δεν έχουν βελτιωθεί σε όλες τις βάρδιες και όσοι τα διεκδικούν στοχοποιούνται και απειλούνται με αναφορές.

Ας πούμε ενδεικτικά πως στα τόσα τμήματα της εταιρείας, εξερχόμενων και εισερχόμενων κλήσεων, ο στόχος είναι ένας και πάντα αυξανόμενος: η υπερπαραγωγή ανά ώρα κλήσεων, που τους τελευταίους μήνες έχει οδηγήσει στην απώλεια (λόγω πίεσης) πολλών θέσεων εργασίας αφού πολλοί τηλεφωνητές δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν σε τέτοια εντατικοποίηση της εργασίας.

Σε αυτές τις συνθήκες οι εργαζόμενοι φαίνεται πως δεν είναι διατεθειμένοι να αφήνουν κανένα περιστατικό εργοδοτικής αυθαιρεσίας αναπάντητο, κρυμμένο μέσα στη σιωπή τους και σκεπασμένο από το φόβο τους. Γι' αυτούς η ανοχή της τρομοκρατίας στους χώρους δουλειάς σημαίνει την παραχώρηση των δικαιωμάτων, τη χειροτέρευση των όρων εργασίας και την κατάπαυση της αξιοπρέπειας τους.

2.11 Οι απολύσεις με εξαναγκασμό παραίτησης

Ένας από τους κλάδους που δεν είδε να μειώνονται τα κέρδη του, αλλά το εργασιακό τοπίο είναι ασταθές για τους εργαζόμενους, είναι ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών. Τα τελευταία χρόνια, οι απολύσεις (μαζί με τις επιχειρήσεις που έχουν κλείσει) υπολογίζονται στις δύομισι με τρεις χιλιάδες. Πολλοί υποχρεώθηκαν σε εθελούσια έξοδο. Στη θέση τους προσελέφθησαν άνθρωποι πλήρους απασχόλησης ορισμένου χρόνου ή μερικής απασχόλησης αορίστου χρόνου.

Σήμερα, ο Α.Π., απερχόμενος πρόεδρος του Συνδικάτου Εργατοϋπαλλήλων Τηλεπικοινωνιών και Πληροφορικής του Νομού Αττικής, μας λέει ότι οι εργαζόμενοι στον κλάδο ζουν την απόλυτη εργασιακή ανασφάλεια. *«Τους τελευταίους μήνες είμαστε μάρτυρες της τακτικής της Διοίκησης της εταιρείας μαζικών απολύσεων με τη μορφή εξαναγκασμού σε παραίτηση, όπως έχουμε ενημερώσει με προηγούμενες ανακοινώσεις μας. Η Διοίκηση, στην προσπάθειά της να μειώσει το εργασιακό κόστος, προχωρά σε εκκαθαρίσεις σε τμήματα, εξαναγκάζοντας τους συναδέλφους σε σιωπηρές αποχωρήσεις. Φυσικά όλο αυτό το σκηνικό στήνεται στα πλαίσια της ευρύτερης πολιτικής της Διοίκησης: εντατικοποίηση της εργασίας, ένταση της τρομοκρατίας από προϊσταμένους και διευθυντές, εργολαβίες, συμβασιούχοι και εργαζόμενοι με voucher χωρίς δικαιώματα, καταστρατήγηση της υπάρχουσας σύμβασης και άρνηση ακόμα και συζήτησης για την υπογραφή νέας.*

Στις 25/7, παράλληλα με την προγραμματισμένη συνάντηση συζήτησης για την ΕΣΣΕ, έγινε παράσταση διαμαρτυρίας του σωματείου στο HR της εταιρείας, με παρουσία συναδέλφων από διάφορα τμήματα, ενάντια στις απολύσεις που γίνονταν σχεδόν σε καθημερινή βάση. Η Διοίκηση τότε είχε πει ότι δεν υπάρχει σχέδιο μείωσης προσωπικού αλλά δεν απάντησε στο αν υπάρχει σχέδιο αντικατάστασης προσωπικού. Μάλιστα με περισσό σαρκασμό απέδωσε με νέο όρο τις απολύσεις ως 'αμοιβαία λύση της συνεργασίας', αν και επρόκειτο για εξαναγκασμό των συναδέλφων.

Στις 6/8, μετά από παύση λίγων ημερών είχαμε άλλο ένα κρούσμα απόλυσης στο τμήμα του CS αυτή τη φορά. Η εργαζόμενη κλήθηκε από την manager του τμήματος να υπογράψει απόλυση ή παραίτηση, μετά από 15 χρόνια εργασίας στην εταιρία. Η αντίδραση του σωματείου ήταν άμεση: Την επόμενη ημέρα πραγματοποιήθηκε εκ νέου περιοδεία στην έδρα της εταιρείας και εργαζόμενοι από διάφορα τμήματα μαζικά πραγματοποιήσαμε γενική συνέλευση όπου πάρθηκαν αποφάσεις κινητοποιήσεων ενάντια στις απολύσεις και υπέρ της έναρξης συζητήσεων και υπογραφής συλλογικής σύμβασης εργασίας. Οι κινητοποιήσεις ήταν επιτυχείς με μεγάλη συμμετοχή συναδέλφων από διάφορα τμήματα και το κόστος για τη Διοίκηση ήταν μεγάλο, παρά τον απεργοσπαστικό μηχανισμό που για άλλη μία φορά προσπάθησαν να στήσουν. Αυτό αποδεικνύεται μεταξύ άλλων και από το γεγονός ότι οι προϊστάμενοι στο τηλεφωνικό κέντρο, μετά τη λήξη της στάσης και εκδικητικά, προσπάθησαν να εξαναγκάσουν συναδέλφους άλλων τμημάτων (πχ CRM) να εξυπηρετούν κλήσεις της εξυπηρέτησης πελατών (1260) για να μειώσουν τη χασούρα τους.

Οι δράσεις αυτές αποδεικνύουν ότι μέσα από την ενότητά, την αποφασιστικότητα, την συμμετοχή και την αλληλεγγύη μπορεί κανείς να διεκδικεί με επιτυχία. Αυτά τα χαρακτηριστικά όμως θα πρέπει να τα διατηρηθούν και να τα ενταθούν γιατί απομένουν να δοθούν αρκετές μάχες για τις θέσεις εργασίας, τα δικαιώματά και την επιχειρησιακή συλλογική σύμβαση, η έκβαση των οποίων θα εξαρτηθεί από τη δυναμική των εργαζομένων.

Να αναφέρουμε ότι οι εργαζόμενοι της εταιρείας που πριν από κάποια χρόνια ήταν περίπου 2800 αλλά σήμερα έχουν φτάσει περίπου τους 1400, μετά από διάφορες εθελούσιες, στην πραγματικότητα σε πολλές περιπτώσεις αναγκαστικές «παραιτήσεις». Στην εποχή αυτή όμως, υπάρχουν χρήματα για να κάνει την εξαγορά 2 άλλων εταιρειών τηλεπικοινωνίας, έχοντας μάλλον βλέψεις και για άλλες εξαγορές και συγχωνεύσεις, αυξάνοντας το μερίδιο της στην αγορά της κινητής τηλεφωνίας, αποκομίζοντας τεράστια κέρδη ακόμα και την περίοδο της κρίσης. Φροντίζει να καλύπτει τον όγκο εργασίας με περαιτέρω εντατικοποίηση της εργασίας και με την χρήση επινοικιαζόμενου προσωπικού, που ειδικά στα τηλεφωνικά κέντρα αποτελεί την συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων. Οι συνάδελφοι από αυτές τις τρίτες εταιρείες εργάζονται στους ίδιους χώρους με εμάς και έχουν τις μισές χρηματικές απολαβές (π.χ. 290€ μεικτά το 4ωρο). Επίσης, αρκετοί έχουν συμβάσεις εργασίας ενός ή μερικών μηνών, καλλιεργώντας ένα κλίμα ανασφάλειας και φόβου».⁴⁸

Ο Σ.Μ. αναφέρει «Τον περασμένο χρόνο η εταιρεία μαζί με άλλη εταιρεία τηλεπικοινωνιών προχώρησαν στην από κοινού ίδρυση μιας νέας εργολαβικής εταιρείας μεταφέροντας εκεί ενάντια στην θέληση τους, εκατοντάδες τεχνικούς, με προφανή στόχο την χειροτέρευση των συνθηκών εργασίας, τις μειώσεις μισθών και τις απολύσεις, υποσχόμενες ακόμα και νέες θέσεις εργασίας. Αντ' αυτού σε μικρό διάστημα έχουν προχωρήσει και σε δεύτερο outsourcing με αποτέλεσμα κάποιοι από τους τεχνικούς να έχουν ήδη απολυθεί».

Η Α.Λ. αναφέρει «Χρησιμοποιούν ως πρόσχημα, ως άλλοθι, τις χαμηλές αξιολογήσεις, απαξιώνουν την εργασία μας, για να μας πιέσουν να δεχτούμε τις απολύσεις μας σαν μια φυσιολογική εξέλιξη. Διαφορούν για την προσφορά μας επί σειρά ετών στην εταιρία. «Αντικειμενικοί» κριτές της προσφοράς μας είναι οι διευθυντές με περάσματα 2-3 χρόνων από την εταιρία, ενώ αγνοείται η άποψή μας. «Αφού το λέει ο διευθυντής, έτσι είναι». Αδιάφορο αν ο διευθυντής είναι «ανίκανος, εμπαθής, αδιάφορος, εκδικητικός».

Για το πρόσχημα της αναδιάρθρωσης που χρησιμοποιεί συχνά η Διοίκηση για να δικαιολογήσει απολύσεις, ο Σ.Μ. επισημαίνει «Αναδιάρθρωση για εμάς σημαίνει: χαμένες θέσεις εργασίας και ανεργία, αφού η αγορά εργασίας στις τηλεπικοινωνίες -με τις συγχωνεύσεις και τα λουκέτα- έχει στενέψει δραματικά. Λιγότερους εργαζόμενους να διεκπεραιωθούν περισσότερες εργασίες, δηλαδή μια εφιαλτική εργασία. Χαμηλότερες αμοιβές, απλήρωτες υπερωρίες, ελαστικά ωράρια, υπογραφή Επιχειρησιακής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας με δυσμενείς όρους. Τα επιχειρήματα για την «αναδιάρθρωση» είναι πως «έχουμε περισσότερες ζημιές παρά έσοδα, πληρώνουμε το δάνειο, δεν έχουμε ρευστό, η κρίση κάνει την κατάσταση της εταιρείας δύσκολη».

⁴⁸ <http://www.avgi.gr/> Απολύσεις και διάλυση των εργασιακών σχέσεων ,23.08.2014 (πρόσβαση έγινε στις 07/04/2015)

Ο Α.Κ. αναφέρει «Ήδη από το 2007 σε όλο τον κλάδο αλλά και στις 2 εταιρείες έχει ξεκινήσει μία επίθεση στα εργασιακά δικαιώματα. Ειδικά στη συγκεκριμένη εταιρεία-που έχω άμεση προσωπική γνώση και άποψη- η εργοδοσία πήρε την επιχειρηματική απόφαση να αλλάξει τις εργασιακές σχέσεις και να συμπίσει το εργασιακό κόστος. Για τους δικούς της επιχειρηματικούς λόγους (κυρίως για να αποφύγει την κακή δημοσιότητα, την πτώση πωλήσεων και τις εσωτερικές συγκρούσεις) προτίμησε αντί να προχωρήσει σε στυλ "Χαλυβουργικής" ή "Ερτ" να προχωρήσει με πιο "ήπιες" μεθόδους σταδιακού outsourcing, απολύσεων, χρήσης επινοικιαζόμενων κ.λπ. Επίσης, όταν οι Διοικήσεις προσπάθησαν να προχωρήσουν πιο επιθετικά (πχ. μαζικές απολύσεις, προσπάθεια στην εταιρεία για υποχρεωτικό outsourcing, προσπάθεια για υποχρεωτική μείωση του ωραρίου σε μαζικό αριθμό συναδέλφων) αντιμετώπισαν αποφασιστικές, μαζικές και πρωτόγνωρες για τα δεδομένα τους, κινητοποιήσεις οργανωμένες από τις Γενικές Συνελεύσεις των Επιχειρησιακών Σωματείων. Έτσι σταδιακά, προχώρησαν σε χειρότερηση των συνθηκών εργασίας, σε πάγωμα προσλήψεων, σε αντικατάσταση του προσωπικού που έφευγε με ενοικιαζόμενους, με προγράμματα "εθελουσίας" τα οποία επέβαλαν με εκβιαστικό τρόπο, εξωθώντας εργαζόμενους σε παραίτηση. Τα επιχειρησιακά σωματεία και οι εργαζόμενοι απάντησαν με κινητοποιήσεις και δημοσιοποίηση όλων των ενεργειών. Σταδιακά ωστόσο μεγάλο μέρος του προσωπικού αντικαταστάθηκε από outsourcers, οι οποίοι είναι σε χειρότερη μοίρα. Τελευταία, προχώρησαν και σε πιο επιθετικές κινήσεις. Αναφέρομαι στα υποχρεωτικά outsourcing σε μικρά τμήματα αλλά και στη μεγάλη κίνηση μίας νέας εταιρείας της victus μετοχικά κοινής ιδιοκτησίας 2 εταιριών αλλά όχι θυγατρική. Σε αυτήν πάγκαραν ουσιαστικά μεγάλο μέρος του τεχνικού προσωπικού που είχε απομείνει στην εταιρεία για το έργο του ακραίου δικτύου περίπου το 1/3 του προσωπικού τους».

Τέλος, η Α.Α. τονίζει «Αυτός είναι ο μόνος δρόμος, της ενότητας και του αγώνα. Όχι να ψάχνουμε να βρούμε άλλοθι για το πόσο «πραγματικά ανεπαρκής» μπορεί να ήταν ένας απολυμένος συνάδελφος. Όχι να γκρινιάζουμε ή να κινητοποιούμαστε, αλλά μετά να πηγαίνουμε μόνοι μας και να παραιτούμαστε ή να δεχόμαστε την απόλυσή μας».

Οι μαζικές απολύσεις με εξαναγκασμό παραίτησης με αυτές τις κινήσεις οι Διοικήσεις σταδιακά πετυχαίνουν πολλαπλούς στόχους:

- Λογιστικά απαλάσσονταν από οποιαδήποτε υποχρέωση απέναντι σε μεγάλο μέρος των εργαζόμενων τους.
- Μειώνουν τη δύναμη των επιχειρησιακών σωματείων που τόσο τις είχε δυσκολέψει. Μειώνουν τους κινδύνους και το κόστος από μία επερχόμενη απεργία ή άλλη κινητοποίηση καθώς ένα Σωματείο ανά επιχείρηση πλέον θα επηρεάζει μόνο συγκεκριμένους τομείς της παραγωγής και όχι καθ' ολοκληρία. Δυσκολεύεται συνολικά η ενιαία οργάνωση των συναδέλφων απέναντι σε μεθοδεύσεις των διοικήσεων.
- Κάνουν πολύ δύσκολη έως αδύνατη τη διαπραγμάτευση για μία ενιαία σύμβαση που να αφορά όλο το προσωπικό.

- Δημιουργούν ανταγωνισμούς ανάμεσα στους εργαζόμενους καθώς φτιάχνουν εργαζόμενους 2 ή 3 ταχυτήτων μισθολογικά αλλά και με επισφάλεια για το μέλλον τους.
- Τέλος, εμφανέστατα μειώνουν το εργατικό κόστος καθώς οι νέες σχέσεις είναι με μνημονιακούς μισθούς αλλά και το παλαιό προσωπικό νιώθει βαριά την πίεση καθώς όλο και μεγαλύτερο μέρος των συναδέλφων υπο-αμοιβεται.

Τα τελευταία χρόνια μαζί με την επιδείνωση της εργατικής νομοθεσίας που είχε αναγκαστεί το κράτος να θεσπίσει, παρατηρούμε και την οξυμένη επίθεση της Διοίκησης της εκάστοτε εταιρείας τηλεπικοινωνιών να σχεδιάζεται και να επιτελείται εναντίον των συνολικότερων όρων ύπαρξης αυτών που βρίσκονται στο παιχνίδι της επιβίωσης ως μισθωτοί.

Η Διοίκηση της εταιρείας πολλές φορές, στην προσπάθειά της να μειώσει το εργασιακό κόστος, προχωρά σε εκκαθαρίσεις σε τμήματα, εξαναγκάζοντας τους εργαζόμενους σε σιωπηρές αποχωρήσεις. Αυτό γίνεται στα πλαίσια της ευρύτερης πολιτικής της Διοίκησης: εντατικοποίηση της εργασίας, ένταση της τρομοκρατίας από προϊσταμένους και διευθυντές, εργολαβίες, συμβασιούχοι και εργαζόμενοι με voucher χωρίς δικαιώματα, καταστρατήγηση της υπάρχουσας σύμβασης και άρνηση ακόμα και συζήτησης για την υπογραφή νέας σύμβασης. Οι διάφοροι υπεύθυνοι-επιτηρητές (supervisors, team leaders) λειτουργούν επιθετικά, προσπαθούν να εντατικοποιήσουν με μεγάλη πίεση για την επίτευξη των στόχων παραγωγικότητας και μέσα από την μέτρηση κάθε δραστηριότητας των εργαζομένων, επιτελούν - εντέλει- τα καθήκοντά τους που είναι κομμάτι των ηθών (του ελέγχου και της επιτήρησης) της όποιας επαγγελματικής εξέλιξης και του ανταγωνισμού που δημιουργεί ένα αντισυναδελφικό κλίμα μεταξύ των εργαζομένων.

Γίνεται σαφές πως οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών που υιοθετούν τέτοιες πρακτικές στα μάτια των εργαζομένων τους είναι φορείς της κυρίαρχης ιδεολογίας που έχει ως πάγια τακτική και ουσιαστικό στόχο την εντεινόμενη αφαίμαξη των εργαζομένων με το μικρότερο δυνατό κόστος. Έτσι, συντηρούν τα υπερκέρδη τους, ανακυκλώνοντας παράλληλα τους ανέργους που πέφτουν στα χέρια τους.

2.12 Η στοχοποίηση εργαζομένων για συνδικαλιστική δράση

Συνδικαλισμό των εργαζομένων αποτελεί η οργάνωση των εργαζομένων σε σωματεία (συνδικάτα) με σκοπό τη βελτίωση των αμοιβών τους, των συνθηκών εργασίας και ασφάλισης καθώς και το σύνολο των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την οργάνωση αυτή.⁴⁹

Η συνδικαλιστική ελευθερία αποτελεί κοινωνικό και αμυντικό δικαίωμα που περιλαμβάνει την ελευθερία ίδρυσης συνδικαλιστικής οργάνωσης και συμμετοχής σ' αυτήν ή σε άλλη ήδη υπάρχουσα. Έχει συγκεκριμένο σκοπό την προστασία και την προώθηση των εργασιακών και οικονομικών συμφερόντων των εργαζομένων. Τα μέσα που χρησιμοποιεί για την επίτευξη του στόχου της είναι η απεργία και η σύναψη Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας (ΣΣΕ). Φορείς του εν λόγω δικαιώματος είναι τόσο ο κάθε εργαζόμενος που βρίσκεται σε σχέση εξηρημένης εργασίας όσο και ο εργοδότης που απασχολεί τέτοιους εργαζόμενους.⁵⁰

Μέχρι τις αρχές του 19ου αιώνα η συνδικαλιστική ελευθερία δεν ήταν απλά ανύπαρκτη αλλά και έννοια απαγορευμένη στην παγκόσμια έννομη τάξη. Στην εποχή, όμως, της Βιομηχανικής Επανάστασης, οι νέες κοινωνικές συνθήκες επέβαλλαν τη δημιουργία συνδικαλιστικών οργανώσεων ως μία προσπάθεια αυτοπροστασίας των εργαζομένων έναντι των εργοδοτών. Έτσι, σταδιακά, την περίοδο της απαγόρευσης του εν λόγω δικαιώματος ακολούθησε η περίοδος της ανοχής, η οποία και τερματίστηκε με την αναγνώρισή του και τη συνταγματική κατοχύρωσή του.⁵¹

Θετική Συνδικαλιστική Ελευθερία

Η ατομική συνδικαλιστική ελευθερία ως θετικό δικαίωμα περιλαμβάνει το δικαίωμα του εργοδότη και του εργαζομένου:

- Να ιδρύουν συνδικαλιστική οργάνωση
- Να προσχωρούν σε ήδη υπάρχουσα
- Να επιλέγουν μεταξύ περισσότερων σε ποια θέλουν να προσχωρήσουν

⁴⁹ <http://el.wiktionary.org/> (πρόσβαση έγινε στις 7/4/2015)

⁵⁰ <http://www.theseis.com/> (πρόσβαση έγινε στις 7/4/2015)

⁵¹ Κουζής Γ.(2007): Τα χαρακτηριστικά του ελληνικού συνδικαλιστικού κινήματος, Αποκλίσεις και συγκλίσεις με τον ευρωπαϊκό χώρο, Αθήνα Gutenberg

•Να επιλέγουν την οργανωτική μορφή της συνδικαλιστικής οργάνωσης που συνιστούν

•Να είναι σε θέση να δημιουργήσουν μια συνδικαλιστική οργάνωση ακόμα κι αν υπάρχουν κι άλλες στον ίδιο κλάδο ή επάγγελμα ή επιχείρηση (αρχή της πολλαπλότητας), αν και απαγορεύεται η καταχρηστική ίδρυση συνδικαλιστικών οργανώσεων

•Να μην είναι υποχρεωμένοι να προσχωρήσουν ή να παραμείνουν σε ορισμένη συνδικαλιστική οργάνωση (και συνεπώς να απαγορεύονται όροι σε ΣΕΕ που ορίζουν κάτι τέτοιο).⁵²

Το Πανελλήνιο Σωματείο Εργαζομένων της εταιρείας είχε καταγγείλλει την εργοδοσία για την επανεκκίνηση συνδικαλιστικής δίωξης ενάντια στην εργαζομένη και μέλος του Δ.Σ. του σωματείου και είχε καλέσει σε συγκέντρωση διαμαρτυρίας.⁵³

Ο Σ.Μ. αναφέρει σχετικά με τον συνδικαλισμό: «Σε όλα τα τηλεφωνικά κέντρα, ερχόμαστε αντιμέτωποι με την αυξανόμενη εντατικοποίηση του ελέγχου, την επικρότηση του ρουφιανέματος και το προμοτάρισμα του ανταγωνισμού μεταξύ των συναδέλφων. Για αυτό και πρέπει να αντιδράσουμε. Να μην αποδεχτούμε την μοιρολατρία περιμένοντας τη σειρά μας. Ανάμεσα σε κυλιόμενα ωράρια και προγραμματισμένα διαλείμματα, πρέπει να βρεθούμε και να συζητήσουμε..Στη συγκεκριμένη εταιρεία έχουμε γίνει μάρτυρες των αποτελεσμάτων που έχει η εφαρμογή αυτής της πολιτικής από την εργοδοσία και τους πολιτικούς εκπροσώπους της. Η ολοένα αύξηση των ελαστικών μορφών εργασίας, το outsourcing τμημάτων, το «κόψιμο» των διατακτικών τροφής, η άρνηση αυξήσεων στην νέα επιχειρησιακή ΣΣΕ, οι συνδικαλιστικές διώξεις καταδεικνύουν ένα πράγμα: η διοίκηση της εταιρείας μέσα σε συνθήκες παγκόσμιας καπιταλιστικής κρίσης και της ολοένα αυξανόμενης έντασης του ανταγωνισμού μεταξύ των πολυεθνικών έχει ως στόχο να πληρώσουμε την κρίση εμείς οι εργαζόμενοι. Μάλιστα η ιδιαίτερη ικανότητα των στελεχών της διοίκησης φαίνεται από το γεγονός ότι το τελευταίο διάστημα και κλίμα ανασφάλειας προσπαθεί να δημιουργήσει σε όλους τους εργαζόμενους της εταιρείας και εντείνει την τρομοκρατία στους χώρους δουλειάς με τις συνδικαλιστικές διώξεις ή με τη στοχοποίηση συγκεκριμένων συναδέλφων ή τμημάτων».

Η Α.Λ. αναφέρει «Χαρακτηριστική τακτική αποτελούν οι πιέσεις και τρομοκρατία σε συναδέλφους να εργαστούν από το σπίτι τους, σε άλλα κτίρια, σε άλλες εταιρείες. Από τη στιγμή που σκοπός της εργοδοσίας είναι να καταπνίξει κάθε αγωνιστική διάθεση και αυτό προσπαθεί να καταφέρει με το φόβο της απόλυσης, μοναδική απάντηση πρέπει να είναι η αφοβία, η οργάνωση και ο αγώνας».

Ο Α.Κ. αναφέρει «Ο αγώνας που δίνουμε μπορεί να είναι χρονοβόρος, επίμονος και δύσκολος, αλλά είναι δικός μας και θα πρέπει να τον συνεχίσουμε. Η διοίκηση στέκεται ενωμένη απέναντί μας χρησιμοποιώντας τα φερέφωνα της για να μας διχάσει, ώστε να αποδυναμωθεί κάθε δυνατότητα διεκδίκησης. Είναι στο χέρι μας να αντισταθούμε, υψώνοντας τη φωνή μας και συμμετέχοντας ενεργά

⁵² <http://el.wiktionary.org/> (πρόσβαση έγινε στις 11/11/2015)

⁵³ <http://www.prodedialers.espivblogs.net/> (πρόσβαση έγινε στις 11/11/2015)

στις συλλογικές μας διαδικασίες. Συνεχίζουμε δυναμικά λαμβάνοντας μέρος στο συλλογικό αγώνα των σωματείων του κλάδου για την υπογραφή συλλογικών συμβάσεων και ενάντια στις απολύσεις, τις εργολαβοποιήσεις, την εντατικοποίηση. Αγωνιζόμαστε ενάντια στο σύνολο των πολιτικών κυβερνήσεων και εργοδοτών που υπονομεύουν τις ζωές μας».

Οι εργαζόμενοι της εταιρείας διαμαρτύρονται για περιορισμούς στη συνδικαλιστική δράση, για αναποτελεσματική παρέμβαση των ελεγκτικών μηχανισμών, για χαμηλούς μισθούς και απολύσεις, γενικότερα για την εκτεταμένη χρήση των μνημονιακών διατάξεων που πλήττουν παροχές, αποδοχές και συνθήκες εργασίας. Αυτό που μένει όμως και είναι το σοβαρότερο απ' όλα, είναι η προσπάθεια από τη διοίκηση να ποινικοποιηθεί ο συνδικαλισμός στο χώρο εργασίας και να προωθηθεί ο ατομικισμός και ο ανταγωνισμός. Οι εργαζόμενοι που βιώνουν όλα αυτά, μέσα από κινητοποιήσεις απέδειξαν απέναντι σε μια πολυεθνική, μέσα στις παρούσες συνθήκες, πως έχουν τη δύναμη, μπορούν να πετύχουν και νίκες, όπως η επαναπρόσληψη της συνδικαλίστριας Ο.Κ. που "τιμωρήθηκε" για τη συνδικαλιστική της δράση. Νίκες που μπορεί να φέρει ένας αγώνας που λαμβάνει υπόψη του ενιαία τη δέσμη των μέτρων που παίρνει η εταιρεία και όχι το κάθε γεγονός ξεχωριστά. Ένας αγώνας με έντονα τα χαρακτηριστικά της ταξικής αλληλεγγύης του συνόλου της εργατικής τάξης. Δίνοντας τη μάχη απέναντι στο σύνολο αυτής της πολιτικής με ένα τέτοιο πλαίσιο πάλης που καλύπτει τις σύγχρονες ανάγκες, που ενώνει το σύνολο των εργαζομένων του κλάδου αφού αντιμετωπίζουν κοινά προβλήματα και δίνει νόημα και δυναμική επίλυσης των καθημερινών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι του κλάδου των τηλεπικοινωνιών.

2.13 Η Απεργία ως κύρια μορφή συνδικαλιστικής δράσης

Η απεργία ως μία από τις κύριες μορφές συνδικαλιστικής δράσης αποτελεί συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα τόσο στα πλαίσια της συνδικαλιστικής ελευθερίας όσο και ως αυτοτελές δικαίωμα. Πρόκειται για τη συλλογική αποχή μισθωτών, σε εξαρτημένη-πάντα-εργασία, με απόφαση από νόμιμες συνδικαλιστικές οργανώσεις. Αποσκοπεί στην προαγωγή και διασφάλιση οικονομικών, εργασιακών, συνδικαλιστικών και ασφαλιστικών συμφερόντων.

Ο σκοπός της απεργίας: η απεργία στοχεύει στη διευθέτηση οικονομικών, εργασιακών, συνδικαλιστικών και ασφαλιστικών θεμάτων.

Η απεργία ως θεμελιώδης θεσμός του ελληνικού εργατικού δικαίου

Σε συνταγματικό επίπεδο, το συνδικαλιστικό δικαίωμα («συνδικαλιζέσθαι»), κατάκτηση μακροχρόνιων αγώνων των εργαζομένων συνιστά την αντίπαλη «εξουσία» που ισοσταθμίζει εκείνη του εργοδότη-επιχειρηματία, η οποία εκπορεύεται από το δικαίωμα του τελευταίου στα μέσα παραγωγής. Στόχος αυτής της συλλογικά και αλληλέγγυα οργανωμένης αντιδύναμης των μισθωτών είναι ο περιορισμός της μονοπωλιακής εξουσίας να προσδιορίζει μονομερώς το εργασιακό καθεστώς.

Η συνδικαλιστική ελευθερία είναι ένα ατομικό δικαίωμα το οποίο αποσκοπεί στη διαφύλαξη και προαγωγή των εργατικών και οικονομικών συμφερόντων των εργαζομένων και πραγματώνεται μέσω της συλλογικής συνδικαλιστικής δράσης και του αναμφισβήτητου δικαιώματος της ιδρύσεως συνδικαλιστικών οργανώσεων. Οι δύο θεμελιακές, αξιολογικές συνιστώσες που προσδιορίζουν τον σκληρό πυρήνα του συνδικαλιστικού δικαιώματος και αποτελούν τους μοχλούς πίεσης επί των εξουσιών του εργοδότη είναι η συνδικαλιστική αυτονομία (ή κατά το κοινώς λεγόμενο «η σύναψη συλλογικών συμβάσεων εργασίας») και οι εργατικοί αγώνες (απεργία).

Η απεργία αποτελεί μεν μέσο πίεσης για την ικανοποίηση και την επίτευξη των εργατικών διεκδικήσεων σε λογικά πάντα όμως πλαίσια. Τα δικαστήρια σε θέματα απεργίας εκτός από τη συνδρομή ορισμένων προϋποθέσεων που προβλέπονται από το Ν.1264/1982 ούτως ώστε να χαρακτηριστεί μια απεργία ως νόμιμη ελέγχουν ταυτόχρονα στα πλαίσια της εξουσίας που παρέχεται σε αυτά από τη διάταξη του άρθρου 22§4 του Ν.1264/1982, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 5 του Ν.1915/1990 αν το δικαίωμα της απεργίας έχει ασκηθεί κατά τρόπο που

υπερβαίνει την καλή πίστη, τα χρηστά ήθη και τον κοινωνικό και οικονομικό σκοπό του δικαιώματος. Στο κυρίως μέρος του εν λόγω πονήματος στο οποίο εξετάζεται ο δικαστικός έλεγχος του δικαιώματος της απεργίας κρίνεται αφ' ενός απαραίτητο να προσδιοριστούν οι διάφορες προϋποθέσεις, οι οποίες θα πρέπει να συντρέχουν αθροιστικά για να χαρακτηριστεί μία απεργία νόμιμη ή παράνομη, ενώ στο δεύτερο μέρος γίνεται εμβάθυνση στη διαδικασία του δικαστικού ελέγχου της άσκησης του δικαιώματος.

Αξίζει να υπογραμμιστεί ότι η απεργία αποτελεί δικαίωμα και όχι υποχρέωση, πράγμα το οποίο σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να απέχουν από την άσκησή της. Το δικαίωμα της απεργίας βέβαια ανήκει σε κάθε μισθωτό (το έχουν και οι μη συνδικαλιζόμενοι). Ωστόσο δικαίωμα άσκησης του δικαιώματος της απεργίας και συντονισμού των απεργιακών κινητοποιήσεων έχουν μόνο οι συνδικαλιστικές οργανώσεις.

Κήρυξη απεργίας

Ειδικότερα, η άσκηση της απεργίας διέπεται βασικά από τις διατάξεις του άρθρου 20 του Ν.1264/1982, όπως ισχύει με τις προσθήκες, τις τροποποιήσεις και αντικαταστάσεις που έγιναν με τους νόμους 1915/1990 και 2224/1994. Σύμφωνα με τις ανωτέρω διατάξεις στις πρωτοβάθμιες συνδικαλιστικές οργανώσεις η απεργία κηρύσσεται με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης η οποία είναι το ανώτατο όργανο της συνδικαλιστικής οργάνωσης. Η Γενική Συνέλευση που αποφασίζει την απεργία μπορεί να εξουσιοδοτήσει το διοικητικό συμβούλιο να εκτελέσει την απόφαση και να καθορίσει τις λεπτομέρειες για τη διεξαγωγή της απεργίας, ιδίως μάλιστα αν οι οργανώσεις είναι ευρύτερης περιφέρειας ή πανελλαδικής εμβέλειας. Η απόφαση της Γενικής Συνέλευσης για κήρυξη απεργίας λαμβάνεται με μυστική ψηφοφορία (παραβίαση της μυστικής ψηφοφορίας καθιστά την απόφαση της Γενικής Συνέλευσης όχι απλώς ακυρώσιμη αλλά απόλυτα άκυρη. Ταυτόχρονα η απόφαση της Γενικής Συνέλευσης πρέπει να προηγείται της απεργίας, ειδάλλως η απεργία χαρακτηρίζεται ως αδέσποτη.⁵⁴

Οι Δευτεροβάθμιες Συνδικαλιστικές Οργανώσεις που καλύπτουν μισθωτούς περισσότερων επιχειρήσεων μπορούν να κηρύξουν απεργία με απόφαση του

⁵⁴ Κουκιάδης Ι.Δ.(2011):Εργατικό Δίκαιο Επιτομή, Αθήνα Σάκκουλα

Διοικητικού Συμβουλίου στη γεωγραφική τους περιφέρεια ή και σε τμήματά της, για το σύνολο, όμως, επαγγελμάτων, κατηγοριών και επιχειρήσεων, όχι όμως σε μεμονωμένη επιχείρηση. Η απεργία, τέλος, που κηρύσσεται από τριτοβάθμια οργάνωση και καλύπτει όλους τους μισθωτούς που εκπροσωπεί, επομένως και τους εργαζομένους των κοινωφελών και υπό κοινωνικοποίηση επιχειρήσεων κηρύσσεται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου.

Υποχρέωση για 24ωρη προειδοποίηση του εργοδότη και γνωστοποίηση των αιτημάτων των απεργών

Απαραίτητη συνιστώσα για την εξασφάλιση της νομιμότητας της απεργίας είναι η υποχρέωση για προειδοποίηση. Το σωματείο των εργαζομένων οφείλει να γνωστοποιεί στην εργοδοτική πλευρά τα αιτήματα που διεκδικεί ώστε να καταβάλλεται προσπάθεια να λυθεί η συλλογική διαφορά με ειρηνικά μέσα (διαπραγματεύσεις). Η εν λόγω υποχρέωση των εργαζομένων πηγάζει τόσο από την καλή πίστη, όσο και από το γεγονός ότι η απεργία αποτελεί το έσχατο μέσο για την ικανοποίηση των αιτημάτων. Η προειδοποίηση του εργοδότη ή της εργοδοτικής συνδικαλιστικής οργάνωσης για την άσκηση του δικαιώματος απεργίας πρέπει να λαμβάνει χώρα τουλάχιστον 24 ώρες πριν την πραγματοποίηση της απεργίας. Ο σκοπός της συγκεκριμένης υποχρέωσης είναι να προλάβει τον πλήρη αιφνιδιασμό του εργοδότη και παράλληλα να του δώσει τη δυνατότητα να λάβει στοιχειώδη μέτρα για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν για την επιχείρηση από την απεργία διαφυλάττοντας ταυτόχρονα τους μισθωτούς από μία στιγμιαία και πρόχειρη απόφαση και δίνοντάς τους πριν την καταφυγή στο μέσον της απεργίας τη δυνατότητα για διαπραγμάτευση. Η προειδοποίηση μπορεί να γίνει με οποιονδήποτε τρόπο: έγγραφο, τηλεγράφημα ή ακόμη και προφορικά. Κατά κανόνα αρκεί η γενική προειδοποίηση. Ο προσδιορισμός ή μη της ημέρας και της ώρας έναρξης της απεργίας εναπόκειται στις εκάστοτε συνθήκες και την εκάστοτε μορφή του συγκεκριμένου εργατικού αγώνα. Η προειδοποίηση έπεται συνήθως της αποτυχίας των διαπραγματεύσεων. Η απεργία που πραγματοποιείται χωρίς 24ωρη προειδοποίηση είναι παράνομη. Η παράνομη λόγω μη προειδοποίησεως απεργία

παραμένει παράνομη έστω και αν για τη συνέχιση αυτής έχει γίνει 24ωρη προειδοποίηση του εργοδότη. Δεν νομιμοποιείται δηλαδή ούτε για το μέλλον.⁵⁵

Η υποχρέωση για διάθεση προσωπικού ασφαλείας

Η άσκηση του δικαιώματος απεργίας δεν επιτρέπεται να θέτει σε κίνδυνο τις εγκαταστάσεις της επιχείρησης ούτε να προκαλεί καταστροφές ή ατυχήματα. Η καταστροφή της επιχείρησης υπερβαίνει τον σκοπό του δικαιώματος απεργίας και αντίκειται στην καλή πίστη και τα χρηστά ήθη (άρθρο 25§3Σ/281ΑΚ). Άλλωστε η καταστροφή της επιχείρησης αντίκειται και στα συμφέροντα των απεργών, αφού η επάνοδος στην θέση εργασίας συνδέεται με την υπόσταση της επιχείρησης. Για τους παραπάνω λόγους η διάθεση προσωπικού ασφαλείας για την πρόληψη καταστροφών ή ατυχημάτων δεν περιορίζει την άσκηση του δικαιώματος της απεργίας, αλλά είναι σύμφωνη με το περιεχόμενο και την φύση του.⁵⁶ Σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 του άρθρου 21 του Ν.1264/1982, όπως αυτό έχει τροποποιηθεί και αντικαταστάθηκε από το άρθρο 2 του Ν.2224/1994, κατά τη διάρκεια της απεργίας η συνδικαλιστική οργάνωση έχει την υποχρέωση να διαθέτει το αναγκαίο προσωπικό για την ασφάλεια των εγκαταστάσεων της επιχείρησης και της πρόληψης καταστροφών και ατυχημάτων. Στις δε υπηρεσίες, οργανισμούς και επιχειρήσεις που αναφέρονται στο άρθρο 19§2, των οποίων η λειτουργία έχει ζωτική σημασία για την εξυπηρέτηση βασικών αναγκών του κοινωνικού συνόλου, πέραν του προσωπικού ασφαλείας της προηγούμενης παραγράφου διατίθεται και προσωπικό για την αντιμετώπιση στοιχειωδών αναγκών του κοινωνικού συνόλου. Η συγκρότηση του προσωπικού ασφαλείας θα πρέπει να γνωστοποιείται στις αρμόδιες αρχές το πρώτο δεκαπενθήμερο του Ιανουαρίου.

Κατά το ελληνικό εργατικό δίκαιο η απεργία συνιστά το έσχατο μέσο για την επίτευξη του σκοπού της συνδικαλιστικής ελευθερίας, δηλαδή την προαγωγή και διαφύλαξη των οικονομικών και εργασιακών συμφερόντων των εργαζομένων. Όπως προαναφέρθηκε, πριν από την έναρξη της απεργίας πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια να λυθεί η συλλογική διαφορά με διαπραγματεύσεις. Αν τυχόν έχει συμφωνηθεί μεταξύ των κοινωνικών αντιπάλων διαδικασία προαιρετικής διαιτησίας ή άλλη διαδικασία ειρηνικής επιλύσεως της διαφοράς, πρέπει να εξαντλείται και

⁵⁵ Κουζής Γ.(2007):Τα χαρακτηριστικά του ελληνικού συνδικαλιστικού κινήματος, Αποκλίσεις και συγκλίσεις με τον ευρωπαϊκό χώρο, Αθήνα Gutenberg

⁵⁶ Σκούρτης Γ. (1976):Απεργία ή η πάλη των τάξεων απ' αυτούς που παλεύουν, Αθήνα Κέδρος

αυτή. Η συνδικαλιστική οργάνωση οφείλει να γνωστοποιεί στον εργοδότη πριν προβεί στην ενάσκηση του απεργιακού της δικαιώματος τα αιτήματα που διεκδικεί, να προσφέρεται για την διεξαγωγή διαπραγματεύσεων και να αφήνει εύλογα χρονικά περιθώρια για τις διαπραγματεύσεις. Αξιοσημείωτο είναι πως η αρχή του έσχατου μέσου επιτρέπει στη συνδικαλιστική οργάνωση να προετοιμάζεται για την διεξαγωγή του εργατικού αγώνα (π.χ. σύγκληση Γενικής Συνελεύσεως) κατά την διάρκεια των διαπραγματεύσεων ενώ δεν απαγορεύει την πραγματοποίηση μίας σύντομης προειδοποιητικής απεργίας εν μέσω των διαπραγματεύσεων στην περίπτωση που ο εργοδότης δεν δείχνει σοβαρή πρόθεση να διαπραγματευτεί. Εν τούτοις απεργία που πραγματοποιείται κατά παράβαση της αρχής του εσχάτου μέσου, χωρίς δηλαδή να έχουν εξαντληθεί όλα τα πιθανά ειρηνικά μέσα διαπραγματεύσεως και επιλύσεως της διαφοράς είναι παράνομη. Όλες οι προαναφερθείσες προϋποθέσεις θα μπορούσαν να χαρακτηρισθούν ως θετικές προϋποθέσεις νόμιμης ενάσκησης του απεργιακού δικαιώματος-αποτελεί δηλαδή αδήριτη ανάγκη η σωρευτική εφαρμογή τους για την εξασφάλιση της νομιμότητας του εργατικού αγώνα. Στον αντίποδα, υπάρχει ένα σύνολο περιπτώσεων η ύπαρξη των οποίων θα πρέπει να αποκλείεται κάθε φορά ούτως ώστε να μην ελλοχεύει ο κίνδυνος του χαρακτηρισμού της απεργίας από τις δικαστικές αρχές ως παράνομης. Για να είναι νόμιμη η απεργία πρέπει κατά το χρόνο κήρυξής της να συντρέχουν σωρευτικά οι προϋποθέσεις και να μην γίνεται υπέρβαση των πλαισίων που ορίζει ο νόμος (ΑΚ 281) αλλά και το σύνταγμα (άρθρο 25§3).

Εκτενέστερα:

- Δεν θα πρέπει να απαγορεύεται η προσφυγή των μισθωτών στην απεργία είτε από τον νόμο ή από δικαστική απόφαση.
- Δεν θα πρέπει να αναστέλλονται συνταγματικές διατάξεις οι οποίες κατοχυρώνουν το απεργιακό δικαίωμα.
- Δεν θα πρέπει η άσκηση του εν λόγω δικαιώματος να υπερβαίνει τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη, τα χρηστά ήθη, ο κοινωνικός και οικονομικός σκοπός του δικαιώματος, ενώ, τέλος, είναι αναγκαίο η απεργία να μην σχετίζεται με παράνομες και ποινικά διωκόμενες πράξεις.

Αν δεν συντρέχει οποιαδήποτε από τις παραπάνω προϋποθέσεις, η άσκηση του απεργιακού δικαιώματος καθίσταται παράνομη με αποτέλεσμα να μην εκπληρώνει η απεργία την κύρια αποστολή της, στην οποία ήδη έχει γίνει λόγος.

Συνεπώς, η αποχή από την εργασία λόγω συμμετοχής σε απεργία που κηρύχθηκε κατά παράνομη ενάσκηση του απεργιακού δικαιώματος αποτελεί παραβίαση των ατομικών συμβάσεων εργασίας. Σε κάθε περίπτωση, η απεργία μπορεί να εξελιχθεί σε παράνομη αν κατά τη διάρκειά της εκλείψει οποιαδήποτε από τις προαναφερόμενες προϋποθέσεις (π.χ. από τη Νομολογία: αν προστεθούν νέα αιτήματα από αναρμόδιο όργανο της συνδικαλιστικής οργάνωσης, αν τα νέα αιτήματα δεν έχουν προηγουμένως γίνει γνωστά στον εργοδότη, αν υπάρξει εκτροπή της απεργίας σε κατάληψη των χώρων εργασίας είτε σε παρακώλυση της εργασίας των μη απεργών).⁵⁷

Οι εργαζόμενοι της εταιρείας, μετά από συνέλευση τους, αποφάσισαν να μην ακολουθήσουν κανέναν από τους δυο δρόμους που τους έδειχνε η εργοδοσία (ή ανεργία ή απολύσεις κάποιων και μειώσεις μισθών των υπολοίπων) αλλά να ξεκινήσουν 24ωρη απεργία από την επόμενη κιόλας μέρα. Από την επόμενη, όμως, μέρα ξεκινάει και ένας πόλεμος με MAT, εισαγγελείς και απεργοσπάστες που προσπαθούν να σπάσουν την απεργία των εργαζομένων υπερασπιζόμενοι τα συμφέροντα της εργοδοσίας, με την διοίκηση να προσπαθεί να βγάλει την απεργία “παράνομη και καταχρηστική”, με συλλήψεις απεργών και συνδικαλιστών. Όμως οι εργαζόμενοι δεν λύγισαν, έχοντας στο πλάι τους αλληλέγγυα σωματεία, μετά από 16 μέρες αγώνα καταφέρνουν να κερδίσουν την ανάκληση των 17 απολύσεων δίνοντας ένα μάθημα ότι τα δικαιώματα των εργαζομένων δεν θυσιάζονται στον βωμό της εκάστοτε επιχείρησης.

Βασικά αιτήματα της απεργιακής κινητοποίησης ήταν: Καμία μείωση μισθών και κατάργηση επιδομάτων, ενσωμάτωση των χαμένων – παγωμένων ωριμάνσεων στο βασικό μισθό, επέκταση του επιδόματος αγγλικών σε όλα τα τμήματα, άμεση μετατροπή των συμβάσεων ορισμένου χρόνου σε αορίστου χρόνου σύμβαση, και προσλήψεις με συμβάσεις αορίστου χρόνου. Οι εργαζόμενοι απαίτησαν επίσης να σταματήσει η δίωξη της συνδικαλιστικής δράσης από την Διοίκηση της εταιρείας, η οποία και αυτή τη φορά έστειλε εξώδικο στο σωματείο, σε μια απέλπιδα προσπάθεια να επιβάλει κλίμα τρομοκρατίας. Ανάμεσα στα αιτήματα ήταν επίσης η κατάργηση της δανεικής εργασίας και η απορρόφηση όλων των εργαζομένων στις εγκαταστάσεις της εταιρείας με σύμβαση εργασίας απ’ ευθείας από την εταιρεία, το σταμάτημα των

⁵⁷ Κουκιάδης Ι.Δ.(2011):Εργατικό Δίκαιο Επιτομή, Αθήνα Σάκκουλα

απολύσεων και των εργολαβιών καθώς και ουσιαστικά μέτρα υγιεινής και ασφάλειας σε όλη την έκταση των εργασιών.

Όπως δήλωσε η Α.Κ, γραμματέας του σωματείου, «η πλειοψηφία των εργαζόμενων ανταποκρίθηκε στο αγωνιστικό κάλεσμα του σωματείου και η απεργία είχε ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά και μεγάλη συμμετοχή». Δεκάδες εργαζόμενοι μέλη του σωματείου αλλά και πλήθος αλληλέγγυων και συνδικαλιστών ταξικών σωματείων προχώρησαν σε απεργιακή περιφρούρηση στα δύο κεντρικά κτίρια της εταιρείας, στην έδρα της εταιρείας. «Η στήριξη από άλλους εργαζόμενους και συνδικαλιστές ήταν καθοριστική και αυτό μας δίνει δύναμη να συνεχίσουμε τον αγώνα μας» σχολίασε σχετικά η Α.Κ., η οποία πρόσθεσε ότι «οι συνάδελφοι έδωσαν δυναμικά το παρών στην απεργία παρά την εργοδοτική τρομοκρατία και τις απειλές προϊσταμένων».

Ο Σ.Μ. αναφέρει «Τα νομικά όπλα μας λιγοστεύουν και αυτό που μας μένει τελικά είναι η δική μας αντίδραση, είναι η απεργία. Είναι στο χέρι μας αυτή η απεργία να μην είναι μία τουφεκιά στον αέρα αλλά να έχει σοβαρό αντίκτυπο στη διοίκηση ώστε να πάρει σοβαρά την απαίτησή μας. Παράλογα είναι τα επιχειρήματα της διοίκησης που πχ αρνείται να υπογράψει την ίδια σύμβαση γιατί ο ανταγωνισμός υπογράφει χαμηλότερες, όταν η διοίκηση της εταιρείας έχει μειώσει το προσωπικό πλέον του 50% και συνεχίζει τις εργολαβίες, ενώ ακόμα και στην απαίτησή της για υπογραφή σύμβασης με μειώσεις δεν δίνει εγγυήσεις για την παύση εργολαβοποιήσεων και απολύσεων. Ως τότε θα τους επιτρέπουμε να μας θεωρούν ανακυκλώσιμο υλικό; Καιρός να οργανωθούμε και να σπάσουμε τα τείχη της σιωπής, του φόβου και της αδιαφορίας».

Η Α.Λ. αναφέρει «Η Διοίκηση επιδεικνύει δυισμό στην αντιμετώπισή της προς τους εργαζόμενους καθησυχάζοντας σε meetings τους συναδέλφους σχετικά με την ‘μεγαλειώδη’ πορεία της εταιρείας ενώ πίσω από κλειστές πόρτες απολύει εργαζομένους κυρίως με πολλά έτη υπηρεσίας. Διατηρεί τους μισθούς στους παλιούς εργαζομένους αλλά προσλαμβάνει με μισθούς κατά το δοκούν που φτάνουν ακόμα και τα 700€ μεικτά. Κάνει φιλανθρωπικές φιέστες και δαπάνες σε εσωτερική διαφήμιση αλλά αρνείται να καταβάλλει το επίδομα γάμου σε εργαζομένους αρχηγούς μονογονεϊκών οικογενειών. Και φυσικά ασκεί διώξεις σε κάθε αντίδραση».

Ο Α.Κ. αναφέρει «Η μόνη υποχώρηση από τις αρχικές μας θέσεις είναι η υπογραφή συλλογικής σύμβασης με τους όρους της τελευταίας. Οι εργαζόμενοι είμαστε αποφασισμένοι και θα αγωνιστούμε συλλογικά για την υπεράσπιση των θέσεων εργασίας και την υπογραφή συλλογικής σύμβασης με ικανοποιητικούς για εμάς όρους. Ενάντια σε λογικές μοιρολατρίας, του «τίποτε δε γίνεται», ενάντια στην απάθεια και την απομόνωση που επικρατεί σε αυτούς τους χώρους μόνο συλλογικά μπορούμε να πολεμήσουμε την τρομοκρατία των αφεντικών. Να αναλάβουμε από κοινού δράση ενάντια σε λογικές ανάθεσης και αδιαφορίας. Να πολεμήσουμε τον ατομικισμό μέσα από την οργάνωση, την ενότητα και την αλληλεγγύη μας».

Η πίεση που ασκούν οι κινητοποιήσεις, οι απεργίες, η δύναμη της αντίστασης και των αγώνων όπως φαίνεται ανησυχεί τη Διοίκηση. Αυτό που χαρακτήριζε πάντα

τις νικηφόρες μάχες δεν ήταν μόνο η μορφή ή η διάρκεια των αγώνων αλλά η μαζικότητα των διαδηλώσεων, η οργάνωση, η αποφασιστικότητα, η αντοχή και η πίστη στο δίκιο των εργαζομένων. Οι εξελίξεις φαίνεται πως δεν αφήνουν κανέναν ανεπηρέαστο, είτε είναι μέλος του σωματείου του, είτε όχι και πως δεν χρειάζεται οι εργαζόμενοι να υποτάσσονται στις εξελίξεις αλλά να ενώσουν τις δυνάμεις τους απέναντι στην εργοδοσία, με συνδικάτα που θα λειτουργούν δημοκρατικά και θα αποκτούν δύναμη από τη συμμετοχή των εργαζομένων στο σχεδιασμό της δράσης τους. Οι αγώνες που έχουν γίνει ως σήμερα φαίνεται πως δεν πάνε χαμένοι ως τώρα πίεζαν, δυσκόλευαν και καθυστέρουσαν μέτρα. Όμως τώρα φαίνεται πως οι εργαζόμενοι έχουν ανάγκη οι διεκδικήσεις να μπουν σε νέα φάση αγώνων, πιο επιθετικών και να μην περνάει σε καμία περίπτωση η τρομοκρατία και ο εκβιασμός από τη Διοίκηση για τη διεκδίκηση όσων τους αξίζουν.

Οι εργαζόμενοι στο σύνολό τους έχουν τη δύναμη να γυρίσουν την κατάσταση προς όφελός τους. Πάντα έτσι γινόταν και με αυτόν τον τρόπο κατακτήθηκαν πολλά από όσα λαμβάνουν αλλά και όσα χάνουν σήμερα. Η απεργία υπήρξε όπλο των εργαζομένων και η δυναμικότητά της αποτέλεσε και τον βαθμό επιτυχίας του αγώνα τους ακόμα και σε καιρούς που οι συνθήκες ήταν ακόμα πιο σκληρές.

ΜΕΡΟΣ Γ'

Κεφάλαιο 3^ο

Τα Συμπεράσματα της έρευνας

Οι αλλαγές στην αγορά εργασίας με αφορμή την κρίση και τα Μνημόνια έχουν επιδεινώσει δραματικά τη θέση της μισθωτής εργασίας μέσα από την απορρύθμιση που επιβάλλεται σε κεντρικούς πυλώνες του προστατευτικού πλαισίου του εργατικού δικαίου στην Ελλάδα.⁵⁸ Η βιαιότητα των νεοφιλελεύθερων πολιτικών που καταγράφηκαν ιστορικά στην ελληνική αγορά εργασίας οδηγεί σε τεράστια εργασιακή υποβάθμιση δημιουργώντας παρενέργειες που εγκυμονούν εκρηκτικές εξελίξεις σε μια χώρα με ελείμματα στο πεδίο του κοινωνικού κράτους και της κοινωνικής πολιτικής. Το περιεχόμενο των αλλαγών δεν αποτελεί ελληνική πρωτοτυπία. Ανιθέτως, συναντάται στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες που έχουν υποστεί παρεμβάσεις στις εργασιακές σχέσεις σε μια σταδιακή πορεία απορρύθμισης της εργασίας.

Οι τελευταίες εξελίξεις στο πεδίο των εργασιακών σχέσεων συνιστούν την ακραία έκφραση μιας μακρόχρονης πορείας σημαντικών αλλαγών στον ελληνικό και τον διεθνή χώρο υπό την κυριαρχία του νεοφιλελευθερισμού. Το ελληνικό πείραμα, με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του πιθανόν να σχετίζεται με σχέδια διεθνών οικονομικών συμφερόντων για επενδύσεις σε μια αγορά εργασίας με χαμηλό κόστος. Στο νέο εργασιακό τοπίο που διαμορφώνεται φαίνεται εύλογο το φαινόμενο των περιορισμένων εργασιακών δικαιωμάτων, της ανασφάλειας, των χαμηλών αποδοχών, και των φθηνών απολύσεων.⁵⁹

Στην έννοια της ευελιξίας της εργασίας υπάρχουν μορφές απασχόλησης που βασίζονται σε λογικές ελαχιστοποίησης του κόστους εργασίας αυτές ακολουθούν και μεγάλες επιχειρήσεις υιοθετώντας παρεμβάσεις στον τρόπο διαμόρφωσης των μισθών, εντατικοποίηση της εργασίας και προσπάθεια απομόνωσης των εργαζομένων

⁵⁸ Στρατούλης Δ.(2005) : Οι εργασιακές σχέσεις στη δίνη του νεοφιλελεύθερου τυφώνα, Αθήνα ελληνικά γράμματα

⁵⁹ Κουζής Γ.(2010): Ο χάρτης της κρίσης το τέλος της αυταπάτης, Η πορεία της νεοφιλελεύθερης απορρύθμισης της εργασίας και το άλλοθι της κρίσης-κομμάτι απο συλλογικό τόμο, Αθήνα Τόπος

αλλά και προσπάθεια ποινικοποίησης κάθε συλλογικής προσπάθειας και δράσης καλλιεργώντας ένα κλίμα ανασφάλειας και φόβου.⁶⁰

Στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, στα τηλεφωνικά κέντρα – ειδικά σε αυτήν τη δύσκολη εποχή – καταλαβαίνει κανείς πως η επίθεση που δέχονται συνολικά όλοι οι εργαζόμενοι και οι άνεργοι είναι μεθοδική και έχει σαν κεντρικό της στόχο την γενικευμένη επισφάλεια και απορρύθμιση των εργασιακών σχέσεων στο σύνολό τους. Αυτή η επίθεση έχει χτυπήσει προσεκτικά όλα αυτά που ονομάζονταν κεκτημένα (θεσμικά ή μη) και ήταν μέχρι πρότινος κάτι που έκανε λίγο πιο ελαφρύ το καθημερινό βάρος της μισθωτής εργασίας. Αρκετά σημαντική νίκη τους, με αυτήν την επιθετική προέλαση είναι ουσιαστικά η σχετική κατάργηση των συμβάσεων διαμορφώνοντας και το πλαίσιο για την όποια παρέμβαση κατά το δοκούν και το συμφέρον των εταιρειών. Μ' αυτόν τον τρόπο οι εργαζόμενοι πλέον ελπίζουν στην καλή διάθεση του αφεντικού για τους όρους και την ισχύ του "ιδιωτικού συμφωνητικού" που πλέον αυτές οι συμβάσεις και οδηγούν προκατασκευασμένες οι συμφωνίες των εκπροσώπων των εργοδοτών με τους εργοδότες.

Η γενική εικόνα που δίνει το δείγμα των ερωτωμένων της εταιρείας είναι πως μέσα σε μία τέτοια συνθήκη αυτό που διαμορφώνεται στα τηλεφωνικά κέντρα η συγκεκριμένη εταιρεία αποτελεί ένα παράδειγμα προς μίμηση για κάθε εταιρεία που θέλει να αυξήσει τα κέρδη της μειώνοντας το εργασιακό κόστος. Η εντατικοποίηση, η στοχοθέτηση και τα πλάνα των χρόνων κλήσης, διαλείμματος, των πωλήσεων κλπ, μαζί με την αξιολόγηση στην κάθε πτυχή της ύπαρξης του ευέλικτου εργαζόμενου πλήθους που ανακυκλώνεται από την ανεργία στην εκμετάλλευση.

Παρόλο που ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών είναι ένας από τους πιο κερδοφόρους στην Ελλάδα, οι εταιρείες δεν δίστασαν να αξιοποιήσουν όλες τις διευκολύνσεις που τους παρέχονται, ελαστική-εντατικοποιημένη εργασία, απελευθέρωση των απολύσεων και κυρίως εργασία υπό το μόνιμο καθεστώς φόβου και ανασφάλειας. Μάλιστα για τις απολύσεις πλέον δεν δεσμεύονται ούτε για αποζημιώσεις αφού βαφτίζονται ως παραιτήσεις. Τα συμφέροντα όμως των εργαζομένων είναι κόντρα στα μέτρα που εφαρμόζει η Διοίκηση για να διασφαλίσει την κερδοφορία της επιχείρησης.

⁶⁰ Λυμπεράκη Α, Α. Μουρική(2003):Η αθορυβή Επανάσταση, Νέες μορφές οργάνωσης της παραγωγής και της εργασίας, Αθήνα Gutenberg

Όπως φαίνεται και από τις απαντήσεις των εργαζομένων τα τελευταία χρόνια η εντατικοποίηση που βιώνουν ξεπερνά κάθε προηγούμενο. Στο βωμό της ανάπτυξης της εταιρείας χιλιάδες εργαζόμενοι δέχονται αφόρητες πιέσεις για να είναι πιο παραγωγικοί και για πιάσιμο των στόχων. Αυτές οι πιέσεις ασκούνται άλλοτε με την απειλή της παραίτησης και άλλοτε με υποσχέσεις για bonus. Η αξιολόγηση των εργαζομένων μπορεί να συνδιάζεται με προαγωγή ή και αύξηση όμως στην πραγματικότητα είναι αφορμή για απολύσεις και περαιτέρω εντατικοποίηση.

Τη στιγμή που τα δικαιώματα των εργαζομένων στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών φαίνεται να δέχονται άγρια επίθεση, η Διοίκηση χρησιμοποιεί όλα τα μέσα για να διασφαλίσει ένα ασφαλές περιβάλλον ώστε να μπορεί να αυξάνει τα κέρδη της και για να γίνεται αυτό χρειάζεται εργαζομένους που θα δέχονται τις απλήρωτες υπερωρίες, τα ωράρια λάστιχο και γενικά την εντατικοποίηση της εργασίας σε κάθε μορφή. Σκοπός της Διοίκησης φαίνεται να είναι να καταπνίγει κάθε μορφή αντίδρασης και αγώνα, να τρομοκρατεί τους εργαζόμενους ώστε να μην απεργούν, να μη διεκδικούν τα δικαιώματά τους και να μην οργανώνονται γιατί όλα αυτά θα τους επιφέρουν κυρώσεις. Οι εργαζόμενοι για τη Διοίκηση πρέπει να είναι φοβισμένοι και να "κοιτάνε τη δουλειά τους".

Οι εργαζόμενοι γνωρίζουν ότι κάποιες συνδιαλέξεις τους παρακολουθούνται για να ελέγχεται αν κάνουν καλά τη δουλειά τους. Ορισμένες φορές εφαρμόζεται "τιμωρητικά" η αλλαγή ολόκληρης της βάρδιας μέχρι να υποδείξουν ποιος καθυστέρησε τον πελάτη ενάμισι λεπτό στη γραμμή. Στις πωλήσεις τα μέτρα είναι σκληρότερα. Εκεί υπάρχει σύνδεση μισθού και απόδοσης. Αλλά τα πλάνα έγιναν πειστικά, σε ορισμένες περιπτώσεις εξωπραγματικά. Έτσι, μπροστά στην οθόνη του υπολογιστή και ζαλισμένος από το βομβαρδισμό των κλήσεων στο ακουστικό το μόνο που μπορεί να περιμένει ο εργαζόμενος σε ένα τηλεφωνικό κέντρο είναι το επόμενο 10λεπτο διάλειμμα του. Ξεχνώντας όμως καθετί που έχει σχέση με το πλέγμα των παραγωγικών σχέσεων, πηγαίνοντας στην εργασία του για να χαρεί που θα πουλήσει, να χαρεί και να διασκεδάσει που θα εξυπηρετήσει τους πελάτες και την εταιρεία. Πρέπει να σκεφτεί μέσα στον χαμό των κλήσεων και των ενσωματωμένων (σε κάθε κίνηση) "προσταγών" πως τελικά αυτός μπορεί να είναι το πιο ενεργητικό κομμάτι της καταπίεσης του.

Υπάρχουν τομείς μέσα στο εργασιακό πεδίο που η κάθε δραστηριότητα σχετίζεται και με μία θέση εργασίας, που έχει σαν αντικείμενό της τον έλεγχο αυτής της δραστηριότητας και την επόπτευση αυτών που εργάζονται σε αυτήν. Αυτό που υπάρχει σαν πείραγμα στα τηλεφωνικά κέντρα είναι η μεθοδική “πλύση εγκεφάλου” μέσω της συμμετοχής στην “εταιρεία-οικογένεια”. Όλα αυτά ξεπερνιούνται σαν απόλυτη φυσικότητα, στο κυνήγι των πωλήσεων, με το τσάκισμα των νεύρων, στις καθυστερήσεις μισθών, με τις συμβάσεις ορισμένου χρόνου ακόμη και ενός μήνα για χρόνια, στις επιπλήξεις, στην συνεχόμενη πίεση, στα δευτερόλεπτα που μετριοούνται σαν διάλειμμα και αναμονές μέχρι την επόμενη κλήση.

Από την πλευρά των εργαζομένων φαίνεται πως η υποβάθμιση των συνθηκών εργασίας και του καθεστώτος απασχόλησης των εργαζόμενων σε ευέλικτες μορφές εργασίας, δημιουργεί την ανάγκη για συντονισμένες παρεμβάσεις που να διασφαλίζουν εκτός από το επίπεδο του περιβάλλοντος εργασίας, που συνήθως ούτως ή άλλως δεν έχει διαφορές για τη συγκεκριμένο κλάδο εργαζόμενων, τα δικαιώματά τους απέναντι στις αντίξοες συνθήκες που βιώνουν.

Με βάση τη μελέτη που έγινε και όσα αναφέρθηκαν, οι εργαζόμενοι του κλάδου των τηλεπικοινωνιών στο πεδίο των ανταγωνισμών όπως διαμορφώνεται στον κλάδο βιώνουν την ίδια κατάσταση απορρύθμισης της εργασίας και των δικαιωμάτων τους. Φαίνεται ξεκάθαρα πως τα συμφέροντα των εργαζομένων δεν συμπίπτουν με τα μέτρα που εφαρμόζει η εταιρεία ώστε να διασφαλίσει την κερδοφορία της και να κρατήσει χαμηλά το κόστος εργασίας και μόνη απάντηση των εργαζομένων φαίνεται να είναι η οργάνωση και η συλλογική τους δράση.

Δεν μπορούμε να μην σκεφτούμε ότι υπάρχει ένα μέρος των εργαζομένων εργαζομένων που δουλεύουν χωρίς να νοιάζονται–απλώς επιτελώντας τα καθήκοντά τους. Η απουσία τους από την υπόθεση δείχνει ακριβώς πως είναι η κατάσταση σε τέτοιους χώρους ανακύκλωσης ανέργων που αδυνατούν να εμπλακούν μαζί σε καταστάσεις που υπάρχουν έξω από τις πολύ συγκεκριμένου τύπου προσωπικές σχέσεις, επαφές και αδυνατούν να συγκροτήσουν νοήματα μέσα από κινήσεις που δημιουργούνται ακριβώς δίπλα τους – αδιαφορώντας τουλάχιστον να μάθουν έστω κάτι περισσότερο κοιτάζοντας απλά την δουλειά τους. Η συμμετοχή των αλληλέγγυων από συλλογικότητες και σωματεία του χώρου των τηλεπικοινωνιών και όχι μόνο, μπόρεσε να αναδείξει το ζήτημα του πειράγματος που συντελείται στα

τηλεφωνικά κέντρα και να στηρίζει την προσπάθεια ενάντια στις συνθήκες που υπάρχουν εκεί.

Παρόλη την θλιβερή εικόνα που φαίνεται να επικρατεί γύρω μας, υπάρχουν και εξαιρέσεις που πάνε ενάντια στην αδιαφορία, τη μοιρολατρία και τον ατομικισμό. Όπως φαίνεται όσο και να παραπονεθεί ο εργαζόμενος και να ζητήσει τα αυτονόητα άλλα τόσο καλύτερα είναι αυτά να γίνονται συλλογικά. Άλλωστε, δεν υπάρχουν ατομικές λύσεις σε συλλογικά προβλήματα.

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Γαβρόγλου Σ.(2006):Όψεις ευελιξίας στην Ελλάδα και την Ευρώπη Παρατηρητήριο απασχόλησης Ερευνητική Πληροφορική Α.Ε, Αθήνα
- Θεοχαράκης Ν.(2000): Η Ευελιξία Στην Αγορά Εργασίας Και Η Σχέση Με Την Ανεργία, IOBE, Οικονομικά Θέματα, Αριθ. 86, Αθήνα
- Καρακατσάνης Α.,Γαρδίκας Σ.(2006):Ατομικό Εργατικό Δίκαιο, Αθήνα-Κομοτηνή Α.Ν.Σάκκουλα
- Καραμεσίνη Μ., Κουζής Γ.(2005): Πολιτικές Απασχόλησης, Αθήνα Gutenberg,
- Κουζής Γ.(2001):Εργασιακές σχέσεις και Ευρωπαϊκή ενοποίηση, ευελιξία και απορρύθμιση ή αναβάθμιση της εργασίας, Αθήνα ΙΝΕ/ΓΣΕΕ
- Κουζής Γ.(2007):Τα χαρακτηριστικά του ελληνικού συνδικαλιστικού κινήματος, Αποκλίσεις και συγκλίσεις με τον ευρωπαϊκό χώρο, Αθήνα Gutenberg
- Κουζής Γ.(2010): Ο χάρτης της κρίσης το τέλος της αυταπάτης, Η πορεία της νεοφιλελεύθερης απορρύθμισης της εργασίας και το άλλοθι της κρίσης-κομμάτι απο συλλογικό τόμο, Αθήνα Τόπος
- Κουζής Γ..(2008):Οι εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα – Προτάσεις για την αναβάθμισή τους,Αθήνα Ενημέρωση ΙΝΕ/ΓΣΕΕ
- Κουζής, Γ.(2012):«Σύγχρονες Τάσεις στον Τομέα των Εργασιακών Σχέσεων», Πάντειο Πανεπιστήμιο, Πανεπιστημιακές Σημειώσεις
- Κουζής Γ.(2015): «Εργασιακές σχέσεις και νέα εργασιακά πρότυπα», Πάντειο Πανεπιστήμιο, Πανεπιστημιακές Σημειώσεις
- Κουκιάδης Ι.Δ.(2011):Εργατικό Δίκαιο Επιτομή, Αθήνα Σάκκουλα
- Κουκιάδης Ι.Δ.(1999): Συλλογικές εργασιακές σχέσεις, Αθήνα-Θεσσαλονίκη Σάκκουλας
- Κουκιάδης Ι.Δ.(2003):Η πολιτική ισορροπίας μεταξύ της ευελιξίας της εργασίας και της προστασίας των εργαζομένων, Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων, Τεύχος 30,Αθήνα
- Κυριαζή Ν.(2005):Η κοινωνιολογική έρευνα, κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών, Αθήνα ελληνικά γράμματα

- Λεβέντης Γ.(2007):Εργατική νομοθεσία, Συνδικαλιστικές ελευθερίες, συνδικαλιστικές οργανώσεις, συλλογικές συμβάσεις, απεργία, Αθήνα Δελτίο εργατικής νομοθεσίας
- Λυμπεράκη Α, Α. Μουρική(2003): Η αθροιστική Επανάσταση, Νέες μορφές οργάνωσης της παραγωγής και της εργασίας, Αθήνα Gutenberg
- Λυμπεράκη, Γ. Δενδρινός (2004): Ευέλικτη Εργασία: νέες μορφές και ποιότητα απασχόλησης, Αθήνα-Κέρκυρα
- Λύτρας Α.Ν.(2000): Κοινωνία και εργασία, ο ρόλος των κοινωνικών τάξεων, Αθήνα Παπαζήση
- Πετράκη Γ.(2007): Οι Νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας, Αθήνα Gutenberg
- Σκούρτης Γ.(1976):Απεργία ή η πάλη των τάξεων απ' αυτούς που παλεύουν, Αθήνα Κέδρος
- Σπυρόπουλος Γ.(1998):Οι εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα,στην Ευρώπη και στον διεθνή χώρο, Αθήνα Σάκουλα
- Στρατούλης Δ.(2005): οι εργασιακές σχέσεις στη δίνη του νεοφιλελεύθερου τυφώνα, Αθήνα ελληνικά γράμματα
- Ετήσια έκθεση Οι Εργασιακές Σχέσεις στην Ευρώπη και στην Ελλάδα(2009), 2009/, Αθήνα Ινστιτούτο Εργασίας ΙΝΕ/ΓΣΕΕ
- Ετήσια έκθεση Οι Εργασιακές Σχέσεις στην Ευρώπη και στην Ελλάδα,(2013) Αθήνα Ινστιτούτο Εργασίας ΙΝΕ/ΓΣΕΕ
- Ετήσια Έκθεση για την Οικονομία και την Απασχόληση (2015), Αθήνα ΙΝΕ/ΓΣΕΕ

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Aziri, B.(2011): Job Satisfaction: A Literature Review. In Management Research and Practice, Vol 3, Issue 4
- Atkinson & Meager, Changing Working Patterns (1986): How Companies Achieve Flexibility to Meet New Needs
- Caffentzis G.(2011): Γιατί οι μηχανές δεν μπορούν να δημιουργήσουν αξία (ή η θεωρία του Μαρξ για τις μηχανές), εκδόσεις Αντισχολείο και Λέσχη Κατασκόπων του 21ου αιώνα

- Saif-ud-Din., Nawaz, A., Jan, F., A., Imran, M.(2012) :Synthesizing the theories of job-satisfaction across the cultural/attitudinal dimensions, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- <https://anticalcenter.wordpress.com>
- <http://ap-oiye.blogspot.gr/>
- <http://www.avgi.gr/>
- <https://ergasiakodeltio.wordpress.com/>
- <http://www.inegsee.gr/>
- <http://iskra.gr/>
- <http://www.kepea.gr/>
- <http://www.left.gr/>
- <http://prin.gr/>
- <http://proledialers.espivblogs.net/>
- <http://www.stokokkino.gr/>
- <http://www.transform-network.net/>
- <http://www.theseis.com/>
- <http://el.wikipedia.org/>
- <http://el.wiktionary.org/>

The dismantling of labor relations and labor rights in the telecommunications industry

Fotini Sanida

ABSTRACT

The purpose of this study is to outline the basic concepts of flexibility and deterioration of work, as well as to draw some conclusions regarding the dismantling of industrial relations in Greece, through reports and employees experiences from the industry of telecommunications.

The paper is divided into three parts. The first part is the conceptual framework where concepts and terms are explained, the second one is the empirical part, which contains the experience of workers and the third part includes the conclusions followed by our research.

The method of data collection, was face-to-face interviews. An interview guide was especially designed as part of our research. Face-to-face interviews are probably the most classic method of collecting data in empirical social research. The technique of personal interviews using non-structured questionnaire aims to explore in depth the attitudes, motives and feelings of the respondent. Particularly suitable for the specific joint approach, professionals, and sensitive issues.

Key-words:

telecommunication industry, flexibility, labor rights, working conditions,
intensification