

Receta para el desastre:

Ingredientes:

- Agua
- Aceite
- Una cazuela muy grande
- Todxs tus compañerxs (y por ti primero)

-Llénese una cazuela muy grande de agua, un poquito de aceite para que los compañerxs no se peguen entre ellos.

-Este paso es muy importante: Es necesario y obligatorio, que se introduzcan lxs compañerxs en el agua antes de ponerlo al fuego, si no, se organizaran y se liarán a palos.

-Caliente el agua muy despacio, ponga fuego mínimo y vaya revisando cada pocos días, recuerde que este plato se cuece a fuego lento de narices.

Tip del cocinero Durante este proceso, si algunx de los compañerxs se queja o muestra inquietud, es mejor desecharle de la cazuela porque puede "incordiar" al resto, y lo que queremos es que estén calmadxs y se cuezan.

-No remueva la cazuela, tápela para que no entre luz de fuera y se aíse el contenido del exterior.

-Cuando alcance la temperatura de cocción óptima (calentitos de cojones) ya puede destapar, tendrá un plato rico rico y con fundamento.

No seas rana, si te calientan quéjate, con todas tus fuerzas y todas las herramientas a tu alcance. La fuerza motora de esta y de cualquier empresa se basa en el trabajo de la clase obrera. Independientemente de tu puesto, filiación o antigüedad, los derechos se defienden. No podemos permanecer a oscuras dentro de la cazuela mientras nuestros cocineros nos hierven.



EL PIZARRIN

N.16 ABRIL 2021



DÍA MUNDIAL DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El día 28 abril, como sabéis, es el día en el que se conmemora y se honra la memoria de los trabajadores fallecidos o lesionados en el desempeño de su labor profesional.

Desde 2020 venimos padeciendo la pandemia de COVID-19, que nos está afectando en todos los ámbitos de nuestra vida, y por supuesto también en nuestra actividad laboral.

En los supuestos en los que no podemos ejercer nuestro trabajo desde casa, teletrabajando, nos estamos exponiendo al contagio de la COVID-19, desde el momento en el que salimos de casa y utilizamos los medios de transporte, que suelen estar abarrotados y no cumplen los protocolos establecidos para la pandemia, hasta el estar en nuestro centro de trabajo ejerciendo nuestra actividad laboral.

Aunque se han promulgado gran cantidad de Reales decretos desde marzo de 2020, regulando medidas y protocolos a adoptar para evitar los contagios por COVID-19, la realidad es otra, desde la determinación de que actividades eran esenciales hasta las protecciones de las que se les dota a los trabajadores, han estado regidas por el interés económico y por la presión que ha ejercido la Patronal para no ver mermada su capacidad económica.

No se ha buscado la protección de la salud ni la seguridad en el trabajo. Eso ha quedado en un segundo plano. Tanto es así que ni siquiera se ha establecido como riesgo laboral la COVID-19.

Con lo que la regulación en materia preventiva que se ha de implantar en cada centro de trabajo omite esta casuística, y quedaría relegada a enfermedad infecciosa que actualmente cuestionan si te has contagiado en tu centro de trabajo o en cualquier otra parte con lo cual las empresas, amparadas por la actual regulación se desentienden.

Debemos seguir luchando para que este tipo de situaciones estén recogidas en la Ley Orgánica de prevención de riesgos laborales, y porque todos los obligados cumplan con su función, haciendo especial mención a la Inspección de Trabajo para que como mínimo aplique las sanción correspondiente cuando peligra la seguridad y salud de los trabajadores.

Como todo sabemos la *Prevención* debe darse **antes** de que se produzcan los accidentes o las enfermedades en los trabajadores.

Seguiremos luchado para cambiar esta percepción y realidad que desgraciadamente estamos sufriendo y se aplique como mínimo el sentido común.

Salud.

TIEMPO DE DESCUENTO...

En nuestra plataforma estamos acostumbrados al riesgo, es como un juego de azar.

El juego al que estamos sometidos, tienen unas reglas no escritas, que consisten en lo siguiente, tu estas convocado en un determinado horario y jornada por cuadrante, pero puede ser que recibas, en cualquier momento una llamada o un correo electrónico,... como por ejemplo, en un conocido programa, el Hormiguero, en el que te preguntan "sabe usted lo que quiero..." pues aquí es, *¿quieres ampliar esta semana, o quince días o dos días....?* Pero al igual que en el programa, debes contestar inmediatamente, sin dudas ni dilaciones o te quedas sin la ampliación este mes y posiblemente los próximos meses por haber "osado" a negarte.

En **todos** los servicios se utiliza, este digamos... "*Tiempo de descuento*", pero en DHL, fue el precursor desde su creación el último tocado por la suerte fue recobros.

Los agentes esperan, al igual que esperan que se publique desde el principio un cuadrante que no deba ser modificado, (que bonito es soñar...) que se tenga en cuenta su desempeño laboral sus notas su tiempo en la empresa para que en vez de "aspirar" a tener una ampliación en horas se les adapte su contrato de jornada parcial a uno de jornada completa.

Pobres míos, no se dan cuenta que la empresa lo hace para generar un buen ambiente entre los compañeros, que tú has sido uno de los arriba de la "lista" pues la suerte te llevará a un servicio que no te gusta, con menos horas y sin posibilidad de ampliar. ¡Qué mala suerte tienes!

Como decían en una conocida saga ..¡¡Qué la suerte te acompañe!!



EL TELEOPERADOR ENCRISPADO

¿Cómo ha afectado a tu situación personal el cambio al teletrabajo?

Mi casa ya no es el lugar en donde me desconecto después de una jornada. Ahora es el mismo lugar donde paso largas jornadas en el ordenador. Además, esto ha propiciado que se cree un sentimiento de pérdida de frontera entre mi trabajo y mis obligaciones dentro de la casa en especial con mis hijos. Parece como si mi tiempo laboral ahora también se juntara con las obligaciones de mantener una casa y cuidar a mis hijos. A día de hoy me es imposible desconectar.

Llevas un año prácticamente trabajando en casa. ¿Qué es lo que más echas de menos?

Echo de menos el poder desconectar de mi ambiente laboral que ahora se ha convertido en mi domicilio. También echo de menos a mis compañeros y el ambiente de trabajo. Añoro el sentimiento de acudir a plataforma y poder trazar una línea entre mi tiempo laboral y mi tiempo propio. También echo de menos la facilidad de una mayor comunicación más eficiente con la empresa, que no se base solo en emails o llamadas por teléfono. Algo que fue un poco más personal.

Eres un/a trabajador/a con una jornada inestable. ¿Cómo te afecta esto socioeconómicamente?

De una manera bastante negativa. El hecho de no saber cuánto voy a cobrar cada mes me impide realizar muchos de los objetivos y necesidades que me gustaría conseguir para ser una persona más feliz. Quiero estabilidad económica y poder plantearme mayores objetivos que mi supervivencia económica los meses que me encuentro con menos horas.

Si por un momento fueras un privilegiado y te ascendiesen a supervisor, ¿qué harías para mejorar el servicio en el que te encuentras?

Escucharía a la gente que supervisara. Me reuniría con ellos y les preguntaría que es lo que necesitan para ser yo quien se adapte a ellos, dentro de mis posibilidades. Creo que la clave de una empresa eficiente es tener trabajadores felices y los trabajadores felices se consiguen escuchándolos e intentando cumplir sus deseos y necesidades en la medida de lo posible dentro de un marco empresarial basado en el respeto a los trabajadores.

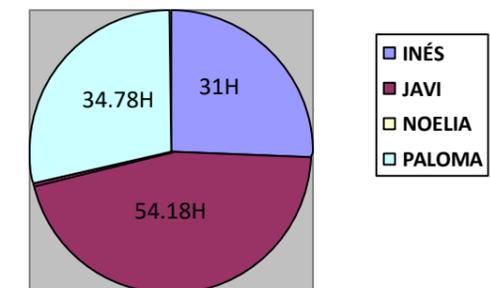
¿Te consideras una persona aislada laboralmente hablando? ¿Crees que la comunicación con la empresa es fluida?

La comunicación con la empresa es inexistente. Es decir, no considero que sea yo únicamente el que se encuentra aislado. Lo estamos todos. Nuestras quejas o propuestas son desoídas por la empresa, que parece no querer trabajadores felices sino máquinas robóticas que tienen que soportar jornadas que en multitud de ocasiones no se adaptan a las necesidades reales de cada persona. Sin tener en cuenta nuestros sentimientos o estados de ánimo.

¿Hay algo más que nos quieras contar? Anécdotas, impresiones, quejas, etc.

Solo tres peticiones para la empresa: Que nos mejoren el horario, nos ofrezcan más estabilidad económica y se paren a escucharnos.

DETALLE DE HORAS SINDICALES USADAS



MUTE = SILENCIO QUE PUEDES PONER PARA NO MANIFESTAR TUS PENSAMIENTOS CUANDO UN CLIENTE LLAMA PARA DESAHOGARSE.

La triste realidad es esta, que para intentar contener la desesperación, angustia, ansiedad...entre otras cosas que te provoca el tener que atender con una impecable *sonrisa telefónica*, a la persona que está al otro lado de la línea telefónica. Que en muchísimas ocasiones llama para “quedarse a gusto”. Y del que ya sabéis que no podéis abusar y debemos retomar con fórmulas de cortesía así te estén faltando al respeto.

El *truco* del mute

Señores les recuerdo que el MUTE lo inventamos los tele operadores, por eso mismo les vamos a explicar los trucos que utilizamos en nuestras llamadas para que utilicen en sus reuniones con nosotros:

¿Quién habla? Manolito Gafotas

Buenos días, le atiende Manolito Gafotas, ¿en qué puedo ayudarle?

*Manolito, tú no tienes la culpa pero.....En ese momento en Manolito pone el mute....tu empresa, bien tu jefe, son unos ladrones y no quiero trabajar con ellos mas.

Manolito: Me dice usted que ¿solicita la baja?

*No, solo quiero desahogarme.

Es el momento en el que tú piensas esto no es el teléfono de la esperanza, y como sabe el cliente y tú también, no puedes interrumpir al cliente, y subir el tono ni indicarle que si no realiza una pregunta concreta, no puedes seguir atendiéndole porque tu jefe, del que el cliente se queja, te va a sancionar por el AHT,TMC o TMO, que va a generar ese deshago, sin que a ti te permitan hacer otra cosa que soportarlo bajo “amenaza” de sanción por tratar mal a ese simpático cliente. Que finaliza su “exposición” con una expresión de “que a gusto me he quedado” y después te pone un cero en la encuesta por tu *mala atención*.

Manolito pone en el mute, a esperar hablar-



VACA – BURRA

Buenos días, le atiende VACA –BURRA, en ¿qué puedo ayudarle?

*Sois unos sinvergüenzas, estáis mintiendo me habéis dicho que vino el repartidor a mi casa y que no estaba...

VACA-BURRA: Disculpe, nosotros no mentimos, usted ¿salió de casa?

*Sí, claro fui a por el pan.

VACA-BURRA: Después de unos segundos de mute, Señora pues es posible que en ese momento el repartidor llamo a su puerta y al no recibir respuesta tuvo que llevarse el paquete. ¿Desea que le facilite el número de la oficina donde puede ir a recogerlo?

*Si encima tendré que molestarte yo en ir a recogerlo cuando es vuestro trabajo. Que os pensáis que no puedo salir ni a por el pan un momento he tardado.....

Buenos días, le atiende **ME LA SOPLA**, ¿en qué puedo ayudarle?

Mis vecinos del 6ª me están cogiendo la wifi de mi router.

ME LA SOPLA: Vamos a entrar en el router...

*No voy hacer nada, solo quiero que llames a mi vecino y que no se conecte

ME LA SOPLA: Pero si es muy sencillo y rápido, yo le ayudo, ¿tiene encendido su pc?

*Ni lo tengo encendido ni lo voy a encender, es obligación tuya que funcione todo correctamente, bastante estoy yo pagando para que encima no me lo solucionéis..

Estos ejemplos son algunas de las situaciones con las que nos encontramos todos los días, y aun así nos indican que no *abusemos* del MUTE.

¿Esto no son riesgos psicosociales?

¿Esto no genera ansiedad o estrés?

¿Os suena?



Como decía mi abuela....

...esto son lentejas si quieres las comes y si no... las dejas. Es porque tú quieres no porque nosotros te "echemos": así que no te correspondería ni siquiera derecho a paro

Básicamente esto es lo que la Empresa les ha trasladado a nuestro compañeros del servicio de cobros que el día 23 de marzo, fueron sorprendidos (como todos) con la noticia de que cerraba el servicio, tras haber recibido la publicación del cuadrante de abril días antes.... Según ellos para cumplir con sus "obligaciones" con los RLT (representantes de los trabajadores)

Sin embargo, no consideraron una "obligación" el comunicar en ningún momento la *supuesta* no renovación del contrato de recobros con el cliente.

Les han cerrado un servicio, les han cambiado los horarios, que hasta ahora tenían por cuadrante, con la justificación de que son los que aparecen en su contrato, el que tenían firmado en el servicio que finaliza, y es por obra y servicio....

Y por algún motivo es una condición aparentemente inamovible para la redacción del nuevo contrato en el nuevo servicio de destino que se ha ido ajustando hasta el último día en el que se les ha comunicado a que formación se les destinaba...

Todo casi sin explicación, todo con "creemos, seguramente..." pero nada por escrito por su parte, pero eso si....cuando uno de nuestros compañeros decide, que su vida no puede adaptarse de repente a unos nuevos horarios, que no puede compaginar su vida laboral con su vida familiar, decide que prefiere estudiar a trabajar, o que ese horario no le permite ver a sus hijos ,entonces, esto si tiene que ser por **escrito**, curioso verdad, ellos exigen que nuestras decisiones les sean comunicadas por escrito, pero las suyas debemos escucharlas pero no verlas por escrito, mediante una "SOLICITUD POR ESCRITO DE BAJA VOLUNTARIA."

Si señores, eso le dicen a nuestros compañeros, y todos tan contentos.

Pero se les olvida que las leyes fueron promulgadas para salvaguardar derechos y obligaciones de las partes implicadas, el convenio, el Estatuto de los trabajadores y el resto del ordenamiento también se han de tener en cuenta en estas decisiones.

Queridos amigos, todos sabemos leer y entender a nuestro beneficio lo que dicen las leyes, no se pueden tomar estas decisiones y obligar a que todos adapten su vida en 7 días a la propuesta de la Empresa.

Como siempre *nos veremos pronto*.



El truco del operador

Entre todxs los que llevamos ya un tiempo, no en esta empresa, pero si en la profesión, terminamos marcándonos las cartas de cara al cliente. Tenemos bastante con las cicatrices de látigo en la espalda, como para dejar que nos hagan algunas de pitones enfrente. Hemos aprendido a sobrevivir en este mundillo que es el de coger llamadas (o atender correos, pero esto es otro percal, te puedes disfrazar de robot sin emociones).

Aunque en la garganta no salgan callos, los tenemos ya hechos. "No dispongo de esa información, lo lamento" es una frase común, que teniendo en cuenta los medios con los que curramos, pues mas veces que menos, es cierta. "No garantizo" es otra. "Mire, que yo hago todo lo que usted me vocifera que haga, pero Lourdes es en Francia, le doy el teléfono, apunte..." O el muro de las lamentaciones (el de Israel no, otro) en el que el uno da rienda suelta a vomitar todas sus quejas y exabruptos hasta quedar ya desahogados. No va a solucionar nada en su gestión, pero una vez que ya se vacían de queja, entra mejor la información.

El diccionario de recursos del teleoperador no viene en las formaciones, viene en los pasillos. Viene en la experiencia, viene en la respuesta del "se que tu no tienes la culpa, pero a alguien le voy a calentar la oreja hoy". - No se preocupe jefe, si es usted el ticket 87 de hoy con la misma frase.

Por eso es fácil de pillar cuando te lo intentan hacer a ti. Cuando desde el otro lado del teléfono, llamas por tus cortes de línea a tu operadora. Cuando ha venido la pizza con champiñones y el niño es alérgico, y te encargaste de decirlo varias veces.

Y cuando tu jefe te da una mala noticia e intenta hacerte la misma. Cuando te manda a por la 13/14. Cuando te pone el muro del silencio enfrente porque cualquier cosa que diga va a empeorar el asunto. El sound of silence que cantaban Simon & Garfunkel. Una pena que licenciados en lo suyo tengan que recurrir a las tácticas clásicas del teleoperador, al "paso nota y ya te digo" y al "no te preocupes hasta que tengas que preocuparte".

