

# επιχείρηση: call center india

Τον Απρίλη του 2004 ζούσα ακόμα στο Bhopal όταν έδωσα την πρώτη μου συνέντευξη για δουλειά σ' ένα call center στο Gurgaon. Μετά από την πρώτη τηλεφωνική συνέντευξη έδωσα και μια δεύτερη στην οποία πήγα με τη μητέρα μου. Η εταιρία μου είπε ότι ενδιαφερόταν αλλά δεν είχε προς το παρόν θέσεις, και να περιμένω μια βδομάδα. Ένας φίλος μου κανόνισε μια διαφορετική δουλειά οπότε μετακόμισα στο Gurgaon. Έπρεπε να πείσω την οικογένεια μου, αλλά όταν ο πατέρας μου είδε ότι το διαμέρισμα ήταν εντάξει, με άφησαν να πάω. Ήταν η πρώτη φορά που πήγαινα σε μεγάλη πόλη. Τον επόμενο ενάμιση χρόνο δούλεψα σε 14 διαφορετικά callcenter και με τις αλλαγές αύξησα το μισθό μου από 8,000 ρούπιες το μήνα στην πρώτη σε 20,000 στην τωρινή μου δουλειά. Όλες οι δουλειές είναι υπεργολαβίες, μιλούσα με Η.Π.Α., Καναδά ή Αγγλία. Αρχικά είχα μια πολύ αστραφτερή εικόνα για τα τηλεφωνικά κέντρα, ξέρεις, τζάμπα μεταφορές, γεύματα και τέτοια. Αλλά αυτό άλλαξε μετά από λίγο, αφού δούλεψα 6 μέρες τη βδομάδα από τις 2:30π.μ μέχρι τις 12:30μ.μ. συν την ώρα για μετακινήσεις. Αρχικά δούλεψα σε μικρά τηλ. Κέντρα με 10 υπαλλήλους, αργότερα σε εταιρίες με ως και 2.000 άτομα. Τα μικρά είναι λιγότερο οργανωμένα, συχνά δε σου δίνουν σύμβαση, δεν πληρώνουν στην ώρα τους, δεν παίρνεις τα μπόνους που σου υπόσχονται. Δε σου δίνουν ούτε αριθμό ασφάλισης ανέργου, ούτε επίδομα, αν και είναι υποχρεωτικό και παίρνουν λίγο πολύ οποιονδήποτε μιλά αγγλικά.

Δούλεψα για εταιρίες τηλεπικοινωνιών στον Καναδά, αλλού προσπαθώντας να πείσω ανθρώπους στις Η.Π.Α. να κάνουν χρήση Κρατικών Υπηρεσιών, πουλούσα κινητά τηλέφωνα σε ιδιώτες στην Αγγλία. Για την Αμερική τα ωράρια είναι σκληρά, δουλεύεις 11μμ. με 6:30π.μ. Πολλά κέντρα εδώ δουλεύουν για εταιρίες τηλεπικοινωνιών.

Τα περισσότερα τηλ.κέντρα είχαν αυτόματα συστήματα, δηλαδή δεν μπορούσες να καθορίσεις πότε θα γινόταν η κλήση. Μερικές φορές κάνεις 400 με 500 κλήσεις τη βάρδια. Μεγαλύτερες εταιρίες όπως η Infovision ή η Technova, ενίοτε μοιράζονται κτίρια, που σημαίνει ότι θα χεις μια σειρά με τηλεφωνητές της Infovision και την άλλη της Technova. Μπορεί να τύχει σε μια σειρά να δουλεύουν άτομα από 7 εταιρίες. Οι μεγάλες έχουν δικά τους κτίρια. Μερικοί δουλεύουν ενώ ζουν ακόμα με τους δικούς τους και το κάνουν για χαρτζιλίκι ή λεφτά για πάρτυ και gadgets. Για αυτούς δεν είναι και μεγάλο πρόβλημα αν οι μισθοί δεν έρχονται στην ώρα τους. Αλλά υποθέτω ότι 60 με 70% έχουν νοίκι, είναι από διάφορα μέρη του Βορρά και αν δεν υπάρχουν λεφτά, έχουν πρόβλημα.

Μια φορά στην εξυπηρέτηση πελατών της Icode δεν πληρώσανε εγκαίρως. Είναι μικρό κέντρο με 25 μόνο άτομα. Η διοίκηση έδινε φτηνές δικαιολογίες, ότι οι πελάτες δεν πλήρωναν και τα λεφτά θα 'ρθουν σύντομα. Αυτό είχε γίνει πολλές

φορές πριν μπουχτίσει ο κόσμος. Στη διάρκεια μιας βραδινής βάρδιας αποφάσισαν να μη δουλέψουν όσο δεν τους έδιναν μισθό και ο μάνατζερ πήγε και έβγαλε λεφτά απ' την τράπεζα και τους πλήρωσε το άλλο πρωί. Αργότερα πολλοί έφυγαν και τώρα έχει μόνο 10 εργαζόμενους. Τέτοια συμβαίνουν όμως και σε

μεγαλύτερες εταιρίες. Υπάρχουν όμως και προβλήματα να πάρεις άδεια. Για παράδειγμα ο αδερφός

μου ήταν άρρωστος και έπρεπε να γυρίσω στο Bhopal. Ο υπεύθυνος της ομάδας είπε εντάξει, αλλά όταν γύρισα μου είπε «Ποιος σε άφησε να πάς διακοπές;». Μερικές φορές απλά

άφηνα μια δουλειά επειδή χρειαζόμουν διακοπές, και άρχιζα άλλη δουλειά όταν γυρνούσα. Βρίσκεις στο internet, στην εφημερίδα ή από φίλους. Υπάρχουν τηλ.κέντρα όπως της Wipro ή της Convergences που θεωρούνται πιο καλά αλλά είναι πολύ μακριά από το Gurgaon, και πρέπει να κάνεις 2 ώρες δρόμο συν τη δεκάωρη βάρδια. Η ατμόσφαιρα στα κέντρα είναι λίγο όπως στο πανεπιστήμιο, γίνονται πάρτυ, ο κόσμος μοιράζεται διαμερίσματα, μιλάνε στα google-groups. Μερικές φορές έχει πλάκα, έρχεται κόσμος στη δουλειά μεθυσμένος, τους παίρνει ο ύπνος, ξυπνάν ο ένας τον άλλο όταν έρχεται ο επόπτης. Μερικές φορές είναι παιδιάστικο ή και ενοχλητικό. Τα αγόρια παίζουν, πειράζουν τα κορίτσια. Μας παρενοχλούν και όταν τηλεφωνούμε

στις Η.Π.Α αλλά όχι υπάλληλοι, ιδιώτες. [...] Όταν είδα ότι έρχεται κι άλλος κόσμος να δουλέψει σκέφτηκα πως μόνο τα αγγλικά δεν ήταν αρκετά σαν προσόν, επειδή τόσο πολλοί μιλούσαν αγγλικά. Έμαθα Γαλλικά. Στα τηλ. κέντρα μαθαίνεις κυρίως για το ωράριο την πειθαρχία, είσαι σωματικά ανελεύθερος αλλά πνευματικά ελεύθερος. Κάνεις τη δουλειά σου. Προσπάθησα να πιάσω δουλειά διδάσκοντας Γαλλικά αλλά είναι δύσκολο και οι μισθοί δεν είναι καλοί. Τελικά μπήκα στην Evalueserve. Εδώ έχει λιγότερη πίεση. Σε ένα τηλεφωνικό κέντρο, αν δεν πουλάς απολύεσαι. Πολλοί προσπαθούν να συνεχίσουν παράλληλα τις σπουδές τους, 40% δια αλληλογραφίας. Αλλά είναι δύσκολο, πολλοί σταματάνε μετά από λίγο καιρό. Για τους managers το να δουλέψουν σε τηλ.κέντρο δεν βοηθά την καριέρα τους, μένουν στο χώρο δουλειάς, αλλά εκτός η εμπειρία αυτή δεν έχει αξία.

Το παραπάνω κείμενο αποτελεί δική μας μετάφραση μιας συνέντευξης μιας **22χρονης Ινδής εργάτριας σε τηλεφωνικό κέντρο** της πόλης Gurgaon, όπως παρατίθεται στο site: <http://gurgaonworkersnews.wordpress.com/> [Gurgaon Workers News - Newsletter no.1 (January 2007)]

Αν θέλετε να δημοσιεύσουμε και τη δική σας εμπειρία γράψτε μας με e-mail στη διεύθυνση: [notreadytework@yahoo.gr](mailto:notreadytework@yahoo.gr)

