



Solidarność po albańsku:

w telefonicznych centrach obsługi klienta

też da się założyć związek zawodowy

Jedną z najszybciej rozwijających się gałęzi albańskiej gospodarki jest branża call contact centers. Ocenia się, że pracuje w niej około 7% całej siły roboczej zatrudnionej w sposób formalny. Głównym motorem napędowym jest bliskość wielkiego włoskiego rynku. To stamtąd przenoszona jest obsługa telemarketingowa takich gigantów jak Amazon czy Apple oraz wielu innych. Powodem są oczywiście niskie koszty pracy. Minimalna płaca w Albanii jest najniższa w Europie (wynosi obecnie 210 euro miesięcznie), a pracownikom call centers oferuje się stawki niewiele od niej odbiegające. Są to przeważnie młodzi ludzie – studenci lub absolwenci uczelni (średnia wieku to 23 lata), potrafiący posługiwać się

w sposób komunikatywny językiem włoskim.

Głównym graczem jest Teleperformace, globalny lider biznesu telemarketingowego obecny w 80 państwach świata w tym także od ponad 20 lat w Polsce. Warto to podkreślić, bo w Albanii udało się to, czego nie potrafiono dotychczas zrobić w naszym kraju – a więc zorganizowanie zbiorowej reprezentacji pracowników tego sektora. W lutym 2019 r. w sądzie złożony został wniosek o rejestrację związku zawodowego „Solidarność” (Sindikata Kombëtare e Qendrave të Kontaktit, “Solidariteti”). „Jesteśmy głosem, który klienci słyszą, gdy potrzebują wsparcia, a teraz, dzięki naszemu związkowi, my mamy głos

w naszej pracy” powiedział lider pracowników Teleperformance, dodając: „Utworzenie związku jest historycznym krokiem w kierunku podniesienia standardów w naszej branży, a nasi pracodawcy powinni natychmiast rozpocząć negocjacje w sprawie sektorowego układu zbiorowego”.

Okazało się jednak, że formalne uznanie związku „Solidarność” było odwlekane pod różnymi pretekstami. Pomogły solidarnościowe akcje poparcia organizowane przez silne włoskie centrale związkowe i wspierane przez UNI Global – największą światową organizację związkową sektora usług komercyjnych. „Nie możemy już myśleć tylko o włoskich pracownikach call contact centers i włoskich warunkach pracy, ponieważ jest to globalny przemysł. Problemy pracowników w Albanii

i problemy pracowników we Włoszech są ściśle ze sobą powiązane, a podejście międzynarodowe jest jedynym sposobem, w jaki możemy rozwiązać te problemy” skomentowali Marco Del Cimmuto i Giorgio Serao z włoskich związków SLC-CGIL i FISTel-CISL. W czerwcu 2019 r. nowa organizacja została wreszcie zarejestrowana. Nasuwa się tu nieodparcie porównanie do sytuacji w naszym kraju. W tym sektorze pracuje już u nas ponad ćwierć miliona osób, czyli czterokrotnie więcej niż w górnictwie węgla kamiennego, a wciąż nie mają one własnej zbiorowej reprezentacji. I gdzie nam do Albanii?

*Obserwator subiektywno-objektywny*

*Zdjecie: uniglobalunion.org*