

## SUS ESTRIDENTES LADRIDOS SÓLO SON SEÑAL DE QUE CABALGAMOS (Goethe, "Labrador")

El responsable de RR.HH. de Konecta, Jaime Castel, se reunió con los sindicatos el pasado mes de Febrero en el centro de Cartuja, y como era de esperar, la reunión no sirvió para nada. A Konecta no le interesa hacer reuniones productivas porque eso significaría tener que empezar a reconocer la crueldad hacia sus trabajadores/as, su permisividad con jefes/as de Servicio que hacen de sus campañas auténticos cortijos, y un largo etcétera de sobras conocido. Entre las perlas que soltó el ínclito responsable de RR.HH., que por cierto, ya empiezan a ser repetitivas y a sonar a mantra coercitivo, caben destacar las siguientes:

- *Los sindicatos estamos contribuyendo a dividir a los trabajadores/as.* Precisamente es todo lo contrario, los trabajadores/as están más unidos/as que nunca. Lo que provoca división es el trato inhumano que recibimos.

- *Un trabajador/a intentó agredir a un mando de la empresa cuando le comunicaron su despido.* La mentira es otro recurso más de los responsables de Konecta. La utilizan siempre para argumentar despidos, sanciones o acosar a un trabajador/a.

- *Nos mudamos de edificio porque en Bluenet hay empresas que están molestas con los actos de protesta que se están llevando a cabo.* De nuevo la técnica del chantaje llevada al extremo del patetismo para intentar callarnos

- *Por culpa de un sindicato, los trabajadores/as están cometiendo actos vandálicos.* Por vergüenza ajena, dejaremos la lista de genialidades de mercadillo en esa última afirmación, que ya de por sí, lo dice todo.

Si algún provecho se puede sacar de aquella reunión, es que no perdimos la ocasión para hacerle llegar nuestras quejas sobre las condiciones precarias en las que trabajamos, para denunciar el trato humillante de los responsables de diferentes servicios, y exigimos que se llevaran a cabo medidas concretas para erradicar este tipo de situaciones, pero como siempre, lo único que hacen es echar balones fuera.

**Lo sentimos Konecta, pero somos así.** Sólo buscamos el beneficio de nuestros compañeros/as. Somos los que utilizamos nuestra condición de delegados/as para plantarle cara al que utiliza su cargo en Konecta para implantar el miedo y dinamitar los derechos laborales. Somos así y no podemos evitarlo, lo llevamos dentro, y si por ser así tenemos que aguantar amenazas, gritos, coacciones y mentiras, estamos y estaremos encantados/as de hacerlo.



## MANIOBRAS ORQUESTALES EN LA OSCURIDAD

Desde el verano pasado llevamos batallando con la empresa por los despidos que se han producido en los últimos meses, y sobre todo, desde principios año en Vodafone, Salud Responde, Santander Activaciones y Affinion, cuando Konecta tiene capacidad de reubicación. CGT lo tiene muy claro y así se lo ha exigido a Konecta en todas las pancartas, concentraciones, huelgas y paros que ha convocado, y en todas las reuniones a las que ha asistido. No vamos a aceptar ningún artículo 17 ni ningún despido disciplinario, y más si cabe, cuando están basados en sucias mentiras como la "bajada voluntaria del rendimiento".

**Fin de campaña en Santander Mundo 1 2 3.** Por otro lado, el día 1 de Marzo recibimos la notificación por parte de la empresa del fin de campaña de Santander Cuenta Mundo 1 2 3. Aunque aquí la situación es diferente, pues **casi la totalidad de la plantilla será reubicada en Vodafone, lo cual es una gran noticia.** Decimos casi la totalidad de la plantilla porque dos compañeras, una embarazada y la otra de baja maternal, no han recibido el documento de reubicación, y a una tercera, parece ser que tampoco hay intención de que se lo entreguen. Todos estos movimientos, nos llevan de forma irremediable a plantearnos las siguientes preguntas:

**¿Por qué tantos despidos en Vodafone en los dos últimos meses? ¿Acaso Konecta desviste a un santo/a para vestir a otro/a?** Esa no puede ser la solución y exigimos la readmisión de todos/as los compañeros/as despedidos/as.

**¿Por qué a los compañeros/as de Santander Activaciones, Salud Responde y Affinion se les niega la posibilidad de reubicación por sistema y están siendo despedidos/as de forma miserable?**



## SANTANDER ACTIVACIONES: EL ENTIERRO DE LA SARDINA

El 2 de Marzo se materializaron los miserables despidos por el artículo 17 en Santander Activaciones justificando una vez más la reducción de llamadas con la implantación del servicio de voz interactivo conocido como "contestador automático" o "IVR". Además, antes de este nuevo artículo 17, se produjeron 3 despidos disciplinarios que afectaron a compañeros/as con más de 4 años de antigüedad en la empresa.

Pues la realidad es que después de varias comprobaciones llevadas a cabo por CGT, hemos encontrado el verdadero motivo por el que baja el volumen de llamadas: desvían las llamadas a otra empresa del sector, concretamente a Sitel. Lógicamente, enseguida denunciarnos este hecho a los/las responsables de Konecta, pero como siempre, su respuesta es escurrir el bulto porque piensan que los trabajadores/as de Konecta somos idiotas y nos vamos a callar.

**Konecta hace trampas y aplica artículos 17 de forma fraudulenta** despidiendo a trabajadores/as que durante años se han dejado la piel por este servicio. CGT ha denunciado en Inspección de Trabajo los cinco artículos 17 llevados a cabo en este servicio y exigimos la readmisión de los trabajadores/as despedidos/as y la reubicación de toda la plantilla de Santander Activaciones.

## CGT INSISTE EN LA NEGOCIACIÓN DEL PLAN DE IGUALDAD, KONECTA LA BLOQUEA

La actitud hipócrita de Konecta es inaceptable, por un lado, bloquean la negociación del Plan de Igualdad, y por otro lado, el pasado día 8 de Marzo, día internacional de la mujer trabajadora, la empresa cuelga carteles en los que presumen de estar trabajando por la igualdad.

Konecta ya no pone ni excusas para paralizar esta negociación, únicamente se calla, demostrando así una vez más, su desprecio hacia los trabajadores/as.

Esta actitud hipócrita no termina aquí, mientras se niega a cumplir la ley con sus trabajadores/as de todas las maneras habidas y por haber, se esfuerzan en promocionar su Fundación Social, con la que pretenden dar una imagen corporativa de empresa modelo. Es todo tan repugnante que cuesta encontrar palabras para describirlo.

**"¡KONECTA! ¡DINOS DE QUE PRESUMES Y DESDE CGT TE DIREMOS DE QUE CARECES!"**



## SEGUNDA MESA INFORMATIVA SOBRE LA NEGOCIACIÓN DEL CONVENIO

El pasado día 22 de Febrero, la sección sindical de CGT Konecta Sevilla llevó a cabo su primera mesa informativa sobre la negociación del nuevo Convenio Colectivo de Contact Center en los centros de trabajo de Bollullos y Cartuja. Ese día estuvimos informando a los compañeros/as de la negociación y entregamos a los que asistieron una comparativa que reflejaba las pretensiones de la ACE (Asociación de Contact Center en España), que representa a las empresas más importantes del sector y cuyo objetivo es precarizar aún más nuestras condiciones laborales, y las propuestas de mejora de nuestros derechos que CGT está planteando en la negociación.

El próximo día 18 de Febrero, de 14:00 a 16:00, llevaremos a cabo nuestra segunda mesa informativa y esperamos que te acerques a ella para que podamos informarte de primera mano sobre la negociación del convenio, sus últimas novedades, y sobre cómo podemos entre todos/as contribuir para mejorar nuestro próximo convenio. Otro Convenio es posible y tú tienes mucho que decir



[konectacgtsevilla@gmail.com](mailto:konectacgtsevilla@gmail.com)  
[cgtcomercializacionsevilla@gmail.com](mailto:cgtcomercializacionsevilla@gmail.com)



## Y DE REPENTE...UN EXTRAÑO

La irrupción de CGT en las pasadas elecciones sindicales parece que vino a romper la "pax romana" que disfrutaba el imperio Konecta. Nada más cierto, pero por supuesto eso es según el ojo con que se mire, y lo que se entienda por "pax romana". Si hablamos de una estabilidad basada en el "yo mando y tu callas y obedeces", la pax del "me paso tus derechos por el arco de triunfo porque esto es lo que hay", o del "date por contento porque hay cuatro millones de parados".

O si hablamos de un equilibrio basado en el silencio paciente y resignado de unos trabajadores/as obligados/as a comulgar con piedras de molino, que ven con desdén como se tejen los hilos de su destino profesional por parte de personas cuyos intereses no se arriman ni por casualidad a la realidad de sus necesidades y derechos, si confundimos el silencio del coaccionado con el silencio del satisfecho o el silencio servil de quien se arrima al poderoso, entonces ya lo pueden decir. CGT ha venido a romper esa "estabilidad".

Porque sobre los hombros de los representantes sindicales gravita la enorme responsabilidad que supone el voto de confianza de los compañeros/as. Porque son los trabajadores/as sin voz los que nos han conferido la posibilidad de levantarla en su nombre sin temor a represalias. Porque se nos han asignado unas horas para entregarnos al servicio de los compañeros/as y las cumplimos con entusiasta dedicación, en definitiva, PORQUE CREEMOS EN LO QUE HACEMOS.

El resultado de esta manera de entender el sindicalismo no se ha hecho esperar, en el plazo de unos pocos meses de trabajo y esfuerzo, de honestidad en los planteamientos y de consecuencia con los dictados de la asamblea se ha logrado un paso de gigante con la situación que nos precedía, y estamos a punto de ganar la primera gran batalla...romper con el miedo.

Miedo a las represalias, indefensión e impotencia, miedo a confiar en quien tantas veces te ha defraudado, hasta del miedo a quejarte....Miedo al miedo.

Porque nuestro motor es el ver devueltas en nuestras miradas, la mirada de un igual, de un compañero/a de fatigas...es el guiño cómplice que quien sabe que lo "suyo" se está solucionando, el cigarrillo del "luego te llamo", la fuerza soterrada y clandestina de quienes se consideran heridos/as, pero no muertos/as, y han recuperado las ganas de luchar por su dignidad y sus derechos, y no porque crean que nosotros/as lo hacemos... Sino porque SABEN que entre todos/as lo estamos logrando.

CGT solo busca el máximo bienestar para todos/as, y se complace con los beneficios de nuestra empresa, pero para poder considerarla verdaderamente "nuestra" Konecta debe entender que sus beneficios no pueden venir de arañar los derechos de los trabajadores/as, sino de su buena gestión. Esa debe ser su lucha, como la nuestra es la defensa de dichos derechos.

Ellos/as tienen dinero, poder y equipos completos dedicados a minimizar el efecto de los sindicatos. Nosotros/as tan sólo contamos con el apoyo del sindicato, la fuerza de nuestras convicciones y el respaldo de la asamblea de trabajadores/as...¡NADA MENOS!

Súmate, participa en la lucha por tus derechos y deja que sea tu propia voz la que decida por ti.





LA TELARAÑA DE LA SALUD LABORAL

## EL SÍNDROME DE BURNOUT O "SÍNDROME DEL DESGASTE PROFESIONAL"

En la sociedad que nos rodea, no sólo está uno quemado o siente hastío y apatía por el trabajo que nos asfixia y por sus ritmos, sino que es también una de sus características intrínseca la incertidumbre que nos asola ante las acometidas de las insaciables patronales que tienen cada vez más beneficios pero que no frenan en su temible marcha contra la anulación de nuestros derechos y condiciones sociales y laborales, en su ansia por explotar nuestras capacidades incidiendo emocionalmente en nuestras vidas, forzando esas capacidades ante la incertidumbre de un futuro sin ocupación profesional.

El desgaste profesional es una consecuencia más de esta sociedad hipócrita que exige y exige y no da nada a cambio.

Sociedad donde el individuo cada vez más solitario se enfrenta a un proceso de deshumanización sin precedentes en el mundo moderno, donde la conciencia de clase se elimina a favor de un consumo desproporcionado y acumulador que no da la felicidad sino que llena un espacio insaciable e imposible de conformar. Donde el mercadeo se instala en la médula de las organizaciones empresariales, sociales e instituciones creando una casta de zombis sociales que ya no pueden pensar, ni actuar ni amar. Que venden no sólo sus capacidades sino también su dignidad.

Cuando la persona detecta todo este entramado y se da de bruces con la realidad, el impacto es tan brutal que ocasiona desequilibrios que replantean toda nuestra actividad en la sociedad.



Evitar este colapso físico y mental, es una tarea difícil cuando la persona piensa que su actividad es singular e imprescindible, cuando cree, como buen occidental, que el universo gira alrededor de su trabajo. Pese al individualismo exagerado, es imposible aislarse de los problemas con los que nos azota la sociedad del capitalismo opulento. Es imposible desligarse de toda la problemática a la que la crisis/estafa nos somete porque no sólo dependemos de nosotros mismos sino que nuestro entorno también sufre lo que podríamos denominar **burnout social** ya que tampoco se da cobertura ni expectativa a nuestros congéneres y el futuro es incierto.



## ¿Qué es el Burnout?

El síndrome de burnout o "síndrome del desgaste profesional" o de estar quemado por el trabajo, es la respuesta de una persona ante una situación laboral que se ha hecho insoportable. Respuesta emocional que precisa de una adaptación psicológica y un esfuerzo muy elevados para volver a incorporar a la persona a su actividad normal.

Es un estado de agotamiento emocional producido por un proceso de estrés crónico, que mantiene al individuo en permanente estado de alarma y que va a tener consecuencias para la salud y para su entorno social.



## Fases del Burnout

Algunos autores explican el burnout "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivación, vividos por los trabajadores/as en profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo".

Proponen cinco fases de desarrollo del burnout:

- **Entusiasmo:** Elevadas aspiraciones, energía desbordante, alta motivación y expectativas. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario.
- **Estancamiento:** Disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata que sus expectativas no se cumplen. Esto provoca sentimientos de desilusión, pérdida del idealismo y del entusiasmo.
- **Frustración:** Surgen problemas emocionales, físicos y conductuales, es el núcleo central del síndrome.
- **Apatía:** estado de distanciamiento emocional que experimenta la persona para defenderse ante la frustración que siente.
- **"Burnout"** colapso físico e intelectual.

## *Evolución del síndrome*

El burnout se caracteriza por presentar tres dimensiones:

- Agotamiento emocional.
- Despersonalización.
- Baja realización personal en el trabajo.

El agotamiento emocional es una respuesta del trabajador/a al sentir que ya no puede dar más de sí mismo. Desarrolla sentimientos de estar exhausto, tanto física como psíquicamente, siente impotencia y desesperanza.

La despersonalización implica el desarrollo de sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo por parte del trabajador/a hacia las personas objeto de su trabajo (jefes, iguales ó personal a su cargo). En estos profesionales se produce un endurecimiento afectivo y sus conductas son vistas por los usuarios de manera deshumanizada.

Por baja realización personal en el trabajo se entiende una tendencia de los profesionales expuestos a evaluarse negativamente. Esta evaluación negativa afecta notablemente a la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Se producen errores, accidentes etc. Los trabajadores/as se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.



## *Manifestaciones Clínicas*

El síndrome burnout o de "estar quemado", supone una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar la "tensión" al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas. Los síntomas del burnout pueden manifestarse en diferentes ámbitos:

- **Psicosomáticos:** fatiga crónica, dolores de cabeza, problemas de sueño, alteraciones gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, etc.

- **Conductuales:** absentismo laboral, abuso de drogas (alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para relajarse, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.
- **Emocionales:** distanciamiento afectivo hacia los demás, aburrimiento, actitud cínica, impaciencia, irritabilidad, sentimientos depresivos, sentimientos de impotencia desorientación, incapacidad de concentración.
- **En el ámbito laboral:** detrimento de la capacidad de trabajo y de la calidad de los servicios que se prestan, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes. Sensación de inutilidad o de no valer para la propia profesión.

El síndrome de burnout no está tipificado como enfermedad profesional, pero en diferentes sentencias judiciales se ha reconocido como accidente laboral por patología psíquica causada por el ejercicio del trabajo.

Algunas de éstas variables son:

- Falta de control y autonomía para tomar decisiones.
- Falta de claridad en las funciones y tarea.
- Escasez de personal, que supone sobrecarga laboral.
- Falta de refuerzo o de recompensa.
- Falta de desarrollo profesional.
- Exigencias emocionales en la interacción con el cliente, paciente, usuario...etc.
- Presión de tiempo
- Trato con usuarios, alumnos, pacientes, difíciles o problemáticos.
- Contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte.
- Relaciones tensas y competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios.
- Falta de apoyo social.



El síndrome de burnout suele producirse en trabajos de prestación de servicios humanos: enseñanza, sanidad, servicios sociales etc. Caracterizados por presentar elevadas demandas emocionales.

## ¿Cómo podemos prevenir el burnout?

Las medidas para prevenir el burnout se pueden encuadrar en tres niveles distintos de actuación.

### Nivel organizativo

Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del Síndrome.

### Nivel interpersonal

Es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores/as, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento. Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal. Promover y planificar el apoyo social en el trabajo.

### Nivel individual

Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.

Es importante tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas. Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.