

# self service

τεύχος 10 \_ καλοκαίρι 2024



ΣΩΜΑΤΕΙΟ ΣΕΡΒΙΤΟΡΩΝ ΜΑΓΕΙΡΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ  
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ

Σπύρου Τρικούπη 56-58, Εξάρχεια | [ssm.info@gmail.com](mailto:ssm.info@gmail.com) | [ssm.espivblogs.net](http://ssm.espivblogs.net)

# editorial

**Τ**ο έντυπο self service είναι μια συλλογική προσπάθεια του σωματείου να επικοινωνήσουμε και να εκφράσουμε τις θέσεις και τις ανάγκες μας ως εργαζόμενα στον επισιτισμό, να ενημερώσουμε για εργατικά δικαιώματα, τρόπους διεκδίκησης και να καλέσουμε συνάδελφα του κλάδου να οργανωθούν στο σωματείο.

Είμαστε εργαζόμενα στον επισιτισμό, σερβιτόροι, μαγείρισσες, λαντζέρηδες. Δεν είμαστε ειδικοί και δεν πιστεύουμε πως υπάρχουν ειδικοί ούτε σωτήρες. Τις επιθυμίες και τις ανάγκες μας, τις γνωρίζουμε και τις ορίζουμε εμείς για εμάς. Μαθαίνουμε ο ένας από την άλλη και διεκδικούμε συλλογικά τα εργασιακά μας δικαιώματα. Στεκόμαστε αλληλέγγυα σε κάθε βήμα του κάθε αγώνα, που τρέχει το κάθε μέλος μας.

Η γενική συνέλευση του Σωματείου Σερβιτόρων Μαγείρων πραγματοποιείται μία φορά την εβδομάδα και είναι βασικός τόπος και χρόνος που συναντιόμαστε και συζητάμε τα προβλήματα του κλάδου μας, αλλά και τα επιμέρους ζητήματα που αντιμετωπίζει το καθένα μας στον χώρο εργασίας. Έχουμε αντι-ιεραρχική και οριζόντια οργάνωση. Κανενός η άποψη δε μετράει περισσότερο, αποφασίζουμε και δρούμε συλλογικά και αυτόνομα, αποκλείοντας μεσολαβήσεις και συμφέροντα κομματικών παρατάξεων. Η συνέλευση μας είναι ανοιχτή σε όλα τα εργαζόμενα του κλάδου, αλλά όχι σε αφεντικά, υπεύθυνους καταστήματος και τα τσιράκια τους.

Για οποιαδήποτε ζήτημα μπορούμε να βρεθούμε από κοντά κάθε Τετάρτη (Σπύρου Τρικούπη 56-58, 1<sup>ος</sup> όροφος), Από τις 15:00 για κουβέντα γύρω από υποθέσεις και στις 16:30 ξεκινάει η συνέλευσή μας.

## οργανώσου στο σωματείο σου !



### Διεκδικούμε

αυξήσεις μισθών  
πλήρη ασφάλιση  
προσαυξήσεις  
δώρα  
επιδόματα  
αδειες

**η ποινικοποίηση  
των εργατικών αγώνων  
δεν θα περάσει !**



ΣΩΜΑΤΕΙΟ ΣΕΡΒΙΤΟΡΩΝ ΜΑΓΕΙΡΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ  
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ  
Σπύρου Τρικούπη 56-58, Εξάρχεια | ssm.info@gmail.com | ssm.espivblogs.net

Για επικοινωνία στέλνετε στο mail:

**ssm.info@gmail.com**

Το σωματείο στο internet:

**ssm.espivblogs.net**

Το σωματείο στο facebook:

**facebook.com/somateio.servitoron.mageiron**

Το σωματείο στο twitter:

**@swmateio\_sm**

Το σωματείο στο τηλέφωνο (σε ώρες γραφείων):

**213 0268 850**

# Τι είναι ο συνδικαλισμός βάσης

Όταν λέμε βάση εννοούμε εμάς, τον κόσμο της δουλειάς. Επιλέξαμε τον συνδικαλισμό βάσης γιατί υποστηρίζουμε τη ενεργή συμμετοχή των μελών ενάντια στην ανάθεση στους «ειδικούς» και στους γραφειοκράτες συνδικαλιστές. Δεν εναποθέτουμε τις ελπίδες μας σε σωτήρες και δεν ακολουθούμε καμιά κομματική γραμμή. Συνδικαλισμός βάσης δεν σημαίνει ότι αγωνιζόμαστε μόνο για τον κλάδο μας. Θέλουμε να παρεμβαίνουμε σε διαφορετικά κοινωνικοπολιτικά ζητήματα ώστε να συνδεόμαστε με άλλους αγώνες και κινήματα. Δεν πιστεύουμε ότι έχουμε όλες τις απαντήσεις, δοκιμάζουμε οργανωτικά μοντέλα και αντλούμε έμπνευση από κάθε αγώνα που 'χει ταξικό πρόσημο. Σωματείο βάσης σημαίνει δουλειά μυρμηγκιού. Στόχος μας είναι ένα μαζικό, μαχητικό σωματείο που διεκδικεί και κερδίζει καθημερινές μάχες μέσα στους χώρους εργασίας και απέναντι στο κράτος. Για να το καταφέρουμε ενημερώνουμε μαγαζί-μαγαζί για τη δράση μας και στηρίζουμε συμβουλευτικά, θεσμικά και κινηματικά όποιο συνάδελφο έχει πρόβλημα. Σωματείο βάσης σημαίνει συμμετοχή και αλληλοστήριξη.

## Πως παίρνουμε αποφάσεις

Η βασική διαφορά των σωματείων βάσης σε σχέση με τα υπόλοιπα σωματεία είναι ο τρόπος λήψης αποφάσεων. Εδώ όλες ανεξαιρέτως οι αποφάσεις λαμβάνονται από την ανοιχτή εβδομαδιαία συνέλευση του σωματείου - όχι απ' το διοικητικό συμβούλιο. Η συνέλευση είναι αντι-ιεραρχική και όλες οι απόψεις είναι ισότιμες. Μέσα στα σωματεία βάσης μοιραζόμαστε τη γνώση και συνδιαμορφώνουμε το λόγο και τον τρόπο δράσης. Δεν χρησιμοποιούμε την ψηφοφορία γιατί θεωρούμε ότι προωθεί την ανάθεση.



## Πως δρούμε σαν σωματείο

Ο θεσμικός χαρακτήρας του σωματείου μας επιτρέπει να κηρύσσουμε απεργίες, να πραγματοποιούμε συνδικαλιστικές δράσεις, να παρεμβαίνουμε στις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες (ΙΚΑ, Επιθεώρηση Εργασίας). Ωστόσο, πιστεύουμε ότι η ταξική μάχη δεν δίνεται σε κλειστά γραφεία, αλλά στους χώρους εργασίας και στο δρόμο. Κόντρα στις ατομικές διαπραγματεύσεις με τα αφεντικά, επιλέγουμε τους μαζικούς συλλογικούς αγώνες. Η συμμετοχή είναι το κλειδί για περισσότερους νικηφόρους αγώνες και δράσεις. Μία συνέλευση με ενεργά μέλη σημαίνει δυνατό σωματείο βάσης, δυνατός ταξικός αγώνας.

# Οδηγός Επιβίωσης

**Τ**ο παρόν άρθρο έχει στόχο να γίνει ένας οδηγός- εργαλείο, ώστε να μπορούμε να υπολογίζουμε τον μισθό, τα δώρα και τα επιδόματά μας. Τις περισσότερες φορές τα αφεντικά εκμεταλλεύονται την άγνοια ή την απειρία μας και μας παρουσιάζουν άκυρα ποσά, τα οποία δεν ανταποκρίνονται στα αληθινά μας δεδουλευμένα.

Ένα ακόμα καλό εργαλείο που χρησιμοποιούμε για υπολογισμούς είναι οι online εφαρμογές του ΚΕ.Π.Ε.Α: [www.kepea.gr/online-efarmoges](http://www.kepea.gr/online-efarmoges)

Όλα τα παρακάτω παραδείγματα υπολογίζονται με βάση τον κατώτατο ωρομίσθιο εργάτη (4,78€ καθαρά).

## ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΕΙΣ

### Νυκτερινή προσαύξηση:

Από τις 22:00 έως τις 06:00, το ωρομίσθιο αυξάνεται 25%.

Προσαύξηση:  $4,78\text{€} \times 0,25 = 1,195\text{€}$

Ωρομίσθιο μετά την προσαύξηση:

$4,78\text{€} + 1,195\text{€} = 5,975\text{€}$

π.χ. Για βάρδια 17:00 – 01:00 το μεροκάματο υπολογίζεται:  $(4,78\text{€} \times 5 \text{ ώρες} = 23,9\text{€}) + (5,975\text{€} \text{ νυκτερινό} \times 3 \text{ ώρες} = 17,925\text{€}) = 41,875\text{€}$

### Κυριακάτικη προσαύξηση:

Από τις 00:00 του Σαββάτου έως τις 23:59 της Κυριακής, το ωρομίσθιο αυξάνεται 75%.

Προσαύξηση:  $4,78\text{€} \times 0,75 = 3,585\text{€}$

Ωρομίσθιο μετά τη προσαύξηση:

$4,78\text{€} + 3,585\text{€} = 8,365\text{€}$

π.χ. Για βάρδια 08:00 – 16:00 το μεροκάματο υπολογίζεται:  $8 \text{ ώρες} \times 8,365\text{€} = 66,92\text{€}$

Η προσαύξηση 75% ισχύει για όλες τις επίσημες αργίες: 1<sup>η</sup> Γενάρη, 6<sup>η</sup> Γενάρη, 25<sup>η</sup> Μαρτίου, Δευτέρα του Πάσχα, 15<sup>η</sup> Αυγούστου, 25<sup>η</sup> και 26<sup>η</sup> Δεκεμβρίου, 1<sup>η</sup> Μαΐου, 28<sup>η</sup> Οκτωβρίου.

### Νυκτερινή προσαύξηση

#### & προσαύξηση Κυριακής:

Η νυκτερινή προσαύξηση προστίθεται στην προσαύξηση της Κυριακής για τις ώρες 22:00 - 00:00 της Κυριακής:  $25\% + 75\% = 100\%$

π.χ. Για βάρδια 17:00 - 01:00 Κυριακή το μεροκάματο υπολογίζεται:  $(5 \text{ ώρες} \times 8,365\text{€} \text{ κυριακάτικο} = 41,825\text{€}) + (2 \text{ ώρες} \times 9,56\text{€} \text{ κυριακάτικο} \& \text{ νυκτερινό} = 19,12\text{€}) + (1 \text{ ώρα} \times 5,975 \text{ νυκτερινό} \Delta\epsilon\upsilon\tau\epsilon\rho\alpha\varsigma = 5,975\text{€}) = 66,92\text{€}$

## ΔΩΡΑ

### Δώρο Πάσχα:

Η χρονική περίοδος που υπολογίζεται είναι από 1 Ιανουαρίου μέχρι 30 Απριλίου.

Για το Δώρο Πάσχα υπολογίζουμε τους συνολικούς μισθούς (μαζί με τις προσαυξήσεις από νυκτερινά, Κυριακές, αργίες) που έχουμε λάβει για αυτή την χρονική περίοδο διαιρώντας τους με το 8 και στη συνέχεια πολλαπλασιάζουμε το αποτέλεσμα με τον συντελεστή επιδόματος που δικαιούμαστε δηλαδή:

Συνολικό Δώρο Πάσχα =  $(\text{Συνολικοί Μισθοί}/8) + (\text{Συνολικοί Μισθοί}/8 * 4,166\%)$

Παράδειγμα: Έστω ότι έχουμε εργαστεί 3 μήνες με μισθό (κατώτατο) 714,879€ και έστω ότι λόγω κυριακάτικης εργασίας (συγκεκριμένα 3 Κυριακές) έχουμε επιπλέον:  $[28,68\text{€} (\text{προσαυξήσεις Κυριακής}) \times 3 \text{ Κυριακές}] = 86,04\text{€}$ . Έχουμε λάβει σύνολο  $(3 \times 714,879) + 86,04 = 2.230,67\text{€}$ .

Συνολικό Δώρο Πάσχα =  $(2.230,67 / 8 = 278,803\text{€}) + (278,833 \times 4,166\% = 11,61\text{€}) = 290,41\text{€}$

### Δωρο Χριστουγεννων:

Η χρονική περίοδος που υπολογίζεται είναι από 1 Μαΐου έως 31 Δεκεμβρίου.

Το δώρο Χριστουγέννων υπολογίζεται ακριβώς με τον ίδιο τρόπο όπως το δώρο του Πάσχα

για την παραπάνω περίοδο. Δηλαδή:

Συνολικό Δώρο Χριστουγέννων = (Συνολικοί Μισθοί / 8) + [(Συνολικοί Μισθοί / 8) x 4,166%]

Υπολογίζεται αντίστοιχα με το Δώρο Πάσχα .

## ΑΔΕΙΑ

Για όσα εργαζόμενα δεν έχουν κλείσει χρόνο, δικαιούνται περίπου 1,6 μέρα άδεια (5ημερη εργασία) και 2 μέρες αδειάς (6ημερη εργασία) για κάθε μήνα εργασίας.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΕΝΘΗΜΕΡΗ ΕΡΓΑΣΙΑ	ΕΞΑΗΜΕΡΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
1 <sup>ο</sup> Έτος	20 μέρες άδειας	24 μέρες άδειας
2 <sup>ο</sup> Έτος	21 μέρες άδειας	25 μέρες άδειας
3 <sup>ο</sup> Έτος	22 μέρες άδειας	26 μέρες άδειας
10 <sup>ο</sup> Έτος	25 μέρες άδειας	27 μέρες άδειας

## ΑΠΟΔΟΧΕΣ ΑΔΕΙΑΣ

Για κάθε μέρα αδειάς ο εργοδότης οφείλει να καταβάλει το αντίστοιχο ημερομίσθιο που θα έπαιρνε το εργαζόμενο σε περίπτωση που εργαζόταν. Ο εργοδότης οφείλει να καταβάλλει τις αποδοχές αδειάς πριν βγει σε άδεια το εργαζόμενο.

## ΕΠΙΔΟΜΑ ΑΔΕΙΑΣ

Το επίδομα αδειάς πρέπει να καταβάλλεται στην αρχή της άδειας. Το επίδομα αδειάς ισούται με τις αποδοχές άδειας αλλά δεν μπορεί να ξεπερνά τις 13 ημέρες.

Αυτό ισούται, για ένα εργαζόμενο που έχει εργαστεί 1 ολόκληρο χρόνο στην επιχείρηση, με το ½ του μισθού του. Κατά προσέγγιση το επίδομα αδειάς υπολογίζεται ως εξής: Ημέρες εργασίας (όχι ενεργής σύμβασης) x ημερομίσθιο x 0,041666 (συντελεστής επιδόματος αδειάς).

Παράδειγμα: για 5ήμερη 8ώρη εργασία με 4,78€ την ώρα (38,24€ μεροκάματο), και έστω ότι έχουμε δουλέψει 25 ημέρες (1 μήνας και 5 μέρες ενεργή σύμβαση)

Επίδομα αδειάς = 25 ημέρες x 38,24€ x 4,1666% = 39,83€

## Κατώτατος Μισθός:

Είναι ο μισθός που ορίζει το κράτος ως τα λιγότερα χρήματα που μπορεί να μας δίνει ένα αφεντικό και ορίζεται από τη Γενική συλλογική σύμβαση εργασίας.

Το δώρο Χριστουγέννων – Πάσχα και επίδομα αδειάς είναι κομμάτι του μισθού μας. Μας γίνονται κρατήσεις, φορολογούμαστε επομένως όταν το αφεντικό δεν μας τα δίνει θεωρείται κλοπή.

## Μεικτά/Καθαρά:

Οι κρατήσεις για τις ασφαλιστικές εισφορές είναι 13,87 % επομένως το αφαιρούμε από το καθαρό.

	Μισθός	Ωρομίσθιο υπαλλήλου	Ωρομίσθιο εργάτη
Μεικτά	830€	4,98€	5,56€
Καθαρά	714,796€	4,28€	4,78€

## Κλαδική Σύμβαση Εργασίας

Η ισχύς της σύμβασης είναι υποχρεωτική σε όλα τα καταστήματα εστίασης από τις 17.6.2023 ενώ αναμένεται να ανανεωθεί στις 1 Ιουνίου 2024. Παρακάτω παραθέτουμε τους μισθούς ανα ειδικότητα που θα ισχύουν από 1/6/2024.

(Ενδεικτικό ωρομίσθιο για θέση σερβιτόρου/ρας: 4,85€ καθαρό)

Αρχιμάγειρας	920,05 €
Μάγειρας Α	744,15€
Μάγειρας Β	744,15€
Μάγειρας Γ	737,07€
Μπουφетζής	737,07€
Λαντζέρης	737,07€
Ψήστης	737,07€
Μπάρμαν	744,14€
Πωλητής	744,14€
Ταμίας	744,14€
Διανομείς	744,14€
Γενικών Καθηκόντων	714,8€

# ΦΙΛΟΔΩΡΗΜΑ

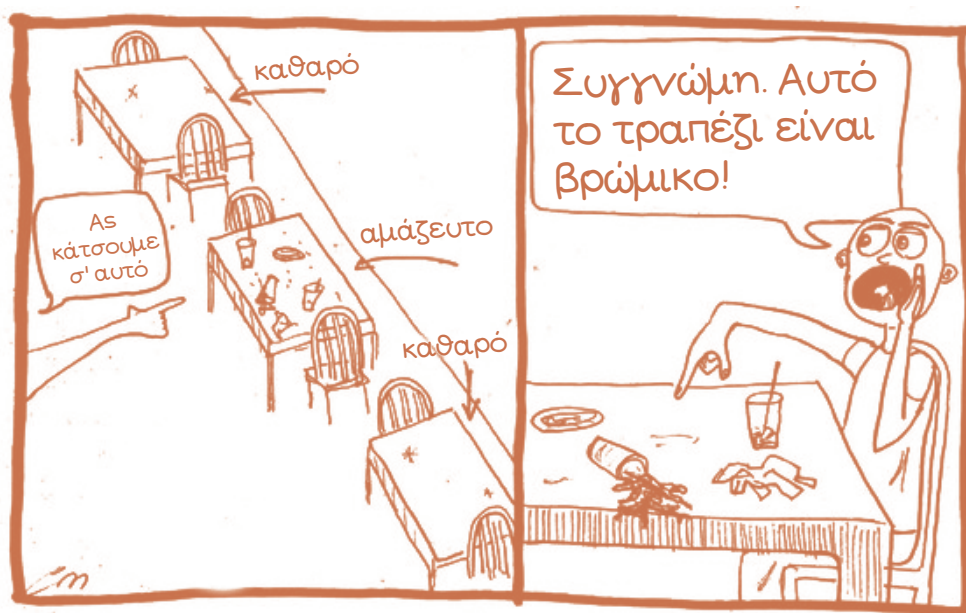
## Ιστορικό, σκέψεις, θέσεις

Στα αγγλικά tips (tip) προκύπτει από το ακρωνύμιο της φράσης το insure promptness και σημαίνει με σκοπό την διασφάλιση της αμεσότητας. Στα γαλλικά η λέξη πουρμπουάρ (pour boire) σημαίνει κάτι για να πιείς. Η κίνηση του φιλοδώρηματος ξεκίνησε στην Αγγλία του 17<sup>ου</sup> αιώνα από τους πελάτες των πανδοχείων που δίνανε προκαταβολικά κάποια χρήματα για να διασφαλίσουν την άμεση και καλή εξυπηρέτησή τους. Αυτή η συμπεριφορά που ήταν κίνηση επίδειξης πλούτου και κοινωνικής ισχύος επεκτάθηκε με τα χρόνια και σε άλλα σημεία του κόσμου. Βασιλιάδες και αριστοκράτες της Ευρώπης συνήθιζαν να προσφέρουν κάποιο χρηματικό ποσό στους υπηρέτες και τους ιπποκόμους τους ως ευγνωμοσύνη για την αφοσίωσή τους. Στην Αμερική το φιλοδώρημα ήταν ο μισθός των πρόσφατα απελευθερωμένων δούλων.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, μέσα στα χρόνια, κάποια στοιχεία δουλικότητας σε σχέση με τα tips εντοπίζονται και στο σήμερα. Όσον αφορά τους πελάτες, το πουρμπουάρ αποτελεί εργαλείο

επιβράβευσης ή τιμωρίας των εργαζομένων, βαθμολογώντας τις υπηρεσίες που παρέχουμε, την εμφάνισή μας, τη συμπεριφορά μας. Σε άλλες περιπτώσεις είναι το εισιτήριο για την αγορά του χρόνου, της παρέας και της διάθεσης μας εν ώρα εργασίας. Τέλος, σίγουρα υπάρχουν και πελάτες που αφήνουν φιλοδώρημα γιατί κατανοούν τις δυσκολίες και κακοπληρωμένες συνθήκες εργασίας μας.

Από τη μεριά των αφεντικών, τα tips αποτελούν κριτήριο αξιολόγησης της επίδοσης των εργαζομένων. Αποτελούν ένα τέλειο διαπραγματευτικό χαρτί αλλά και προέκταση της τσέπης τους, καθώς στις συμφωνίες με τα εργαζόμενα δίπλα στον συνήθως εξευτελιστικό μισθό κολλάει και το πουρμπουάρ. Είναι σύνθηρες στο πόστα εξυπηρέτησης πελατών, να προσλαμβάνονται άτομα εμφανίσιμα βάσει των καπιταλιστικών στερεοτύπων ομορφιάς και σε μικρή ηλικία που μπορούν να βγάλουν περισσότερα tips. Για τα αφεντικά αυτό είναι διπλή νίκη καθώς στο προσωπικό τους έχουν άτομα ικανά να προσελκύσουν περισσότερους πελάτες και παράλληλα να καλύψουν μόνα τους σε



μεγάλο ποσοστό κομμάτι του μισθού τους.

Επίσης, όταν μας λένε «τρέξτε να διπλώσετε και να τριπλώσετε τα τραπέζια, θα έχετε παραπάνω tips» προφανώς η ταύτιση συμφερόντων είναι μια παγίδα που σημαίνει περισσότερη, απλήρωτη εντατικοποιημένη εργασία. Τέλος, πέρα από τα κλεμμένα ένσημα, δώρα, επιδόματα και υπερωρίες, τα αφεντικά αρκετά συχνά μας κλέβουν και τα φιλοδωρήματα.

Από την πλευρά των εργαζομένων, τα tips μπορούν να διχάσουν ή να ενώσουν. Αν κάποιο εργαζόμενο σκέφτεται μόνο την πάρτη του και είναι ανταγωνιστικό, κυνηγάει μόνο τα tips, εξυπηρετώντας παράλληλα την παραγωγικότητα της επιχείρησης. Η συγκεκριμένη στάση αναπόφευκτα φέρνει εντάσεις, συγκρούσεις και διάσπαση μεταξύ των συναδέλφων. Αυτή η κατάσταση είναι βούτυρο στο ψωμί του αφεντικού, καθώς τα εργαζόμενα αντί να είναι ενωμένα και να διεκδικούν συλλογικά σταθερούς καλύτερους μισθούς και να πιεάζουν για τα ψίχουλα. Από την άλλη μπορεί

τα εργαζόμενα να μοιράζουν τα tips ίσα έχοντας την αντίληψη ότι κανένα άτομο δεν είναι λιγότερο σημαντικό στη βάρδια. Το αφεντικό έχει απέναντί του μια γροθιά, η οποία δε δέχεται παιχνίδια με τα φιλοδωρήματα και χτίζει το έδαφος και για παραπάνω διεκδικήσεις.

Ως σωματείο τασσόμαστε με τη συλλογική στάση. Αυτή που προωθεί την ορατότητα των εργαζομένων εντός του χώρου εργασίας και το άνθισμα της ταξικής συνείδησης. Είμαστε με τα φιλοδωρήματα της ισότητας, της αλληλεγγύης και των συμφερόντων της τάξης μας και όχι με αυτά του ατομικισμού, της διάσπασης και των συμφερόντων της παραγωγής των αφεντικών. Όμως ως σωματείο, για να μην πέφτουμε στις παγίδες των εργοδοτών, επιλέγουμε να μη βλέπουμε τα πουρμπουάρ ως κομμάτι του μισθού μας, ούτε ως χρήματα που μπορούν να καλύψουν τις βασικές μας ανάγκες. Ως σωματείο, λέμε πέρα από τα tips και πρώτα από όλα να διεκδικήσουμε καλύτερους μισθούς για όλα τα συνάδελφα!



# Ο πελάτης δεν έχει ποτέ δίκιο



**Δ**εν μας είναι καθόλου άγνωστο να ακούμε παρατηρήσεις και επιπλήξεις από τα αφεντικά μας για αξιολογήσεις στο Google Reviews και το TripAdvisor. Αυτές οι πλατφόρμες είναι το τέλειο μέσο πειθάρχησης για τα αφεντικά. Με άλλοθι τον πελάτη που πρέπει πάντα να φεύγει ευχαριστημένος για το “καλο της επιχείρησης” μας επιβάλλουν τις παράλογες απαιτήσεις τους. Δεν χάνουν την ευκαιρία να χρησιμοποιήσουν τα κακά σχόλια κατά μας σε περίπτωση που ζητήσουμε καλύτερο μισθό και καλύτερες συνθήκες εργασίας και μπορεί, μάλιστα, να αποτελέσουν πρόφαση για απολύση.

As δούμε τη δική μας πραγματικότητα. Βρισκόμαστε στην παράλογη συνθήκη του επισιτισμού όπου 2 ανασφάλιστες και κακοπληρωμένες σερβιτόρες τρέχουν για να εξυπηρετήσουν 100 άτομα ταυτόχρονα και μάλιστα με χαμόγελο! Είμαστε εργαζόμενα σε ένα μέρος που οι άλλοι διασκεδάζουν και εμείς δουλεύουμε. Ο κάθε πελάτης θέλει να εξυπηρετηθεί πιστεύοντας ότι είναι μοναδικός ενώ στην πραγματικότητα είναι ένας ακόμα πελάτης που έχει έρθει στην βάρδια μας ανάμεσα σε τόσους που καλούμαστε να εξυπηρετήσουμε. Απαιτούν από εμάς να τους φροντίσουμε και να τους διασκεδάσουμε επειδή τα αφεντικά έχουν αποφασίσει ότι για να γίνουν ανταγωνιστικά πρέπει να πουλάνε μια ολόκληρη εμπειρία στον πελάτη που κομμάτι της είμαστε και εμείς. Και εδώ έρχεται να βοηθήσει το σύγχρονο βιβλίο παραπόνων. Ο πελάτης αποκτά την εξουσία να μας κρίνει για τον τρόπο που κάνουμε την δουλειά μας, για τη διάθεση και τον χαρακτήρα μας, πετώντας πολλές φορές το μπαλάκι στο αφεντικό για το πως θα κινηθεί. Κάνει την εξουσιαστική του φαντασίωση πραγματικότητα πάνω στην εργασία μας και στα σώματά μας. Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι πολλά από τα σχόλια που γίνονται σε βάρος μας μπορεί να έχουν ομοφοβική, τρανσφοβική ή σεξιστική ή ρατσιστική χροιά καθώς πολλές φορές το μόνο λάθος μας είναι ότι δεν ταιριάζουμε στα δικά τους

πρότυπα (και ούτε θα θέλαμε για να λέμε την αλήθεια).

Αν τα αφεντικά θέλουν να κάνουμε την δουλειά μας με ενθουσιασμό και χωρίς να δείχνουμε τα συναισθηματά και την κούρασή μας ας δοκιμάσουν να προσλάβουν κανένα ακόμα άτομο και να πληρώνουν καλύτερα. Δεν οφείλουμε να χαμογελάμε και να είμαστε πάντα ευχάριστες γιατί στην τελική δεν είναι αυτή η δουλειά μας. Η δουλειά μας είναι να σερβίρουμε, να μαγειρεύουμε, να κάνουμε λάτσα. Έχουμε δικαίωμα στις κακές μέρες και στα νεύρα, ειδικά όταν η δουλειά αυτή μας αφήνει εκτεθημενους σε μια συνεχή κριτική από όλους και για όλα.

Από πλευράς μας διεκδικούμε καλύτερους μισθούς και καλύτερες συνθήκες εργασίας. Δημιουργούμε σχέσεις με τους συναδέλφους για να μπορούμε να την παλεύουμε στην δουλειά και να περνάμε λίγο πιο ευχάριστα. Όταν τα αφεντικά ρωτάνε για ποιο γράφτηκε το κάθε σχόλιο μένουμε ενωμένα και δεν κοιτάμε να κρύψουμε την δική μας ουρά ούτε να ρουφιανέψουμε τον συνάδελφο μας για να κερδίσουμε την εύνοια του αφεντικού. Δεν ξεχνάμε ποια είναι η θέση μας, εναντίον μας έχουμε πελάτες και αφεντικά (που μας θέλουν στην δουλοπρέπεια). Εμείς στεκόμαστε το ένα δίπλα στο άλλο και βρίσκουμε τρόπους να αντεπιτεθούμε.

Κι αν δεν τους αρέσει ο καφές τους μετα δεν θα φταιίμε εμείς.

## Πως ξεκίνησα δουλειά



## Πως είμαι τώρα!

