

CONFEDERACIÓ GENERAL DEL TREBALL

BBVA - CATALUNYA

Almogàvers, 185, 1ª planta 08018 BARCELONA
Telf. 93.401.42.60/61 -FAX 93.401.41.11
cgcatbbva@gmail.com



COLAPSE A LA XARXA -2

La complexa conjuntura econòmica i social actual ens fa témer que les situacions de tensió que ja es generen a les oficines, poden incrementar-se notablement atès el lamentable procés d'integració que s'està patint especialment a les antigues oficines d'Unnim.

En aquest context ens sembla convenient recuperar una antiga circular nostre en relació a "Violència i Lloc de Treball" que servia de presentació a un projecte que al seu dia vàrem elaborar a BBVA i que va tenir una notable acollida entre la plantilla d'aleshores.

Volem recordar que els resultats del treball es varen lliurar a la direcció de l'empresa tot i que aquesta mai ens va comentar absolutament res. Sospitem, però, que algun efecte havia de tenir el que allí es recomanava, doncs entre els factors de risc que apuntàvem i la manera de resoldre conflictes, alguns d'ells es van anar aplicant tot i que de manera unilateral i "sui generis" per part de l'empresa: Projecte TRATO, la mai acabada d'explicar iniciativa de la urna blava de suggeriments que va aparèixer de sobte i encara es manté en algun mostrador, intents matusser d'organitzar cues com la figura del Gestor de Cues, l'entrega més o menys clandestina d'algun protocol d'actuació davant d'incidents violents....

En qualsevol cas no podem assegurar al cent per cent que fos així, doncs insistim que l'empresa no es "rebaixa". mai a tractar amb nosaltres aquests temes, però si que les diverses i, en molts casos, pintoresques iniciatives van anar sorgint després del que apuntàvem a la mencionada circular i les conclusions que acompanyàvem en relació als resultats de l'enquesta

Per tot plegat i entenent que hi ha un risc cert, us fem a mans aquesta antiga circular i una Declaració d'Incident Violent nostre que, esperem que no, però si arribes el cas seria convenient ens la féssiu arribar a qualsevol dels delegats de CGT.

Us recordem que ara més que mai va bé tenir una CGTina a la vora.

Si encara no sabeu que és, contacteu amb el vostre delegat de CGT.

JUNTS SOM MÉS FORTS

SECCIÓ SINDICAL CGT CATALUNYA BBVA

CIRCULAR- 2010

El 15/XII/2006 en el Marc del Diàleg Social Europeu, es va signar un Acord Marc sobre assetjament i violència al lloc de treball. El text declara que les empreses hauran de tenir una declaració clara i específica de tolerància zero i on es recolliran específicament els procediments a seguir en cas de conflicte.

En la conjuntura actual observem amb preocupació el increment d'episodis violents d'origen extern i no exclusivament per part d'individus quina conducta sigui no legítima o delictiva.

La O.I.T. defineix la Violència en el Lloc de Treball com "tota acció, incident i/o comportament que s'allunya d'allò que és raonable, pel qual una persona es amenaçada, humiliada o lesionada per altra en l'exercici de la seva activitat professional o com conseqüència directa de la mateixa".

Aquesta Violència es coneguda com Tipus Dos o **Violència de Serveis**, que identifica els agressors com clients dels productes o serveis que se subministren i que se senten agreujats, maltractats, frustrats o enganyats en general i, en estar emocionalment ressentits per la relació comercial establerta, acostumen a descarregar la seva frustració en les **baules més dèbils de la cadena**.

Entre els factors de risc s'assenyalen:

Treball en solitari, Organitzacions amb mala gestió: manca de personal, cues..., Contacte amb els usuaris dels serveis..

En general són els treballadors del Sector Serveis qui conviuen més amb aquesta situació de risc.

Entre les mesures preventives més importants que aconsellen les directrius de l'Agència Europea per la Seguretat i Salut en el Treball, destaca l'organització i disseny dels llocs de treball, on detalla com exemples:

Organitzar i eliminar les cues.

Organitzar Sistemes de Torns d'espera.

Millorar la confortabilitat.

Posar personal suficient, Acompanyar al personal, Evitar el treball en solitari i mantenir els equips de treballadors en contacte.

Elaborar protocols empresarials. Formar específicament a les persones que tenen responsabilitats.

Millorar la recepció i informació al públic.

Per tot l'exposat i amb l'objectiu clar de prevenir la Violència al Lloc de Treball i tenir de primera mà dades que fins ara no tenim, l'agraïrem contestis l'enquesta adjunta per tenir una visió global i real de la situació actual a BBVA.