

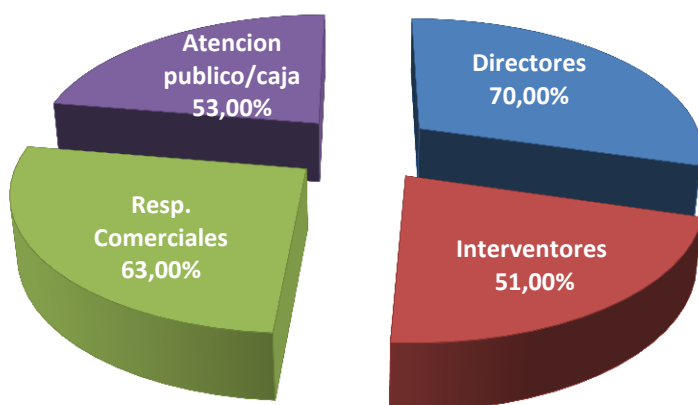
Crece la violencia externa contra la plantilla en la red comercial

Grupo de preguntas de la 4 a la 6:

4. ¿Has sufrido amenazas o agresiones verbales por parte de los clientes?
5. ¿Has visto peligrar tu integridad física en alguna ocasión en el último año?
6. ¿Te estresa o agobia la presión de los clientes?

En general todos los colectivos participantes coinciden en señalar que la presión ejercida por los clientes sobre los trabajadores y trabajadoras está aumentando de forma significativa. Y el colectivo que se siente más afectado es el de Directores y Responsables Comerciales.

Amenazas y agresiones verbales



El **56%** de los encuestados manifiesta haber recibido **amenazas o agresiones verbales** por parte de los clientes y si bien éstas se centran especialmente en Directores y Responsables comerciales, no es menos cierto que alcanzan al resto del personal de las oficinas.

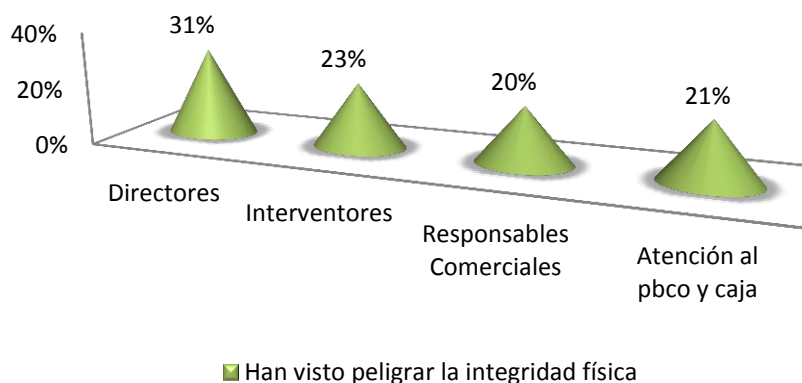
Stress y agobio

Y como no podía ser de otro modo, dado este aumento de la animadversión que los clientes manifiestan hacia el equipo de profesionales de la red, **el 80% de los encuestados manifiesta sentir stress y agobio por la presión diaria** que aquellos ejercen. En este sentido, es llamativo y muy preocupante, por las consecuencias que para la salud esta dinámica genera, que todos los colectivos (directores, interventores, responsables comerciales, atención al público y cajeros) coincidan en denunciar este alarmante incremento del stress

El 88% de los Directores/as y el 83% de los Responsables Comerciales e Interventores participantes, afirma haber sentir stress y agobio.

Amenazas o agresiones verbales

Y si bien el capítulo de amenazas y agresiones verbales, con el consiguiente incremento del peligro para la integridad física del trabajador, no parece estar alcanzando tintes dramáticos, como está ocurriendo en otras Entidades cuya plantilla se ha visto obligada a colocar (y a auto comprar) preferentes o acciones y a los que los clientes les hacen responsables de los perjuicios económicos sufridos; no es menos cierto y **preocupante que en una Entidad como la nuestra**, que no ha padecido ese problema, el **23% de los participantes en la encuesta indiquen que han visto peligrar su integridad física** (de éstos, los directores/as son los más afectados con un 31% de encuestados que lo perciben así).



Conscientes ya de esta realidad, CCOO promovió en Unicaja la creación de un protocolo de violencia exterior (ver <http://www.comfia.net/archivos/unicaja/protocolo-violencia-externa-unicaja.pdf>). Los **directivos de la Entidad deberían de tomar buena nota de las señales de alarma que representan estas cifras y ofrecer todo el apoyo empresarial necesario** para sobrellevarlo y **no sobrecargar a la plantilla con una presión interna adicional** que solo **perjudica** el propio **rendimiento** de los trabajadores y trabajadoras.

Los trabajadores y trabajadoras se expresan



- 'los clientes, manipulados por los medios de comunicación, piensan que están siendo estafados continuamente'
- 'Los clientes ya no perciben a los empleados como asesores que velan por sus intereses, sino como vendedores que intentan colocarles productos'
- 'Los clientes llegan por la puerta exigiendo, en plan agresivo con los que no tenemos culpa de no poder darle un préstamo o quitarle las comisiones'
- 'Los clientes piensan que somos unos ladrones y continuamente nos amenazan, están irascibles con nosotros'
- 'Somos la fuerza de choque mientras los directivos están seguros en sus despachos a nosotros nos amenazan en las oficinas. Es insoportable'.
- 'La presión ha aumentado mucho porque ante la reducción de plantilla ofrecemos peor servicio y los clientes se cabrean'.
- 'Nos aprietan los jefes por arriba, nos aprietan los clientes por abajo. SOS'
- 'El desempleo, la inestabilidad personal, la miseria creciente, genera una agresividad social contra nosotros, injustificada, porque los trabajadores no somos los responsables'
- 'La clientela viene muy cabreada y le parece que nuestro cometido es engañarles'



Próximo número:

Empeora nuestra salud