



MANUEL DANIEL RODRÍGUEZ ROZADA | REPRESENTANTE DE CC OO EN EL COMITÉ EUROPEO DE FRANCE TELECOM

## Acción sindical desde un comité europeo: evaluación sobre el estrés en el grupo France Telecom

Uno de los aspectos fundamentales en la actividad sindical es la vigilancia de la salud de los trabajadores y trabajadoras y la prevención de los riesgos laborales a los que nos

exponemos. En una empresa como France Telecom España, frente a los tradicionales riesgos relacionados con el entorno físico, condiciones ambientales, ergonomía, higiene, etc., cobran cada vez más importancia los riesgos derivados de anomalías en la organización del trabajo y en las relaciones humanas: esto es, los riesgos psicosociales y, entre ellos, el estrés laboral.

Tomando como referencia el *Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral*, en CC OO de France Telecom (FT) hemos estado trabajando desde 2008 en el comité europeo de esta empresa en la elaboración de una evaluación internacional que sirva para medir, y posteriormente prevenir, el estrés en la empresa.

El comité europeo de France Telecom se creó en el año 2004 al amparo de una directiva de la Unión Europea que permite la participación de los trabajadores y trabajadoras en las empresas de dimensión comunitaria. El comité europeo de FT está compuesto por representantes sindicales de los distintos países en los que opera France Telecom: Francia, Alemania, Inglaterra, Italia, Polonia, Bélgica, Portugal, Suecia, Suiza, Noruega, Dinamarca, Rumania, Eslovaquia, Irlanda... y así hasta veintidós naciones, incluyendo, lógicamente, a España.

El volumen de la plantilla determina el número de representantes por país: a España le corresponde uno y pertenece al único sindicato con representación estatal en la empresa: CC OO.

“ **Ha sido la primera vez que desde un comité europeo se promueve que en una multinacional (France Telecom) se realice una evaluación internacional para prevenir el estrés** ”

“ **Participaron 39.000 trabajadores y trabajadoras de 19 países distintos, y se lanzó en nueve idiomas diferentes de manera simultánea en toda Europa** ”

“ **Un 13% de la plantilla española está en situación de riesgo alto para su salud psicosocial a causa del estrés y el 31% en riesgo medio** ”

### Evaluación

Tras un largo tira y afloja en el comité europeo de FT, con CC OO en su comité restringido, se llegó a un acuerdo en septiembre de 2010 para realizar una evaluación europea sobre el estrés laboral. Lo que supone un hito histórico, pues ha sido la primera vez que desde un Comité Europeo se promueve que una multinacional se realice una evaluación internacional para prevenir el estrés.

Participaron 39.000 trabajadores y trabajadoras de 19 países distintos, y se lanzó en nueve idiomas diferentes de manera simultánea en toda Europa. Planificar esta evaluación conllevó dos principales retos: un reto técnico y otro de método de evaluación a aplicar.

Una consultora independiente, elegida por los representantes de los trabajadores y trabajadoras europeos de FT, se encargó del proceso, garantizando totalmente el anonimato y la confidencialidad mediante un algoritmo matemático que disoció una clave recibida por el trabajador, de una nueva creada por él mismo. Asimismo, diseñó una evaluación *ad hoc* en conjunto con el grupo de trabajo creado en el seno del comité europeo de FT, en el que CC OO estaba presente, que contenía preguntas con problemáticas específicas de los diferentes países y el cuestionario GHQ12, que

diseñó una evaluación *ad hoc* en conjunto con el grupo de trabajo creado en el seno del comité europeo de FT, en el que CC OO estaba presente, que contenía preguntas con problemáticas específicas de los diferentes países y el cuestionario GHQ12, que

es un método internacionalmente avalado que mide la salud psicosocial global del individuo, lo que dotó al cuestionario final de 73 preguntas de base científica.

### Los resultados

Los resultados globales de esta evaluación internacional sobre el estrés y el informe con el análisis y recomendaciones para España han sido editados hace poco. FT España, con una de las participaciones más elevadas de toda Europa, lo que da más fiabilidad y contundencia a los datos objetivos expuestos, muestra los siguientes resultados:

Un 13 % de la plantilla española está en situación de riesgo alto para su salud psicosocial a causa del estrés, y el 31 % en riesgo medio. Los peores resultados se obtienen en las áreas relacionadas con la atención al cliente y las ventas.

El informe, al comparar la situación de los trabajadores y trabajadoras del Grupo FT en España con la de otros países, destaca negativamente varios aspectos:

— Miedo al despido. Como colofón, el temor a perder el puesto de trabajo es otro rasgo distintivo de FT España. El chorreo constante de despidos injustificados, improcedentes y aleatorios producido en los últimos años ha generado un temor colectivo al despido perfectamente identificado en el informe, especialmente entre la plantilla con mayor antigüedad.

— Relación tensa entre empleados y dirección. La dirección española debe mejorar mucho sus relaciones con los trabajadores y trabajadoras, según el informe. Lo peor es que con su estilo de mando contagian a toda la cadena jerárquica, viciando las relaciones entre compañeros, que se traduce en una sensación de aislamiento y ausencia de apoyo social. Las mayores tensiones entre managers y trabajadores, según el informe, se detectan en el área de redes y en las áreas de ventas.

— Sobrecarga de trabajo. La presencia significativa de exceso de trabajo es otro factor característico en España que, unido a los anteriores, provoca una organización fatigada, desmotivada y estancada, sin ilusión por el futuro. En el apartado referido al trabajo repetitivo y monótono salimos bien parados, excepto el colectivo específico de mujeres del área de finanzas.

— Ausencia de promoción profesional. En FT España los ascensos son como los billetes de 500 euros: sabemos que existen pero nunca hemos visto uno; por eso, el informe habla de "estancamiento más que de estabilidad laboral". Las constantes denuncias realizadas por CC OO en este sentido se corroboran: no existe

carrera profesional en FT porque las vacantes que supondrían un ascenso se cubren con personal de nueva contratación, que entra a un mejor puesto y con mayor salario que quienes estamos dentro.

### Acciones

A raíz de estos resultados se produjeron varias reuniones entre CC OO y la dirección de la empresa, en las cuales insistimos que ahora hay datos de lo que CC OO llevaba tiempo denunciando, y se han consensuado acciones a nivel nacional como:

- La dirección ha puesto en marcha formaciones masivas de jefes de equipo para saber detectar y manejar el estrés entre

sus equipos.

- Se han realizado formaciones a managers sobre gestión de equipos.
  - Ha aceptado poner en marcha un plan por el cual el bienestar de la plantilla pesa hasta un 30% en el variable de los directores y gerentes. Medible mediante una encuesta anual, llamada Barómetro Social Internacional. (que se va a realizar en toda Europa, desde París).
  - Ha implantado un sistema de apoyo psicológico gratuito durante las 24 h para toda la plantilla.
  - Se ha arrancado la primera evaluación de riesgos psicosociales para FT España.
  - Para potenciar la carrera y el desarrollo profesional ha arrancado un plan individual de formación, aunque no han concretado nada sobre evolución de carrera.
- Desde CC OO seguimos insistiendo en varios puntos como:
- Se deben establecer objetivos S.M.A.R.T. (Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas y con un plazo determinado en el Tiempo)
  - Se debe organizar el trabajo de forma saludable y evitar las órdenes contradictorias.

“ Los peores resultados se obtienen en las áreas relacionadas con la atención al cliente y las ventas

“ El chorreo constante de despidos injustificados, improcedentes y aleatorios producido en los últimos años ha generado un temor colectivo al despido perfectamente identificado en el informe

“ La dirección española debe mejorar mucho sus relaciones con los trabajadores y trabajadoras, según el informe

- Se deben buscar soluciones que mejoren la conciliación de la vida laboral con la personal, implantando modalidades de teletrabajo donde sea posible. Actualmente estamos en un piloto de teletrabajo, pero con el que no estamos de acuerdo en la modalidad que la dirección lo quiere desarrollar.

- Se debe evaluar y hacer seguimiento de todos estos ítems a través de un grupo especializado de trabajo en riesgos psicosociales que está actualmente en activo, a la espera de analizar los resultados de la primera encuesta de riesgos psicosociales en FT España.

- Reuniones con los directores de las áreas más perjudicadas.
- Instauración de evaluaciones 180° en las áreas de riesgo detectadas.

Desde CC OO en FT sabemos que queda mucho trabajo por hacer. Sobre todo, tenemos que estar vigilantes

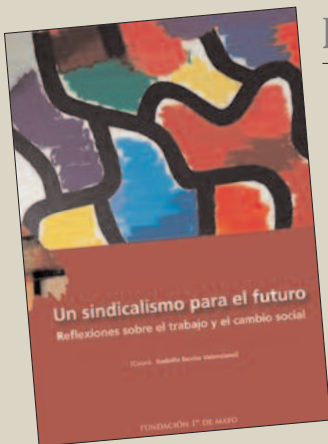
“ **En France Telecom España los ascensos son como los billetes de 500 euros: sabemos que existen pero nunca hemos visto uno; por eso, el informe habla de “estancamiento más que de estabilidad laboral”** ”

“ **A raíz de esta evaluación, se produjeron varias reuniones entre CC OO y la dirección de la empresa, y se han consensuado acciones a nivel nacional** ”

para que estas medidas no sean un lavado de cara sin impacto real en el trabajo del día a día. Aunque somos conscientes que esto llevará años, al igual que nos ha llevado años de trabajo llegar hasta aquí.

Desde el grupo de trabajo de riesgos psicosociales y la sección sindical intercentros de CC OO en FT, queremos agradecer a los compañeros y compañeras que nos han ayudado a desarrollar este trabajo: departamentos de salud laboral de la Federación de Servicios a la Ciudadanía de CC

OO de Asturias y Madrid, a la Escuela Sindical Juan Muñiz Zapico por los cursos que nos han permitido prepararnos para el reto internacional en las relaciones laborales y, sobre manera, los delegados y delegadas, afiliados y afiliadas, de CC OO en FT España, por su coherente apoyo y su trabajo diario. <



LIBROS FUNDACIÓN 1º MAYO

WWW.1MAYO.CCOO.ES

## Un sindicalismo para el futuro

Este libro, coordinado por Rodolfo Benito, presidente de la Fundación 1º de Mayo, es el fruto del trabajo de numerosas personas y sesiones de trabajo en los últimos meses, en las que se ha reflexionado colectivamente sobre el trabajo y el cambio social, todo ello para definir la mejor acción e intervención del sindicalismo ante el futuro. Hemos analizado la realidad del sindicalismo hoy y los objetivos del mismo ante el proceso de cambios al que venimos asistiendo.



LIBROS FUNDACIÓN 1º MAYO

WWW.1MAYO.CCOO.ES

## Reivindicación del sindicalismo

Libro editado por la Fundación 1º de Mayo bajo la coordinación de Pere J. Beneyto, profesor de la Universidad de Valencia, en el que se recogen trabajos y reflexiones de Ignacio Fernández Toxo, Rodolfo Benito, Ramiro Reig y el propio Pere J. Beneyto. Además, y como elemento central del libro, se incluyen 38 entrevistas realizadas a sindicalistas “de base” y a una veintena de personas de diferentes ámbitos cultural y profesional. Este libro pretende aportar estudios, experiencias y propuestas desde y sobre el sindicalismo, reivindicando sus valores, función social y conquistas civilizatorias, sin negar por ello sus dificultades e insuficiencias.