

Opis zdarzenia.

Dnia 02-12-2015 w Bok Bydgoszcz doszło do zdarzenia, które stało się negatywnym przełomem w relacjach pracownik-pracodawca. My koordynatorzy i pracownicy wszystkich boków obszaru bydgoskiego jesteśmy zbulwersowani tym, co się stało mimo wcześniejszych ustnych i pisemnych próśb błagalnych ze strony osoby kierującej zespołem w Bok Bydgoszcz.

Dnia 02-12-2015 liczba oczekujących w kolejce wynosiła około 70 osób. Atmosfera na Sali była dość napięta, od czasu do czasu wśród tłumu oczekujących wyrwały się okrzyki bluźnierstw w kierunku pracowników. Ale to już standard w naszej pracy i przyzwyczaili się do tego. Wśród klientów znalazła się również pani, która z przyczyn zdrowotnych musiała na krótki czas opuścić kolejkę i wyjść z Sali. Po powrocie okazało się, że jej numerek właśnie „przeszedł” i musi jeszcze raz pobrać bilecik. Podeszła wówczas do osoby zastępującej koordynatora z prośbą o pomoc. Violetta Jednoralska początkowo kierowała klientkę po raz drugi w kolejkę, ale później podjęła decyzję o wpuszczeniu chorej Pani do stanowiska w którym jej numerek przeszedł i ktoś zajął jej miejsce. I niestety ta decyzja stała się przysłowiową iskrą podpalającą beczkę prochu. Klienci oczekujący w dużej kolejce zareagowali krzykiem i agresją w stosunku do pracowników, a w szczególności do Violetty. Zebrali się w dużą silną grupę i zaczęli oblegać biurko koordynatora domagając się rozmowy z dyrektorem. Atak z każdą chwilą stawał się coraz groźniejszy nie tylko w słowach. Przerażona Violetta przepraszała za zaistniałą sytuację. Wyszła do klientów i wówczas okazało się, że to już nie chodzi tylko o osobę wpuszczoną poza kolejnością, ale o całokształt. O to, że czas oczekiwania jest tak długi, że przychodzą z reklamacją po raz szósty i nic w ich sprawie nie jest zrobione, że sprawy wysyłane drogą pocztową są realizowane w ciągu miesięcy, że osoby na CC udzielają złych informacji itd.. Violetta została otoczona, tłum zepchnął ją pod słupek na Sali i nie dał dojść do głosu. Zaczęły się przekleństwa i bluźnierstwa w kierunku jej osoby połączone ze złowrogim wymachiwaniem rękami. Ktoś z tłumu stanął w jej obronie krzyząc: „dajcie już tej pani spokój, co ona winna!”. Emocje sięgnęły zenitu, przerażona Violetta ze łzami w oczach zawołała ochronę. Starszy pan z ochrony próbował opanować i uspokoić tłum. Niektórzy z klientów zaczęli przedostawać się korytarzem w stronę budynku Operatora sądząc, że dyrektor odpowiedzialny za sytuację ukrywa się tam i nie chce do nich wyjść. Ochroniarz stając im na drodze został siłą zdjęty ze schodów. Doszło do rękoczynów i przepychanki. Ochroniarz otrzymał również kilka kopniaków ze strony klientów. Na to wszystko na Sali znalazły się również biegające i szczekające psy, które w oczekiwaniu na swych właścicieli zaczęły przemieszczać się w tłumie. Sytuacja uspokoiła się dopiero po interwencji wezwanej policji. Niektórzy klienci trzymali w ręku tel, więc można się spodziewać, że nagrana sytuacja znajdzie się w mediach. Brakowało tylko tajemniczego klienta, który może chociaż raz spojrzeć by na naszą pracę z punktu widzenia pracownika, a nie klienta.

Ten dzień pracownicy Bok Bydgoszcz zapamiętają na zawsze. Ale nie tylko oni. Wszyscy jesteśmy przerażeni tym co się stało. Każdy dzień pracy w dużych bokach wygląda podobnie, kwestia tylko czy dziś w tłumie znajdzie się iskra na beczkę prochu czy nie? Czy naprawdę musi dojść do tragedii, aby tą sytuację ktoś w końcu zmienił? W mniejszych bokach sytuacja powoli zaczyna być podobna. Pracownicy nie mają już siły i coraz bardziej są negatywnie nastawieni wobec pracodawcy. Często sposobem na przetrwanie dnia są leki antydepresyjne. Na chwilę

obecną na znak oburzenia i braku pomocy ze strony dyrekcji wszyscy zgodnie odmówiliśmy uczestnictwa w firmowej wigilii. Wśród pracowników słyszy się coraz częściej o masowym pójściu na zwolnienia lekarskie lub typowym strajkiem polegającym na odejściu od biurka. Czy naprawdę nie można nam pomóc, aby do tego nie doszło. Prosimy o godne warunki pracy, bez strachu, agresji i przepychanek z klientami. Dalszy brak pomocy w tej sprawie może stwarzać realne zagrożenie bezpieczeństwa pracy pracowników bezpośredniej obsługi klienta. Pozostawienie naszego apelu bez odzewu może spowodować nieodwracalną utratę dobrego wizerunku firmy w oczach klientów.

Koordinatorzy i pracownicy obszaru bydgoskiego.