

العاملين بخدمة العملاء (عن طريق التليفون)

العاملين بخدمة العملاء (عن طريق التليفون)

العاملين بخدمة العملاء (عن طريق التليفون)



فريق العمل

حسن بربري
احمد تمام
محمد ابراهيم
نهاد بهجت
باسل محمد
علاء عصام
صابر فايد
احمد مصطفى
خالد الأنصاري

المحتويات

٦

أولاً: المشاكل الصحية التي تواجه العاملين بالكول سنتر

٨

ثانياً: المشاكل المتعلقة بالعمل

١٧

ثالثاً: التأثير النفسي والاجتماعي لهذه المشاكل على العاملين بالكول سنتر: -



■ مقدمة

إن وظيفة خدمة العملاء هي الوظيفة الأكثر شيوعاً في الفترة الأخيرة وخصوصاً بين الخريجين الجدد، وذلك بسبب نسب البطالة المرتفعة في مصر، وبسبب الفساد والرشوة وكل ما أدى إلى عدم تمكين الخريجين من العمل بتخصصهم، سواء لكثرة عدد الخريجين مقارنة بالوظائف المتاحة، أو بسبب شروط القبول بالعمل التي لا تناسب مهارات الخريجين الجدد.

ووفقاً لتقرير الربع الأول من عام 2018 للقوى العاملة الصادر عن الجهاز المركزي للتعبئة والاحصاء فإن معدل البطالة في مصر وصل إلى 10.6%، ومعدل البطالة للذكور 7.3%، ومعدل البطالة للإناث 22.0%، وذلك في الربع الأول من عام 2018 مقارنة بالربع الأول والرابع من عام 2017، مما أدى إلى هروب الخريجين الجدد من شبح البطالة والالتحاق بوظيفة خدمة العملاء على الرغم من كل ما يواجهه الشباب بهذه الوظيفة.

ويواجه العاملون بالكول سنتر العديد من المشاكل، كالمشاكل الصحية مثل التهاب الأذن الوسطى، أو التهاب فقرات الرقبة والصداع والتوتر والتهابات بالعين، ومشاكل متعلقة ببيئة العمل نفسها ككثرة عدد ساعات العمل، أو المواعيد المتغيرة بين صباحاً ومساءً، أو عدم وجود إجازة في العطلات الرسمية، وبالبحث في كلا من المعايير الدولية المنظمة لعلاقات العمل والتشريعات الوطنية فإننا وجدنا أن ظروف وبيئة العمل في وظيفة خدمة العملاء عن طريق التليفون تنتهك عدداً كبيراً من المعايير الدولية ومواد قانون العمل، مما يؤدي لحدوث أضراراً صحية كثيرة للعاملين وأيضاً ما يسبب أمراضاً نفسية للعاملين كالاكتئاب والعزلة والعديد من المشاكل الاجتماعية والأسرية، وفيما يلي سوف نتناول تلك المشاكل التي تواجه العاملين بالكول سنتر سواء صحية أو متعلقة ببيئة العمل، وانتهاك هذه المشاكل للمعايير الدولية وقانون العمل، وتأثير ذلك على العاملين نفسياً واجتماعياً.

إن وظيفة خدمة العملاء أصبحت وظيفة لكل الخريجين الذين لم يجدون عمل ويريدون كسب العيش لسد احتياجاتهم الأساسية، وذلك نتيجة للصعوبات التي تواجه الشباب الخريجين في الحصول على وظيفة مناسبة او العمل في تخصصهم بسبب الفساد والرشوة والواسطة، ومع نسب البطالة المرتفعة في مصر لجأ أغلب الشباب للعمل في خدمة العملاء، حيث أن تقرير الربع الأول من عام 2018 للقوى العاملة الصادر عن الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء أشار إلى أن معدل البطالة في مصر وصل إلى 10.6%، ومعدل البطالة للذكور 7.3%، ومعدل البطالة للإناث 22.0%، وذلك في الربع الأول من عام 2018 مقارنة بالربع الأول والرابع من عام 2017.¹ وأشار تقرير الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء أن معدلات البطالة طبقا للحالة العلمية كانت كالتالي:²

الحالة التعليمية	ذكور	إناث	إجمالي
ثانوية عامة أو أزهري	12.1	26.4	14.6
مؤهل متوسط فني	7.5	25.2	10.9
مؤهل فوق المتوسط وأقل من الجامعي	9.1	22.5	12.7
مؤهل جامعي وفوق الجامعي	15.7	24.7	22.8

وبالتالي مع هذه المعدلات من البطالة وضعف الفرص المتاحة للشباب للعمل بمجالهم أصبح ليس أمامهم سوى العمل بوظائف ليست ضمن مجال دراستهم وذلك لسد احتياجاتهم الأساسية للعيش، ومن أشهر هذه الوظائف هي وظيفة خدمة العملاء وذلك بسبب أنها لا تشترط خريجين كلية معينة أو أفراد متخصصة في مجال معين. وتنقسم خدمة العملاء إلى: خدمة عملاء وجها لوجه، أو خدمة عملاء بالتليفون، أو خدمة عملاء عن طريق العلاقات العامة.

وسوف نتناول في البحث العاملين بخدمة العملاء عن طريق التليفون وأهم مشاكلهم.

¹ الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء، النشرة الربع سنوية لبحث القوى العاملة 2018، صفحة رقم 20، http://www.capmas.gov.eg/Pages/Publications.aspx?page_id=5106

² الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء، النشرة الربع سنوية لبحث القوى العاملة 2018، صفحة رقم 26، http://www.capmas.gov.eg/Pages/Publications.aspx?page_id=5106

• ما يتعلق بالعاملين بشركات الكول سنتر :-

- **عدد العاملين:** إن أعداد العاملين بخدمة العملاء كبيرة جدا ولم يكن بالاستطاعة حصرها.
- **النوع:** شركات خدمة العملاء تقبل الذكور والإناث، ولكن بعض الشركات تقوم بتعيين الذكور فقط.
- **الفئة العمرية:** يتم تعيين الخريجين من عمر (22: 23) ويصل الحد الأقصى للسن المسموح بتعيينه (30: 35) حسب الشركة، وأحيانا يصل إلى 40.

• ما يتعلق بالشركات: -

- **اللغة المستخدمة:** عربي - لغات
- الشركات تتيح التعامل باللغة العربية وهناك تخصصات للغات أخرى تحتاج لكمة قوية للعمل، أغلب الشركات بداخلها مشاريع باللغة العربية ومشاريع بلغات أخرى، وتوجد شركات تعتمد على مشاريع اللغات فقط.
- الشركة الواحدة بها عدد من المشاريع: فمثلا نجد أن الشركة بداخلها مشروع خدمة عملاء للرد على مكالمات (البنوك، شركات الاتصالات، شركات صيدلة، شركات للسيارات، سوبر ماركت، مطاعم، وهكذا...).
- بعض الشركات تستقبل مكالمات من دول أخرى، كالكويت والإمارات ودول أوروبية أخرى.
- هناك كول سنتر داخل الشركات نفسها (insource)، وكول سنتر من خارج الشركة الرئيسية والذي تعمل به أغلب شركات خدمة العملاء، وهي تقوم بفتح المشروع وإدارته للشركة الأصلية (outsource).
- هناك نوعين من العمل:
 1. **عمل مؤقت:** يستمر لمدة محددة فقط وأحيانا يمكن للطلاب التقديم به (مشروع مؤقت، عمل صيفي).
 2. **عمل دائم:** وهو وظيفة يتم التعيين بها، ليست لمدة شهور فقط.

• ما يتعرض له العاملین بالكول سنتر: -

- يتعرض العاملین بالكول سنتر للعديد من المشاكل، وتختلف المشاكل من شركة لشركة وذلك بسبب الانتهاكات المتكررة والمتعمدة بهذه المهنة، فنجد أن عدد ساعات العمل يختلف من شركة لشركة وكذلك وقت الراحة، وأيضا تختلف الإجازات والخدمات التي يتم تقديمها من شركة لشركة. وبعد التحدث مع العاملين عن ما يواجهوه توصلنا للتالي :
- 1- مشاكل صحية تواجه العاملين بالكول سنتر.
 - 2- مشاكل متعلقة بالعمل.
 - 3- التأثير النفسي والاجتماعي لهذه المشاكل على العاملين.

أولاً: المشاكل الصحية التي تواجه العاملين بالكول سنتر: -

يواجه العاملون بالكول سنتر عدد كبير من المشاكل الصحية منها: -

- 1- التهابات بالأذن الوسطى: وذلك نتيجة لارتداد السماعات فترة طويلة لاستقبال المكالمات.
- 2- صداع: يعاني العاملون في الكول سنتر من الصداع دائماً بسبب المكالمات الكثيرة والتحدث مع العملاء ومحاولة حل مشاكلهم.
- 3- التهابات بالعين: وذلك بسبب النظر لفترات طويلة لشاشة الكمبيوتر أثناء العمل والمتابعة مع العميل.
- 4- الآم فقرات الرقبة وحدوث التهابات بفقرات الرقبة.
- 5- مشاكل بالأحبال الصوتية كفقدان الصوت لفترة، بسبب التحدث لفترات طويلة فالعامل الواحد يمكنه أن يستقبل عدد مكالمات يتراوح بين (50: 120) مكالمات في اليوم وأحياناً أكثر، وذلك على حسب المشروع الذي يعمل به.
- 6- مشاكل الضغط: بسبب التعرض لضغط نفسي وعصبي كبير من العملاء وطريقة تعاملهم.
- 7- خلل في الساعة البيولوجية للعامل: فمواعيد العمل غير ثابتة وبذلك أوقات النوم والغذاء ليست ثابتة.
- 8- الرغبة في الانعزال وبعض الأحيان الدخول في حالات اكتئاب.
- 9- بعض الحالات التي عملت بنفس المهنة لفترات طويلة حدث لها نزيف داخلي.
- 10- أشارت دراسة أجراها معهد السلامة والصحة المهنية (IOSH) إلى أن واحداً من كل أربعة من موظفي خدمة العملاء يُعاني من الإجهاد ومشاكل في الصوت، وضيق التنفس، وارتفاع ضغط الدم.³

” بعد فترة من الشغل بدأت أحس بصداع دائماً وبدأ ضغطي يعلو ومبقتش أستحمل أسمع أصوات عالية أو أتكلم حتى في الهاتف، بعدها بدأت أشتك من وجع في الأذن ولما كشفت لقيت إني مصاب بالتهاب في الأذن الوسطى بسبب طول فترة لبسي للسماعات واستقبال مكالمات كثير بتوصل ل 150 مكالمات في اليوم.



” قعدت 3 أيام صوتي رايح بسبب كتر استقبال المكالمات والتحدث مع العملاء.



³ الكول سنتر في مصر: هل تؤمن بحياة أخرى بعد التخرج، دينا حلمي، موقع إضاءات، <https://www.ida2at.com/call-center-egypt-after-graduation>

المشاكل الصحية التي تواجه العاملين بالكول سنتر ومدى توافقها مع المعايير الدولية و التشريعات الوطنية :

• المعايير الدولية:-

- تنص اتفاقية التعويض عن حوادث العمل رقم (17) لمنظمة العمل الدولية لعام 1925 على ضرورة أن تدفع تعويضات للعمال الذين يصيبهم العجز بسبب أمراض مهنية، أو لمن كانوا يعولونهم في حالة وفاة العمال بسبب هذه الأمراض، وفقاً للمبادئ العامة التي يضعها تشريعها الوطني للتعويض عن حوادث العمل بما لا يقل عن قيمة التعويض الذي ينص عليه التشريع الوطني.
- وتنص الاتفاقية ذاتها على دفع التعويضات المستحقة للعامل المصاب أو لمن كان يعولهم، إذا ما كانت الإصابة إلى قد أدت إلى العجز دائم أو الوفاة.
- نصت الاتفاقية العربية بشأن مستويات العمل لعام 1967 على ضرورة اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية العمال من الأضرار الصحية وأخطار العمل والآلات ويحدد تشريع كل دولة الأحكام اللازمة لتنظيم هذه الاحتياطات وضرورة إجراء الكشف الطبي الدقيق عند التعيين على العمال المشتغلين في مهن تتضمن بطبيعتها أخطاراً تهدد صحة العامل كما يجب إجراء الكشف الطبي الدوري عليهم.

• التشريعات الوطنية:-

- ووفقاً للقانون فنجد تعرض العاملين لمشكلات صحية تتنوع بين التهابات الأذن الوسطى والصداع والتهابات وآلم الظهر والرقبة والاجهاد وغيرها وفيما يلي ما تمثله هذه المشكلات من انتهاكات في التشريع الوطني:
- تلتزم المنشأة وفقاً للمادة (217) من قانون العمل لعام 2003 بإحاطة العمل بمخاطر مهنته وتوفير أدوات الوقاية المناسبة دون الاقتطاع من أجره كما نصت المادة (219) على ضرورة تفتيش المنشأة والتنسيق مع الهيئة العامة للتأمين الصحي لإجراء فحص طبي شامل للعمال.
- نصت المادة (220) على ضرورة توفير وسائل الإسعافات الطبية واشترطت أنه في حالة زيادة عمال المنشأة عن خمسون عامل يجب أن توفر المنشأة ممرضاً مؤهلاً وطبيباً وكافة الأدوية اللازمة مجاناً، وتوفير نفقات العلاج للعاملين في حالة علاجه بمستشفى لعدم توافر الرعاية الطبية اللازمة له بالمنشأة.

ثانياً: المشاكل المتعلقة بالعمل:-

تنقسم مشاكل العمل إلى مشاكل تواجه كل العاملين بالكول سنتر، ومشاكل تواجه النساء بالنسبة الأكبر كالتهرش، ومشاكل تواجه النساء فقط:-

• مشاكل تواجه كل العاملين بالكول سنتر:-

1. المرتبات في المشاريع العربي قليلة جدا، فهي تتراوح بين (1200, 1700, 1800) كراتب أساسي للعمال المثبتين، أما في حالة العمل المؤقت كالترتيب الصيفي يكون المرتب الأساسي بين (900:1100).
2. بعض الشركات لا تحتسب ساعات العمل الإضافية (over time) في المرتب، وبذلك فإن العامل في بعض الأوقات يعمل ساعات عمل زيادة عن الطبيعي بدون أجر إضافي لذلك.
3. بعض الشركات مواعيد العمل بها متغيرة وغير ثابتة، فيمكن للعامل أن يعمل شيفت صباحي واليوم الذي يليه يعمل شيفت مسائي وهكذا. مما يضر بالعامل حيث أنه لا يستطيع تثبيت مواعيد عمله لأخذ دورات في أي مجال لتطوير نفسه أو حتى تنظيم يومه.
4. الأفراد المثبتين فقط هم من لديهم تأمين صحي، أما العاملين لفترة مؤقتة لا يؤمن عليهم.
5. في حالة أن المشروع الذي يتم العمل به تم غلقه، فبعض الشركات لا تستطيع توفير عمل آخر في مشروع آخر له، وبذلك فإنه يفقد عمله ولا يجد مصدر دخل، ويستوجب عليه البحث عن وظيفة أخرى أو إعادة البحث عن مشروع آخر بنفسه.
6. بعض الشركات تجعل العاملين يمضون على الاستقالة أثناء إمضائهم عقد العمل، وذلك لإنهاء عملهم في أي وقت.
7. فترة التدريب في بعض الشركات غير مدفوعة الأجر.
8. قيمة التأمين قليلة في بعض الشركات.
9. عدم وجود إجازات في عطلة الأعياد.
10. الترقيات قليلة جدا وصعب الحصول عليها.
11. في بعض الشركات لا يوجد مكافآت.
12. يعمل العاملون في الإجازات الرسمية ولا يأخذونها عطلة.
13. الشركة لا تتخذ أي إجراءات لحماية العاملين من السب والشتم.
14. الشركات لا تحفظ حق العامل في رغبته بعدم الاستماع للشتم والسباب، وذلك لأنه في حالة عدم السب بصفة شخصية للعامل لا يمكن للعامل إغلاق المكالمة.

15. الشركات تمنع التحدث عن الكول سنتر في الميدان.
16. بعض العاملين يعملون بدون عقد، وذلك لرغبتهم للحفاظ على تأمينات أو معاشات أخرى.
17. في حالة العمل بمحافظات أخرى لا يتم توفير سكن للعاملين.
18. في الـ (outsourc) يتحمل عامل الكول سنتر مشاكل وتقصير الشركة نفسها، وهو ليس طرف بهذه المشكلة وليس عليه خطأ.
19. عدم وجود تنظيم نقابي يمثل العاملين بخدمة العملاء.

• مشاكل تواجه النساء العاملات بخدمة العملاء:-

1. التحرش اللفظي: بعض العملاء يقومون بالتحرش لفظيا بالعاملات، والشركة لا تحافظ على حق العاملات في عمل آمن، فلا تتخذ الشركة أي إجراء ضد المتحرشين، وتسمح فقط للعاملات بإغلاق المكالمة بعد تحذير العميل ثلاث مرات بالالتزام بسياق المكالمة.
2. قيمة التأمين القليلة في بعض الشركات لا تغطي تكاليف متابعة الحمل والولادة، فيصبح العمل المجهد ذو الأجر المنخفض هو الوسيلة الوحيدة لكسب العيش دون سد الاحتياجات المهمة للعاملات، ووجد أن المديرين والтим ليدرز يغطي تأمينهم تكاليف متابعة الحمل والولادة، عكس ما يحدث مع العاملات.
3. عدد ساعات العمل والجلوس فترة طويلة يضر بصحة النساء الحوامل والجنين.

” في فترة الحمل كان صعب أقعد 8 ساعات على الكرسي كل يوم، والدكاترة كانت بتحذرنني إن ده غلط على الجنين، بس مقدرش أسيب الشغل ولا الشركة بتراعي الحالة الصحية للحوامل.



” كون إنك بنت في الوظيفة دي يعني تمييز تمييز تمييز، معاناة.. يا تقابلي تحرش لفظي من عميل متحرش، يا تقابلي عميل مبيتكلمش مع بنات ويقولك هاتيلي راجل أكلمه.

”

” أنا بشتغل 8 ساعات فيهم نص ساعة راحة، النص ساعة مبتكفيش لو هاكل وأطلي أو أعمل مكالمة تليفون، لازم حاجه واحدة بس وفي المقابل المرتب يادوب يكفي مواصلاتي.

”



المشاكل المتعلقة بالعمل ومدى توافقها مع المعايير الدولية و التشريعات الوطنية:

▪ الاتفاقيات والمعايير الدولية :-

- نصت المواد 23 و24 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لعام 1948 على أن لكل شخص الحق في العمل وله حرية اختياره بشروط عادلة مرضية كما أن له الحق في أجر عادل، ولكل شخص الحق في الراحة وفي أوقات الفراغ، وتحديد عدد معقول من ساعات العمل، وعطلات دورية بأجر، كما نص العهد الدولي للحقوق الثقافية والاقتصادية والاجتماعية لعام 1967 على حق كل شخص في شروط عمل عادلة و مرضية وأجر منصف ونصت على حق كل شخص في العمل في بيئة صحية وسليمة وأن يتساوى الجميع في فرص العمل والترقية.
- وبخصوص أن عدد ساعات العمل للعاملين متغيرة وغير ثابتة مما يضر بالعامل، فذلك يتعارض مع ما سبق ذكره من اتفاقيات دولية بالإضافة إلى الضمانات المقدمة للعاملين ليلا في اتفاقية منظمة العمل الدولية لعام 1990 بذلك الشأن وهو توفير الرعاية الطبية لهم مجانا والتأكد من لياقتهم للعمل بتلك الساعات وضرورة نقلهم للساعات الصباحية إذا ما ثبت تضررهم من العمل ليلاً مع علاجهم مجاناً إذا ما استوجب الأمر ذلك.
- وبخصوص أن فرص الترقية صعبة وشحيحة فذلك يتعارض مع العهد الدولي للحقوق الثقافية والاقتصادية والاجتماعية واتفاقية الأهداف السياسية الاجتماعية والتي دعت للقضاء على كافة أشكال التمييز في القبول بالوظائف والأجور والترقيات.
- كما تنص اتفاقية التمييز في مجال الاستخدام والمهنة رقم 111 لمنظمة العمل الدولية لعام 1958 على حظر التمييز بين العاملين على أساس العنصر أو اللون أو الجنس أو الرأي السياسي أو الاصل الوطني أو المنشأ الاجتماعي، وإبطال او انتقاص المساواة في الفرص أو في المعاملة على صعيد الاستخدام والمهنة، أو أي ضرب آخر من ضروب الميز أو الاستثناء أو التفضيل يكون من أثره إبطال أو انتقاص المساواة في الفرص أو المعاملة على صعيد الاستخدام والمهنة.
- وبخصوص أن النساء قد يتعرضن للتحرش اللفظي أو الجسدي فذلك يتعارض مع إعلان القضاء على التمييز ضد المرأة لعام 1967 فيما ذهب إليه من ضرورة اتخاذ جميع التدابير المناسبة لكفالة تمتع المرأة بحقوقها في العمل وضمن البيئة السليمة المحيطة بها وتأمينها للعمل.

▪ مشاكل العمل ورأي قانون العمل بها (التشريعات الوطنية) :-

1. **حصول العاملين علي راتب ضئيل لا يسد احتياجاتهم وخاصة العاملين باللغة العربية:**
نصت المادة (34) من قانون العمل على إنشاء مجلس قومي للأجور لوضع حد أدني للأجور على مستوي الدولة كما كفل الدستور لكل مواطن مصري بحسب المادة (27) نظاماً اقتصادياً ملزماً بحد أدني للأجور ضامناً لحياة الكريمة.
2. **عدم احتساب ساعات العمل الإضافية إذا ما عمل العامل فوق ساعات العمل العادية:**
نصت المواد (52) و(85) من قانون العمل على أن يستحق العامل مثلي الأجر إذا ما اقتضت حاجة العمل ذلك، فأى تجاهل لساعات العمل الإضافية يعد انتهاكاً للقانون ولحقوق العامل.
كما تنص الاتفاقية رقم (47) من منظمة العمل الدولية بشأن تخفيض ساعات العمل إلى أربعين ساعة في الأسبوع لعام 1935، على ضرورة تطبيق مبدأ العمل أربعين ساعة في الأسبوع بطريقة لا تؤدي إلى انخفاض مستوى المعيشة واتخاذ أو تسهيل اتخاذ التدابير التي تعتبر مناسبة لتحقيق هذه الغاية.
3. **يحق للأفراد المثبتين وحدهم الحق في التأمين الصحي وقيمه دون العمالة المؤقتة:**
إن بذلك الأمر شبهة انتهاك للمعايير الدولية للعمل والأمر كله يرجع إلي قرار وزير التأمينات رقم (286) لعام 1976 باعتبار العمالة المثبتة هي من تعمل لدي المنشأة لأكثر من ستة أشهر وكذلك قانون عام 1975 بشأن التأمينات الاجتماعية في مادته الثانية التي نصت علي استحقاق التأمين للعمالة المثبتة، غير أن تلك المادة بها شبهة عدم الدستورية لإهدارها الحق في العمل ومبدأ المساواة والحق في التأمين والصحة المنصوص عليهم جميعاً في الدستور كما أنه قد سبق وحكم علي تلك المادة بعدم الدستورية في شق مختلف وهو عدم امتداد التأمين ليشمل الأسرة فالأوقع أن يمتد ذلك الغطاء التأميني بقدر وليس إزالته عن العمالة المؤقتة كاملاً.
وفي شأن حماية العمالة المؤقتة فإن الاتفاقية رقم (175) من منظمة العمل الدولية بشأن العمل بعض الوقت لعام 1994 تنص علي اتخاذ التدابير اللازمة لضمان حصول العاملين بعض الوقت على نفس الحماية الممنوحة للعاملين طيلة الوقت من حيث الحق في التنظيم والحق في المفاوضة الجماعية، والحق في العمل كممثلين للعمال والسلامة والصحة المهنيين، وعلى أجر مماثل لمن يعمل طيلة الوقت، وأن تضمن لهم نظم الضمان الاجتماعي القانونية القائمة على النشاط المهني وتمتعهم بظروف معادلة لظروف العاملين طيلة الوقت المماثلين، على أن تحدد هذه الظروف بنسبة

ساعات العمل أو الاشتراكات أو الكسب، أو بأي طريقة أخرى تتفق مع القوانين والممارسات الوطنية مع جواز استثنائهم من بعض اعتبارات الضمان الاجتماعي إلا فيما يدخل في نطاق إصابات العمل كما أكدت علي ضرورة اتخاذ تدابير لضمان أن يكون التحويل من عمل طيلة الوقت إلى عمل بعض الوقت أو العكس اختياريا، وفقا للقوانين والممارسات الوطنية.

4. إجبار المنشأة العاملين على إمضاء الاستقالة أثناء إمضاء العقد:

تعد تلك الاستقالة باطلة ولو وقع عليها العامل لوجود عيب من عيوب الرضا بها وهو الإكراه كما أن المادة 76 من قانون العمل نصت علي عدم قبول أي مصالحة أو اتفاق تقتضي الإنقاص من حقوق العامل ويحق للعامل العدول عن استقالته خلال اسبوع كما تخضع تلك الاستقالة لأحكام الفصل التعسفي المستوجب للتعويض إذا ما تراجع العامل عنها وفق المادة (696) من القانون المدني، كما نصت الاتفاقية العربية لمستويات العمل لعام 1967 فأحقية العامل المتضرر من فسخ العقد بلا مبرر في تعويض تقرره المحكمة مع مراعاة نوع العمل ومقدار الضرر ومدة الخدمة والعرف الجاري بعد تحقيق ظروف الفسخ وهي قاعدة لا تطبق هنا فحسب بل أينما وقع فسخا تعسفيا للعقد.

5. إجبار المنشأة العاملين على تحمل الإهانة والسب وعدم إغلاق المكالمة لأي سبب:

يعد ذلك انتهاكا لحقوق العامل الدستورية حيث نصت المادة (51) من الدستور على أن الكرامة حق لكل إنسان ولا يجوز المساس بها وتلتزم الدولة بحمايتها واحترامها كما أنها تقع تحت طائلة قانون العقوبات ويحق للعامل اللجوء للقضاء والمطالبة بتعويض.

6. إجبار العاملين على العمل في الإجازات الرسمية:

تنص المادة (52) من قانون العمل على أحقية العامل في إجازة بأجر كامل في الأعياد بحد أقصى 13 يوماً ولصاحب العمل تشغيله في تلك الأيام بمثل الأجر.

7. يعمل بعض العاملين دون عقد لرغبتهم في الاحتفاظ بمعاشات أخرى:

أتاح قانون العمل للعامل إثبات علاقة العمل بكافة طرق الإثبات كما ألزم صاحب العمل بعقود سواء لفترة التدريب أو عن علاقة العمل، ومن حق العامل الذي يعمل دون عقد لأي سبب كان متي اتضح له أن من مصلحته إثبات علاقة العمل بإثباتها بكافة طرق الإثبات المقررة قانونا وفق المادة (32) من قانون العمل.

- ويحرص بعض العمال إلي العمل بدون توقيع عقد، حرصا علي عدم فقد معاشه أو تأمينه الاجتماعي نتيجة ممارسة ذلك العمل، وترجع قواعد عدم الجمع بين أكثر من معاش إلي المواد (110) و(111) و(112) من قانون التأمين الاجتماعي لعام 1975 و الذي نص علي أنه إذا توافرت في أحد المستحقين شروط الاستحقاق لأكثر من معاش من الصندوق أو من

الصندوقين أو من أحدهما أو منهما معاً ومن الخزانة العامة فلا يستحق منها إلا معاشاً واحداً وجعل من أسباب وقف المعاش الالتحاق بأي عمل والحصول منه على دخل صاف يساوي قيمة المعاش أو يزيد عليه، و إذا ما نقص الدخل عن المعاش صرف إليه الفرق، ويقصد بالدخل الصافي في مفهوم ذلك القانون مجموع ما يحصل عليه العامل مخصوماً منه حصته في اشتراكات التأمين الاجتماعي والضرائب في تاريخ التحاقه بالعمل، وبنفس المنطق فإن مزاولة أي مهنة تجارية أو غير تجارية منظمة بقوانين أو لوائح لمدة تزيد على خمس سنوات متصلة توقف المعاش كذلك ويعود الحق في صرف المعاش في حالة ترك مزاولة هذه المهنة.

8. لا يتم توفير سكن ووسائل نقل للعاملين بمحافظات أخرى؛

يعد ذلك انتهاكاً لقانون العمل حيث أن المادة (221) تلزم صاحب العمل بسكن وواجبات ووسائل نقل للعاملين متى كان مكان العمل بعيداً.

9. زيادة عدد ساعات العمل عن 8 ساعات دون راحة؛

لا يجوز ذلك وفق قانون العمل، حيث تنص المادة (80) على أن ساعات العمل هي 8 ساعات يتخللها ساعات راحة على ألا يعمل العامل خمس ساعات متصلة.

- تناول الفصل الأول من الباب السادس ساعات العمل، والراحة، حيث نصت المادة (82) صراحة على أنه مع عدم الإخلال بأحكام القانون رقم (133) لسنة 1961 بشأن ساعات العمل في المنشآت الصناعية بعدد (42) ساعة في الأسبوع وهي المنشآت الخاضعة لأحكام القانون رقم (21) لسنة 1958 وتعديلاته بشأن تنظيم الصناعة وتشجيعها.
- كما تضمنت المادة (84) تعديلاً بحيث تم رفع ساعات التواجد بالمنشأة إلى إحدى عشرة ساعة في اليوم الواحد، وكانت في القانون الملغي عشر ساعات فقط.
- كما قرر القانون في المادة (96) منه حق العاملة التي أمضت عشرة شهور في خدمة صاحب العمل - بالمنشأة التي تستخدم خمسين عاملاً فأكثر - الحق في الحصول على إجازة لمدة أربع سنوات متصلة أو متقطعة وبدون أجر لرعاية طفلها الذي لم يتجاوز عمره سبع سنوات.

10. تحمل العامل لمشاكل وتقصير شركات أخرى؛

لا يجوز تحميل العامل لأي مسؤولية أو محاسبته على أي تقصير إلا فيما ورد حصراً بنص المادة (56) و(57) الخاصة بواجبات العامل كإنجاز عمله وعدم مخالفته للعقد، الالتزام بالمظهر، تنفيذ التعليمات والمحافظة على مواعيد العمل.

11. منع العمال من الحديث في الإعلام:

يعد ذلك انتهاكاً لحق العامل الدستوري في التعبير كما يعد تجاوزاً من المنشأة وانتهاكاً للمواد (56) و(57) من قانون العمل والتي ألزمت العامل فحسب بالحفاظ على كرامة العمل ولم تمنعه عن الحديث فيما دون ذلك مع حفظ حق الشكوى متى رأى أنه يريد ذلك.

- كما أنه لا يجوز لأصحاب العمل التضييق على العاملين بخدمة العملاء لإرادتهم إنشاء نقابة تمثلهم حيث تنص اتفاقية الحرية النقابية وحماية حق التنظيم النقابي رقم (87) لمنظمة العمل الدولية لعام 1948 على أحقية العمال وأصحاب العمل، دون تمييز من أي نوع، الحق في إنشاء ما يختارونه هم أنفسهم من منظمات، ولهم كذلك، دون أن يرتهن ذلك بغير قواعد المنظمة المعنية، الحق في الانضمام إلى تلك المنظمات كما لهم حق في وضع دساتيرها وأنظمتها، وانتخاب ممثليها في حرية تامة، وتنظيم إدارتها ووجوه نشاطها، وصياغة برامجها.

- كما أن دستور مصر لعام 2014 نص في المادة (76) علي " أن إنشاء النقابات والاتحادات على أساس ديمقراطي حق يكفله القانون، وتكون لها الشخصية الاعتبارية، وتمارس نشاطها بحرية، وتسهم في رفع مستوى الكفاءة بين أعضائها والدفاع عن حقوقهم، وحماية مصالحهم وتكفل الدولة استقلال النقابات والاتحادات، ولا يجوز حل مجالس إدارتها إلا بحكم قضائي، ولا يجوز إنشاء أي منها بالهيئات"

- كما نصت المادة (77) على أن " القانون ينظم إنشاء النقابات المهنية وإدارتها على أساس ديمقراطي، ويكفل استقلالها ويحدد مواردها، وطريقة قيد أعضائها، ومسؤولياتهم عن سلوكهم في ممارسة نشاطهم المهني، وفقاً لمواثيق الشرف الأخلاقية والمهنية ولا تنشأ لتنظيم المهنة سوي نقابة واحدة، ولا يجوز فرض الحراسة عليها أو تدخل الجهات الإدارية في شئونها، كما لا يجوز حل مجالس إدارتها إلا بحكم قضائي، ويؤخذ رأيها في مشروعات القوانين المتعلقة بها"

ونص التشريعي الوطني بالقانون رقم (213) لعام 2017 بشأن قانون النقابات العمالية على ذلك أيضاً مع بعض الاشتراطات كعدد المؤسسين للنقابة وغيره.

12. التحرش بالعمال:

هو فعل معاقب عليه بقانون العقوبات وفق التعديل رقم 50 لسنة 2014 للمواد (306) أ و(306) ب (مكرر) والتي نصت على أن أي تحرش بالإشارة أو اللفظ أو الفعل في مكان عام أو خاص يتم المعاقبة عليه بستة أشهر حبس وخمسة آلاف جنيه غرامة أو إحدى العقوبات

وتزيد العقوبة إلى عام وما بين 10 إلى 20 ألف جنيه غرامة إذا ما كان التحرش بقصد الحصول على منفعة جنسية.

13. لأئحة النساء وإجازات الحمل والرضاعة والوضع الخاصة بالعاملات:

تنص المادة (89) من قانون العمل على إصدار الوزير المختص قرارا بتحديد الأحوال والأعمال والمناسبات التي لا يجوز فيها تشغيل النساء في الفترة ما بين الساعة السابعة مساء والسابعة صباح وتركت المادة (90) للوزير المختص قرارا بتحديد الأعمال الضارة صحيا أو أخلاقيا وكذلك الأعمال الشاقة وغيرها من الأعمال التي لا يجوز تشغيل النساء فيها.

ولابد من لفت النظر إلى أن القانون لم يشترط الأسس والمعايير التي يجب أن يتم اتخاذ عليها ذلك القرار بل ترك الأمر برمته لسلطة الوزير التقديرية لذلك الأمر، وهو أمر محل نقد.

أما بالنسبة لأحقية النساء العاملات في الإجازة فقد نصت المادة (91) على أن للعاملة التي أمضت عشرة أشهر في خدمة صاحب عمل أو أكثر الحق في إجازة وضع مدتها تسعون يوما بتعويض مساو للأجر الكامل، تشمل المدة التي تسبق الوضع والتي تليه، بشرط أن تقدم شهادة طبية مبينا بها التاريخ الذي يرجح حصول الوضع فيه.

ونصت المادة (93) على أحقية العاملة التي ترضع طفلها في خلال الثمانية عشر شهرا التالية لتاريخ الوضع وفي فترتين أخريين للرضاعة لا تقل كل منهما عن نصف ساعة كما لها الحق في ضم هاتين الفترتين مع احتسابهما من وقت العمل ودون أي تخفيض في الأجر.

و في ذلك الأمر، نصت اتفاقية استخدام النساء قبل الوضع وبعده رقم 3 من منظمة العمل الدولية لعام 1919 علي عدم السماح للمرأة بالعمل خلال الأسابيع الستة التالية للوضع و إعطاء المرأة حق الانقطاع عن عملها إذا قدمت شهادة طبية تثبت احتمال حدوث الوضع في غضون ستة أسابيع؛ كذا وضرورة منح المرأة أثناء المدة التي تتغيب فيها عن عملها إعانة مالية تكفي لإعاشتها هي وطفلها في حالة صحية طيبة، على أن تدفع هذه الإعانة إما من الأموال العامة أو عن طريق نظام للتأمين، كما يكون للمرأة الحق كإعانة إضافية في الحصول على رعاية طبية مجانية من طبيب.

كما نصت علي حق المرأة في كل الحالات إذا كانت ترضع طفلها في نصف ساعة من الراحة مرتين يوميا خلال ساعات عملها لهذا الغرض.

ويجدر هنا المقارنة بين ما نصت عليه الاتفاقية من "إعانة مالية تكفي لإعاشتها هي وطفلها" وبين نص قانون العمل الذي نص على تعويض مساو للأجر الكامل سواء كان ذلك كافيا أم لا.

كما يجدر ذكر المادة (94) من قانون العمل والتي نصت علي أن العاملة في المنشأة التي تستخدم خمسين عاملا فأكثر الحق في الحصول على إجازة بدون أجر لمدة لا تتجاوز سنتين لرعاية طفلها مع عدم استحقاقها هذه الإجازة لأكثر من مرتين طوال مدة خدمتها، ومن هنا يجدر التعب من ذلك الحكم قانونا واشتباها عدم دستوريته، إذ أن المشرع يكون قد أخل بمبدأ المساواة المذكور في القانون حيث حمل العاملة عبء أن تكون المنشأة بها من العمال ما يقل عن خمسون عاملا لاستحقاقها هذه الإجازة مرتين لرعاية طفلها، والمفترض أن ذلك التشريع هو لحماية حق الطفل وحق المرأة في الأمومة وربطها بعدد العمال في المنشأة هو أمر يستحق التعجب، والأمر ذاته ينصرف إلي المادة (91) التي ربطت أحقية المرأة في طلب إجازة وضع إلي مضي عشرة أشهر بالعمل تسعون يوما دون أن يكون ذلك مع مراعاة ظروف الحمل والوضع ودون توضيح سببا معقولا لربط إجازة الوضع بمضي تلك المدة في العمل مما يضع الأمر كله في حماة شبهة عدم الدستورية.

ثالثاً: التأثير النفسي والاجتماعي لهذه المشاكل على العاملين بالكول سنتر: -

ولكل من المشاكل الصحية التي يواجهها العاملين، ومشاكل بيئة العمل، تأثير واضح على الحالة النفسية للعامل أو على حياته الاجتماعية، ومن هذه التأثيرات: -

1. إن تلقي من 50: 150 مكالمة يضع العامل تحت ضغط كبير مما يجعله أكثر عصبية في تعامله مع الآخرين.
2. على فترات طويلة ينعزل العامل عن المجتمع ويفقد الرغبة في التحدث مع الآخرين.
3. المواعيد المتغيرة في العمل عائق كبير أمام العامل في الاستمتاع بوقته وتطوير نفسه وتعلم شيء جديد، مما يتسبب في شعور العامل بعدم إنجاز أي شيء وأنه يهدر وقته وصحته من أجل مرتبات قليلة ونتيجة لذلك أغلب العاملين بالكول سنتر يعانون من الاكتئاب.
4. المرتبات قليلة جداً في المشاريع العربية ولا يتبقى بعد طرح المواصلات منها ما يكفي العامل لسد احتياجاته الأساسية.
5. الشكاوى والسباب من العملاء، وعدم اتخاذ أي إجراء من الشركة لحماية العامل يتسبب في شعور العامل بأنه لا قيمة له في الشركة مما يزيد من الحالة السيئة له.
6. معاناة العاملين مع الصداق وفقدان الأقبال الصوتية تؤثر على شكل حياتهم، والشركة تعتمد فقط على التأمين الصحي ولا تهتم بحالة العاملين مما يزيد من شعور العاملين بأن لا قيمة لهم.
7. الضغوط التي يتعرض لها العاملات بخدمة العملاء في فترة الحمل تؤثر على حالتهم النفسية، فالعاملات يتعرضن للخطر يوميا بسبب الجلوس فترات طويلة لاستقبال المكالمات في حين أن بعض الشركات لا تتحمل أيضا تكاليف الحمل والولادة ولا تراعي الحالة الصحية للعاملات أثناء الحمل، وفوق كل ذلك العاملة مضطرة لاستكمال العمل من أجل كسب العيش.
8. العاملون دائما تحت ضغط بسبب خوفهم من الإقالة فجأة.
9. الشعور بالضغط النفسي بسبب تحمل العامل لمشاكل الشركة نفسها أثناء التحدث مع العميل، ومن ثم يكون تقييم العميل للعامل منخفض جدا مما يؤثر على مرتبه ووجوده في الشركة.
10. بعض الشركات وقت الراحة بها ساعة وذلك أثناء 9 ساعات عمل، والبعض الآخر وقت الراحة نصف ساعة خلال 8 ساعات عمل، وهذا الوقت القليل لا يتيح للعامل عمل أكثر من شيء فلا يمكنه أن يرتاح من المكالمات وارتداء السماعات ولا يكفي لتناوله الغداء.
11. يشعر العامل بتوتر أثناء المكالمات وذلك بسبب حساب العامل على مدة المكالمات، والمدة المحددة للمكالمة لا تكفي العامل لحل مشاكل العميل، وحتى إذا تحدث العميل كثيرا يتم حساب العامل على مدة المكالمات.

12. أشارت المجلة الهندية لطب المجتمع Indian Journal of Community Medicine , إلى أن العمل داخل مراكز الاتصالات هذه يتم تصنيفه كواحد من أكثر الوظائف المُجهدة في العالم، فُبيّنة أن نحو 58.3% من العاملين في هذه الشركات أكثر عرضة للتوتر، ونحو 62.9% منهم معرضون للاكتئاب.

13. وأشار عدد من الدكاترة النفسية إلى أن تلك الوظيفة تصيب الإنسان بمرض يسمى الاحتراق الذاتي، وهو يصيب العاملين بوظيفة نمطية، مما يزيد حدة العنف لدية، ويغير في شخصيته فيصبح شخص أكثر عصبية، مستهلكا، معزولا عن المجتمع، واستمرار العمل بها يصيب الإنسان بالوسواس القهري على المدى البعيد.

14. استقبال المكالمات والكبت في طاعة تناول العميل، تتسبب في الاحتراق الداخلي، مما يدفع الإنسان أن يكون عصبيا، ناقما على المجتمع ومن حوله، يخرج غضبه على من هم أقل منه.

15. تغيير مواعيد العمل يزيد إرهاق الجسد، يجعل الإنسان يرغب في النوم دائما، لا يرغب في الخروج ومقابلة أصدقائه مما يجعله منعزلا.

وفقا للعديد من الدراسات 90% لم يتمكنوا من تحقيق التوازن بين عملهم والحياة الأسرية.⁴

16. العاملين بخدمة العملاء بالمشاريع الغير عربية على الرغم من أن مرتباتهم أكبر من مرتبات العاملين بالمشاريع العربي، فهم يتعرضون لضغط نفسي حيث أن بعض العاملين لا يمكنهم قول أسمهم الحقيقي للعميل وذلك لإن العملاء تكون من دول أخرى ويجب على العامل انت يتحدث كشخص من تلك الدولة ولا يقول أسمه الحقيقي أو بلده.

17. يتعرض أغلب موظفي خدمة العملاء للضغط القهري بسبب كثرة محاولاتهم لإرضاء العملاء، بجانب إصابة عدد منهم بالعصبية المفرطة مما يؤثر على الحالة النفسية وكل أعضاء الجسم.

18. كثرة استقبال المكالمات تؤثر على الذاكرة وتصيب العامل بتعكر المزاج.

19.

20. مواعيد العمل المتغيرة والعمل ليلا خصوصا يصيب العامل بالأرق، ومهما كان عدد ساعات النوم بالنهار فإنه لن يكون كافيا، وذلك يؤدي لنقص المناعة وفقدان الشهية والاكتئاب.

” بنبقا تحت ضغط دائما، عشان ممكن الواحد يبقا قاعد وفجأة يلاقي مكالمة إن الكواليتي موقعه، دايمًا تحت توتر وفي هسهس إني ممكن أترمن في أي وقت، أغلب المشاكل الي بتجيلنا ملناش ذنب فيها بنبقا مشكلة الشركة نفسها أو غلطة موظف الفرع والعميل بيتصل يفش غله فينا إحنا في الآخر.

⁴ الكول سنتر في مصر: هل تؤمن بحياة أخرى بعد التخرج، دينا حلمي، موقع إضاءات، <https://www.ida2at.com/call-center-egypt-after-graduation>

” كان نفسي أشتغل بشهادتي في تخصصي بس
طبعاً معرفتش، مبلحش أعمل حاجه بشتغل 8
ساعات برجع تعباً أنام وأصيح أروح الشغل، حتى
الشيفتات مش ثابتة عشان أظبط إني أأخذ كورس أو
أطور من نفسي، حتى يوم الأجازة مبقدرش أخرج في
بكون خلاص تعبت عايز أرتاح وبس لدرجة إني علاقتي
بأصحابي بتضعف كل شوية أكثر.“



■ الخاتمة

إن العمل بخدمة العملاء عن طريق التليفون ينتهك العديد من المعايير الدولية المنظمة للعمل، ويخالف التشريعات الوطنية أيضا، فمن حق العامل أن تكون بيئة العمل غير مؤذية له سواء صحيا أو نفسيا، ومن حقه أن يكون مرتبه كافيا ليعيش حياة كريمة، مستقرة، وآمنة، كما يجب اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية العامل بهذه المهنة من الأضرار الصحية وأخطار العمل وذلك وفقا للاتفاقية العربية بشأن مستويات العمل لعام 1967.

وعلى الرغم من المعاناة التي يعانيها العامل بهذه الوظيفة، نجد أن الشركات لا تحاول تحسين بيئة العمل بما يحفظ كرامة العامل وصحته، ولا ترفع من مرتبه ولا توفر له أوقات عمل ثابتة، فيصبح العامل عالقا بين العمل بمكان يؤذيه نفسيا وصحيا وبين رغبته في تطوير نفسه والتي لن تتم إلا بوجود موارد مالية تكفي لنيل هذا الهدف.

كما أن من حق النساء العاملات بهذه الوظيفة أن يتم توفير بيئة عمل خالية من التحرش والمضايقات، وحماية حقهن في الراحة أثناء فترة الحمل، وأن يغطي التأمين تكاليف متابعة الحمل والولادة.

ويجب على الشركات تطوير نظام العمل بما يتيح للعامل أن يتخطى مرحلة ارتداء السماعة بعد فترة والتوجه لنوع آخر من العمل وذلك للمحافظة على صحته من مخاطر السماعات، وأن يتم عمل كشف طبي دوري على العاملين لمعرفة مدى تأثير السماعات على صحتهم ومحاولة علاجهم وحمايتهم من تفاقم المرض، وحمايتهم من الضيق النفسي أثناء العمل في هذه الوظيفة وشعورهم بأن وجودهم لا قيمة له بسبب هذا العمل، فلكل شخص الحق في العمل وله حرية اختياره بشروط عادلة مرضية، كما أن له الحق في أجر عادل، وذلك وفقا للإعلان العالمي لحقوق الإنسان 1948.