



WEED OUT – Στρατηγικές πρόληψης και διαχείρισης

Από το Τσεχικό Πανεπιστήμιο Επιστημών Ζωής της Πράγας

Ενότητα μαθήματος 7



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν



## 1. Η ενότητα περιλαμβάνει 3 μονάδες:

- I . Πρωτογενής πρόληψη
- II . Δευτερογενής πρόληψη
- III . Τριτογενής πρόληψη

## 2. Μαθησιακά Αποτελέσματα

1. Να είστε σε θέση να διακρίνετε μεταξύ των διαφορετικών τύπων και μορφών επαγγελματικής βίας και διακρίσεων, συμπεριλαμβανομένης της κατανόησης της διαφοράς μεταξύ τους (πρωτογενής, δευτερογενής, τριτογενής πρόληψη).
2. Να είστε σε θέση να διατυπώσετε μια αποτελεσματική κατευθυντήρια γραμμή (σύλληψη) που βοηθά τους εργαζόμενους στην αντιμετώπιση της βίας στο χώρο εργασίας.
3. Να είστε σε θέση να επικοινωνήσετε με την κατανόηση των εργαζομένων πώς να αντιμετωπίσετε τη βία στο χώρο εργασίας.

## 3. Μαθησιακές Μονάδες

### Ενότητα 1: Ορισμός, είδη και μορφές πρωτογενούς πρόληψης

#### Ορισμός της πρωτογενούς πρόληψης

Η πρωτογενής πρόληψη είναι η προς την ευημερούσα εκπαίδευση μιας υγιούς εταιρείας που αναπτύσσει τις δεξιότητές της και διαχειρίζεται σωστά τις αγωγικές καταστάσεις. Η μέγιστη προσπάθεια είναι η πρόληψη και η μείωση του επιπέδου των κινδύνων που ικανοποιούνται με ορισμένες εκδηλώσεις της κακής στρατηγικής της εταιρείας. Οι δύο ακρογωνιαίοι λίθοι της πρωτογενούς πρόληψης είναι:

- διαμόρφωση πολιτικής (σχέδιο),
- εκπαίδευση.

#### Είδη βίας

- 1) Διαμόρφωση πολιτικής / σχεδιασμός σχεδίου υγείας και ασφάλειας



Όταν δίνουμε εντολή «Εμπρός!», τι γίνεται; Χωρίς να καθορίσουμε μια κατεύθυνση, ένα μονοπάτι ή έναν προορισμό, όλοι θα σταθούν αβοήθητοι, στην καλύτερη περίπτωση θα τρέξουν ο καθένας σε διαφορετική κατεύθυνση (Š najdr , 2013).

Το όραμα, η στρατηγική ή η πολιτική πρέπει να είναι ξεκάθαρα, κατανοητά και παρακινητικά. Μια καθορισμένη και ακολουθούμενη πολιτική της εταιρείας είναι η σωστή υποστήριξη στην εύρεση και κατάρτιση στρατηγικών και υποστήριξη στη διαμόρφωση απαιτήσεων για τη διαχείριση συστημάτων.

Η διαμόρφωση της πολιτικής της εταιρείας αντιπροσωπεύει ένα θεμελιώδες καθήκον για την εταιρεία καθοριστικό για τη μελλοντική ανάπτυξη και ύπαρξη της. Είναι πολύ σημαντικό να συνειδητοποιήσουμε ότι η φάση διαμόρφωσης των πολιτικών επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από την εταιρική κουλτούρα, το στυλ διαχείρισης των διευθυντικών στελεχών, τον βαθμό συμμετοχής τους κ.λπ.).

Η χάραξη πολιτικής και ο σχεδιασμός του σχεδίου υγείας και ασφάλειας στοχεύει στο επίκεντρο, επομένως στη δραστηριότητα κάθε εταιρείας, μπορεί να διαφέρει για διαφορετικούς κλάδους. Τα βασικά χαρακτηριστικά της παγκόσμιας κατασκευής της πολιτικής για την υγεία και την ασφάλεια συνίστανται στην έννοια των:

- υγεία,
- αιωνιότητα,
- περιβάλλον.

## Μορφές πολιτικής υγείας και ασφάλειας

### 1) Υγεία

Σε αυτόν τον τομέα, πρόκειται κυρίως για εργαζόμενους που πρέπει να φροντιστούν. Η προληπτική ενίσχυση των μυών τους θα τους επιτρέψει να είναι στην καλύτερη μορφή τους.

### 2) Αιωνιότητα

Το μηδενικό κακό πρέπει να είναι ο στόχος κάθε εταιρείας. Αυτός ο στόχος υποστηρίζει μόνο τη φιλοδοξία της εταιρείας να προστατεύσει τους συναδέλφους, τους προμηθευτές και το κοινό, ενώ η εταιρεία εργάζεται για τη λειτουργική αριστεία.

### 3) Περιβάλλον

Προτεραιότητα εδώ είναι η περιοχή στην οποία δραστηριοποιείται η εταιρεία.

Πρόκειται να επιτευχθούν τα προαναφερόμενα στοιχεία της διαμόρφωσης πολιτικής στον τομέα της ασφάλειας και της υγείας, είναι απαραίτητο οι εταιρείες να λάβουν τα επιμέρους βήματα ( Ε . ΟΝ , 2015):

- προληπτική εξέταση και διαχείριση των κινδύνων για την υγεία στους χώρους εργασίας, για την πρόληψη της ασθένειας σχηματισμού σε συναδέλφους ή η κατάσταση της υγείας τους δεν επιδεινώθηκε λόγω της εργασίας τους,



- να διασφαλίζει ότι υπάρχει επίβλεψη προστασίας της υγείας, με βάση τους κινδύνους, ώστε να είναι δυνατή η αναγνώριση των αρχικών συμπτωμάτων επαγγελματικών ασθενειών,
- παροχή υποστήριξης για να μπορέσουν οι συνάδελφοι να επιστρέψουν στην κανονική επαγγελματική ζωή το συντομότερο δυνατό μετά από ασθένεια ή ατύχημα,
- παροχή υποστήριξης σε όσους έχουν προβλήματα υγείας, ώστε να μην μπορούν να παραμείνουν στη δουλειά και ταυτόχρονα να είναι αποτελεσματικοί στην εργασιακή τους αποστολή,
- ενίσχυση της υγείας των συναδέλφων μέσω αποτελεσματικών διαδικασιών προαγωγής της υγείας και των στρατηγικών που ασχολούνται με ζητήματα και ειδικές διαφορές όπως η ηλικία και το φύλο,
- δημιουργία και διατήρηση εργασιακού περιβάλλοντος όπου το επίπεδο είναι υψηλού επιπέδου ασφάλειας χωρίς συζήτηση,
- να ορίσουν πρότυπα ασφαλείας για όλο τον εξοπλισμό και τις εταιρικές δραστηριότητες, όταν αυτά τα πρότυπα σε κατάλληλες περιπτώσεις υπερβαίνουν την εθνική νομοθεσία,
- να διασφαλίζουν ότι όλοι οι κίνδυνοι αναλύονται και περιορίζονται σε επίπεδο που πληροί τις βάσεις της βέλτιστης πρακτικής στον τομέα της αλυσίδας αξίας στοιχείων από τον σχεδιασμό έως τον παροπλισμό,
- να εμπλέκουν τους συναδέλφους και τους προμηθευτές και τους εξουσιοδοτούν να επιστήσουν την προσοχή σε επικίνδυνες συνθήκες και να σταματήσουν την επικίνδυνη εργασία, οποτεδήποτε, που θα συμβεί, • να αναγνωρίσουν και να επιβεβαιώσουν την αριστεία ασφάλεια και να προσδιορίσουν ενεργά μια βέλτιστη πρακτική εφαρμογή,
- δημιουργία και διατήρηση προτύπων για την προστασία του περιβάλλοντος, ώστε να διασφαλίζεται η καλή απόδοση, όποτε κάποιος ασκεί δραστηριότητα.

Οι παραπάνω δραστηριότητες πραγματοποιούνται για την προαγωγή της υγείας και της ασφάλειας. Η εταιρεία πρέπει επίσης να πραγματοποιήσει ορισμένες δραστηριότητες για την εκπλήρωση των προαναφερόμενων υποχρεώσεων:

- Ανάλυση ευθύνης (ανώτατη διοίκηση, διοικητικό συμβούλιο) και επίδειξη ενεργού ηγεσίας.
- Διασφάλιση μέσω της δομής και των διαδικασιών, της ηγεσίας, της υπευθυνότητας και της συνεχούς βελτίωσης.
- Κοινή εργασία και αμοιβαία υποστήριξη για την ενσωμάτωση σε στρατηγικά σχέδια, διαδικασίες λήψης αποφάσεων και καθημερινή εργασία.
- Οι ομάδες διαχείρισης θεμάτων στόχων για τη βελτίωση της απόδοσης των προγραμμάτων των οργανισμών. Οι στόχοι και τα προγράμματα επανεξετάζονται και ενημερώνονται τακτικά για να υποστηρίξουν τη διαδικασία συνεχούς βελτίωσης.
- Όλοι οι συνάδελφοι και οι επιχειρηματικοί εταίροι πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και δεσμευμένοι για να επιτύχουν το σωστό επίπεδο και σύνολο ικανοτήτων για επίτευξη επιτυχίας.



- Να μοιράζονται ενεργά και να αποθηκεύουν μαθήματα από επιτυχίες και λάθη, καθώς και από εμπειρίες και απόψεις άλλων.
- Επικοινωνία ανοιχτά με τους συναδέλφους και τους συμμετέχοντες σχετικά με τις δραστηριότητες και τα αποτελέσματα, προκειμένου να κερδίσουν αξιοπιστία και να χτίσουν εμπιστοσύνη.

Οι εταιρείες πρέπει να εφαρμόζουν και να διατηρούν ένα σύστημα διαχείρισης που έχει πιστοποίηση σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα OHSAS 18001 (Υγιεινή και Ασφάλεια στην Εργασία) και ISO 14001 ή EMAS (Προστασία του Περιβάλλοντος). Αυτά τα ισχυρά συστήματα διαχείρισης αποτελούν τη βάση για συνεχή βελτίωση και διασφαλίζουν τουλάχιστον τη συμμόρφωση με τις διατάξεις της νομοθεσίας, των κανονισμών και άλλων εθνικών και τοπικών απαιτήσεων.

## Πολιτικές πρόληψης

Όσον αφορά τις πολιτικές που αντιμετωπίζουν την αδικία εντός της οργάνωσης, τονίζονται σταθερά έξι χαρακτηριστικά.

Πρώτον, οι πολιτικές πρέπει να βασίζονται σε μια σαφή κατανόηση του τι αποτελεί αδικία εντός του οργανισμού. Οι υψηλόβαθμοι εκπρόσωποι πρέπει να έχουν σαφή κατανόηση των παραβάσεων και της αδικίας, καθώς και των πιθανών κυρώσεων που μπορεί να ακολουθήσουν αν η συγκεκριμένη συμπεριφορά συνεχιστεί. Αυτό είναι απαραίτητο για να επιτευχθεί η συμμετοχή και υποστήριξη όλων των μελών του οργανισμού στην αντιμετώπιση ανήθικων πρακτικών στον χώρο εργασίας.

Το δεύτερο χαρακτηριστικό μιας αποτελεσματικής πολιτικής κατά της βίας είναι η ορατότητα. Απαιτείται η θέσπιση σαφών κανόνων συμπεριφοράς και η ευρεία γνωστοποίηση των πολιτικών κατά της βίας στο χώρο εργασίας. Πρέπει να υπάρχουν ανοικτές και ορατές δηλώσεις που να διακηρύσσουν ότι η βία δεν θα ανεχθεί και δεν θα αποδεκτεί στον εργασιακό χώρο.

Το τρίτο στοιχείο μιας αποτελεσματικής πολιτικής ασχολείται με τη διαμόρφωση των διαδικασιών για την υποβολή παραπόνων και την παροχή προστασίας. Αυτό αποτελεί ένα περίπλοκο ζήτημα. Παρόλο που οι πολιτικές "μηδενικής ανοχής" μπορούν να βοηθήσουν στην πρόληψη της βίας, μπορεί επίσης να επικεντρωθούν υπερβολικά στην εικόνα της οργάνωσης παρά στις επιθυμίες των καταγγελλόντων, που φοβούνται τυχόν αντίποινα. Παρ' όλα αυτά, υπάρχει συναίνεση ότι η ορατή υποστήριξη μέσω άτυπων συμβουλών και η διαθεσιμότητα πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας αποτελούν κρίσιμες στρατηγικές διαχείρισης για την αύξηση της εμπιστοσύνης των εργαζομένων στις πολιτικές κατά της βίας.

Το τέταρτο στοιχείο μιας αποτελεσματικής πολιτικής επικεντρώνεται στην προληπτική οργανωτική δράση με βάση την αποτελεσματική διαχείριση και τη μοντελοποίηση υψηλού επιπέδου. Αυτό περιλαμβάνει τον καθορισμό και την επικοινωνία των πολιτικών που σχετίζονται με τη βία στον εργασιακό χώρο και την ισότητα των φύλων, καθώς και τη δίκαιη διανομή των απαραίτητων πόρων για πολιτικές και εκπαίδευση. Οι στρατηγικές διαχείρισης που περιλαμβάνουν πολιτικές που αποτρέπουν τη βία εντός άλλων οργανισμών περιλαμβάνουν τη δημιουργία κινήτρων για ακριβείς εσωτερικές αναφορές στη δομή ανταμοιβής και την παροχή



ανατροφοδότησης και την προώθηση της ευαισθητοποίησης στους διευθυντές για την ανάληψη δράσης.

Το πέμπτο στοιχείο μιας αποτελεσματικής πολιτικής αναφέρεται σε μια δήλωση για τη σοβαρή και έγκαιρη επιβολή κυρώσεων, καθώς και στον σαφή καθορισμό των κυρώσεων για παραβάσεις. Παρόλο που σπάνια αναφέρεται λόγω ποικίλων παραγόντων όπως ο φόβος της απώλειας εργασίας, η έλλειψη γνώσης των δικαιωμάτων και η αυτοαμφισβήτηση, ένας σημαντικός παράγοντας είναι η προσδοκία ότι ο παραβάτης δεν θα αντιμετωπίσει καμία κύρωση. Κατά τη διαμόρφωση μιας αποτελεσματικής στρατηγικής για τη βία στο χώρο εργασίας, σημαντικές αρχές περιλαμβάνουν:

- Υποστήριξη από την κορυφή: Η δέσμευση των ανωτέρων στελεχών της εταιρείας είναι ουσιαστική για την αποτελεσματική εφαρμογή του προληπτικού προγράμματος. Εάν δεν υπάρχει πραγματική δέσμευση από την κορυφή, το πρόγραμμα δεν μπορεί να εφαρμοστεί αποτελεσματικά.
- Προσαρμοσμένες στρατηγικές: Δεν υπάρχει μία στρατηγική που να είναι ιδανική για όλες τις εταιρείες. Αποτελεσματικά σχέδια μπορούν να μοιράζονται πολλά χαρακτηριστικά, αλλά ένα καλό σχέδιο πρέπει να προσαρμόζεται στις ανάγκες, τους πόρους και τις συνθήκες ενός συγκεκριμένου εργοδότη και ενός συγκεκριμένου εργατικού δυναμικού.
- Προληπτική προσέγγιση: Ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα πρέπει να είναι προληπτικό, εστιάζοντας στην αποτροπή της βίας πριν αυτή συμβεί.
- Προσαρμογή στην εργασιακή κουλτούρα: Η κουλτούρα του χώρου εργασίας πρέπει να λαμβάνεται υπόψη, συμπεριλαμβανομένης της ατμόσφαιρας, των σχέσεων, των συλ διαχείρισης και άλλων παραμέτρων. Οι πιθανές εμποδίσσεις όπως η έλλειψη εμπιστοσύνης, το υψηλό άγχος και η απογοήτευση πρέπει να αντιμετωπίζονται.
- Διεπιστημονική προσέγγιση: Η αντιμετώπιση της βίας απαιτεί εμπειρογνωμοσύνη από διάφορες οπτικές γωνίες. Ένα πρόγραμμα πρόληψης της βίας θα είναι πιο αποτελεσματικό εάν βασίζεται σε μια διεπιστημονική ομαδική προσέγγιση.
- Ενεργό ρόλος των διευθυντών: Οι διευθυντές πρέπει να διαδραματίζουν ενεργό ρόλο στην ενημέρωση των εργαζομένων για την πολιτική κατά της βίας. Πρέπει να αναγνωρίζουν προειδοποιητικά σημάδια και να αντιμετωπίζουν προβληματική συμπεριφορά.
- Επαναλαμβανόμενη εξάσκηση: Ο σχεδιασμός πρέπει να συνοδεύεται από επαναλαμβανόμενη εξάσκηση. Η προετοιμασία δεν έχει αξία αν δεν ακολουθείται από την κατάλληλη εξάσκηση και προετοιμασία για έκτακτες καταστάσεις.
- Συνεχής αξιολόγηση και βελτίωση: Η πολιτική πρέπει να επανεξετάζεται και να βελτιώνεται συνεχώς. Οι αλλαγές στο περιβάλλον εργασίας και στις συνθήκες απαιτούν προσαρμογές στο πρόγραμμα πρόληψης.



Τα στοιχεία ενός προγράμματος πρόληψης της βίας στο χώρο εργασίας μπορούν να περιλαμβάνουν:

- Δήλωση πολιτικής: Πρέπει να υπάρχει επίσημη δήλωση από τον εργοδότη σχετικά με την μη αποδοχή των απειλών και να υποστηριχθούν συμπληρωματικές πολιτικές, όπως αυτές που αντιμετωπίζουν την παρενόχληση και τη χρήση ουσιών.
- Ανάλυση φυσικής ασφάλειας: Πρέπει να πραγματοποιηθεί ανάλυση της φυσικής ασφάλειας του χώρου και αξιολόγηση των ευάλωτων σημείων.
- Διαδικασίες αντιμετώπισης απειλών: Πρέπει να αναπτυχθούν σαφείς διαδικασίες για την αντιμετώπιση των απειλών και της απειλητικής συμπεριφοράς.
- Δημιουργία εξειδικευμένης ομάδας: Είναι αναγκαίο να δημιουργηθεί και να εκπαιδευτεί μια εξειδικευμένη ομάδα που θα αντιμετωπίζει περιστατικά βίας.
- Πρόσβαση σε εξωτερικούς πόρους: Πρέπει να υπάρχει πρόσβαση σε εξωτερικούς πόρους, όπως αξιολογήσεις απειλών και ειδικούς συμβούλους.
- Εκπαίδευση διοίκησης και εργαζομένων: Είναι αναγκαίο να παρέχεται εκπαίδευση σε διάφορα επίπεδα διοίκησης και στους εργαζόμενους.
- Μέτρα αντιμετώπισης κρίσεων: Πρέπει να υπάρχουν προετοιμασμένα μέτρα για την αντιμετώπιση κρίσεων και η δημιουργία σχετικού πλάνου.
- Επιβολή προτύπων συμπεριφοράς: Είναι απαραίτητη η συνεπής επιβολή των προτύπων συμπεριφοράς, με πειθαρχικές διαδικασίες όταν απαιτείται.

## Ορισμός και είδη βίας στο χώρο εργασίας

### 1) Βία στο χώρο εργασίας

Προσδιορίστε τους διαφορετικούς τύπους βίας στο χώρο εργασίας

Το Τμήμα Επαγγελματικής Ασφάλειας και Υγείας της Καλιφόρνιας ανέπτυξε ένα μοντέλο τυπολογίας για τη βία στον χώρο εργασίας, το οποίο βασίζεται στη σχέση του δράστη με το θύμα και/ή τον χώρο εργασίας. Αυτό το μοντέλο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους εργοδότες για την αξιολόγηση του πιθανού κινδύνου βίας στον χώρο εργασίας. Κατά την διενέργεια ανάλυσης του εργοταξίου ή αξιολόγησης των απειλών, κάθε τύπος δράστη πρέπει να αξιολογηθεί προκειμένου να καθοριστεί η πιθανότητα εμφάνισης περιστατικών βίας και να εντοπιστούν κατάλληλα μέτρα για την αντιμετώπιση του συγκεκριμένου κινδύνου.

### Τυπολογία της εργασίας βίας

Τύπος	Περιγραφή
I. Εγκληματική Πρόθεση	Ο δράστης δεν έχει νόμιμη επιχειρηματική σχέση με τον χώρο εργασίας και συνήθως εισέρχεται στον επηρεαζόμενο χώρο εργασίας για να διαπράξει ληστεία ή άλλη εγκληματική ενέργεια.



II. Πελάτης/π ελάτης	Ο δράστης είναι είτε ο αποδέκτης είτε το αντικείμενο μιας υπηρεσίας που παρέχεται από τον επηρεαζόμενο χώρο εργασίας είτε το θύμα. Ο επιτιθέμενος μπορεί να είναι νυν ή πρώην πελάτης, ασθενής, πελάτης, επιβάτης, ύποπτος εγκληματίας, τρόφιμος ή κρατούμενος.
III. Συνεργάτης	Ο δράστης έχει κάποια εμπλοκή που σχετίζεται με την απασχόληση με τον επηρεασμένο χώρο εργασίας. Συνήθως αυτό περιλαμβάνει επίθεση από νυν ή πρώην υπάλληλο, προϊστάμενο ή διευθυντή.
IV. Προσωπική σχέση	Ο Δράστης είναι κάποιος που δεν εργάζεται εκεί αλλά έχει ή είναι γνωστό ότι είχε προσωπική σχέση με τον υπάλληλο.

## 2) Στρατηγικές πρόληψης της βίας στο χώρο εργασίας ανά τύπο

### Στρατηγικές Ειδικές για Πρόληψη τύπου I (Εγκληματικό Διαδίκτυο).

#### Περιβαλλοντικές παρεμβάσεις

- έλεγχος μετρητών
- έλεγχος φωτισμού (εσωτερικού και εξωτερικού χώρου)
- Έλεγχος εισόδου και εξόδου
- επιτήρηση (π.χ. καθρέφτες και κάμερες, ιδιαίτερα κλειστές - κάμερες κυκλώματος)
- σήμανση

#### Συμπεριφορικές παρεμβάσεις

- εκπαίδευση για την κατάλληλη αντιμετώπιση της ληστείας
- εκπαίδευση στη χρήση εξοπλισμού ασφαλείας
- εκπαίδευση για την αντιμετώπιση επιθετικών, μεθυσμένων ή με άλλο τρόπο προβληματικών ατόμων

#### Διοικητικές Παρεμβάσεις

- ώρες λειτουργίας
- προφυλάξεις κατά το άνοιγμα και το κλείσιμο
- καλές σχέσεις με την αστυνομία
- εφαρμογή ασφάλειας και ασφάλειας για όλους τους πολιτικούς εργαζόμενους

### Στρατηγικές Ειδικές για Πρόληψη τύπου II (πελάτης/πελάτη).

#### Επαρκές προσωπικό, συνδυασμός δεξιοτήτων

- Η χαμηλή ανταπόκριση και η ποιότητα των υπηρεσιών μπορεί να γίνει σε απογοητευμένους, ταραγμένους πελάτες ή πελάτες





### Εκπαίδευση Ειδική για Βία Πελατών/Πελατών

- αναγνώριση ενδείξεων συμπεριφοράς
- τεχνική αποκλιμάκωσης της βίας
- δεξιότητες διαπροσωπικής επικοινωνίας
- σωστές τεχνικές συγκράτησης και απομάκρυνσης για το προσωπικό υγειονομικής περίθαλψης

### Στρατηγικές Ειδικές για Πρόληψη Βίας τύπου III (Εργαζόμενος - Εργαζόμενο) Διαδικασία πρόσληψης

- Διεξάγετε έλεγχο εγκληματικού ιστορικού
- ελέγξτε τις αναφορές πρώην εργοδότη

### Εκπαίδευση σε πολιτικές/αναφορές

- Προσανατολισμός νέων προσλήψεων
- προπόνηση ανανέωσης

### Στρατηγικές ειδικές για τον τύπο IV (Προσωπική βία στις σχέσεις) Πρόληψη

#### Εκπαίδευσης στις πολιτικές και την αναφορά

- Χαρακτηριστικά και ενδείξεις από τους οικείους συντρόφους ( IPV ).
- ταυτοποίηση συναδέλφων ως θυμάτων ή δραστών IPV

#### Κουλτούρα υποστήριξης

- δεν υπάρχουν κυρώσεις για την εμφάνιση
- εμπιστευτικότητα
- Εφαρμόστηκαν πρωτόκολλα ασφάλειας
- Προσφέρονται παραπομπές κοινωφελούς εργασίας

### 3) Δείκτες πιθανής βίας από υπάλληλο

Οι υπάλληλοι συνήθως δεν αντιδρούν απότομα, αλλά εμφανίζουν ενδείξεις πιθανής βίαιης συμπεριφοράς με την πάροδο του χρόνου. Εάν αναγνωριστούν αυτές οι συμπεριφορές, συχνά μπορούν να διαχειριστούν και να αντιμετωπιστούν. Πιθανές βίαιες συμπεριφορές από έναν υπάλληλο μπορεί να περιλαμβάνουν μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες (αυτή η λίστα συμπεριφορών δεν είναι εξαντλητική, ούτε προορίζεται ως μηχανισμός για τη διάγνωση βίαιων τάσεων).

- Αυξημένη χρήση αλκοόλ και/ή παράνομων ναρκωτικών.
- Ανεξήγητη αύξηση στις απουσίες από την εργασία· αόριστες σωματικές παράπονα.
- Εμφανής μείωση στην προσοχή στην εμφάνιση και την υγιεινή.
- Κατάθλιψη / απομόνωση.
- Αντίσταση και υπεραντίδραση σε αλλαγές στις πολιτικές και διαδικασίες.
- Επανειλημμένες παραβιάσεις των πολιτικών της εταιρείας.
- Αυξημένες έντονες αλλαγές διάθεσης.



- Εμφανώς ασταθείς, συναισθηματικές αντιδράσεις.
- Έκρηξη θυμού ή οργής χωρίς πρόκληση.
- Αυτοκτονική συμπεριφορά· σχόλια για το να "βάλει τα πράγματα σε τάξη".
- Συμπεριφορά υποψίας παρανοίας, ("όλοι είναι εναντίον μου").
- Αυξανόμενες συζητήσεις για προβλήματα στο σπίτι.
- Επιδείνωση οικογενειακών προβλημάτων στον χώρο εργασίας· συζητήσεις για σοβαρά οικονομικά προβλήματα.
- Συζητήσεις για προηγούμενα περιστατικά βίας.
- Συναισθηματική σύνδεση με άτομα που διαπράττουν βία.
- Αύξηση ανεπιθύμητων σχολίων σχετικά με όπλα, άλλα επικίνδυνα όπλα και βίαια εγκλήματα.

#### 4) Ερωτήσεις αξιολόγησης απειλών

Για την αξιολόγηση του κινδύνου βίας στο χώρο εργασίας, οι άλλες ερωτήσεις προτείνονται από το Ομοσπονδιακό Γραφείο Ερευνών όταν υπάρχει αναφορά για απειλητικά σχόλια ή συμπεριφορές από έναν εργαζόμενο. Εκεί θα πρέπει να γίνονται ερωτήσεις σε άτομα που είναι εξοικειωμένα με τη συμπεριφορά του δράστη, τόσο πριν όσο και μετά από υποτιθέμενη απειλή ή ενέργεια.

Περιλαμβάνουν:

- Για ποιο λόγο ο δράστης έχει απειλήσει, έχει κάνει σχόλια που αντιλαμβάνονται από άλλους ως απειλητικά ή έχει αναλάβει αυτήν την πράξη σε αυτήν τη συγκεκριμένη στιγμή; Τι συμβαίνει στη δική του/δικής της ζωή που τον/την ώθησε σε αυτήν τη συμπεριφορά;
- Τι έχει πει σε άλλους, όπως φίλους, συναδέλφους, συνεργάτες κ.λπ., σχετικά με αυτά που τον/την ανησυχούν;
- Πώς αντιλαμβάνεται τον εαυτό του/της σε σχέση με τους άλλους;
- Αισθάνεται ότι έχει αδικηθεί με κάποιον τρόπο;
- Αναλαμβάνει ευθύνη για τις πράξεις του/της;
- Πώς αντιμετωπίζει την απογοήτευση, την απώλεια ή την αποτυχία;
- Κατηγορεί άλλους για τις αποτυχίες του;
- Πώς αλληλεπιδρά με τους συναδέλφους;
- Αισθάνεται ότι αντιμετωπίζεται δίκαια από την εταιρεία;
- Έχει προβλήματα με τους επιβλέποντες ή τη διοίκηση;
- Τον απασχολούν οι πρακτικές και οι ευθύνες της εργασίας του/της;
- Έχει λάβει ανεπιθύμητες κριτικές απόδοσης ή έχει δεχθεί επιπλήξεις από τη διοίκηση;
- Βιώνει προσωπικά προβλήματα όπως διαζύγιο, θάνατος στην οικογένεια, προβλήματα υγείας ή άλλες προσωπικές απώλειες ή θέματα;
- Βιώνει οικονομικά προβλήματα, υψηλά χρέη ή πτώχευση;
- Υπάρχουν ενδείξεις κατάχρησης ουσιών ή ψυχικής ασθένειας/κατάθλιψης;
- Έχει εκδηλώσει ενδιαφέρον για βία μέσω ταινιών, παιχνιδιών, βιβλίων ή περιοδικών;
- Είναι προσηλωμένος σε βίαια θέματα, ενδιαφέρεται για δημοσιοποιημένα βίαια γεγονότα ή είναι φασκόμενος και/ή πρόσφατα έχει αποκτήσει όπλα;



- Έχει καθορίσει ένα συγκεκριμένο στόχο και έχει επικοινωνήσει με άλλους τις σκέψεις ή τα σχέδια του για βία;
- Είναι εμμονικός με άλλους ή ασχολείται με παρακολούθηση ή παρακολούθηση;
- Έχει μιλήσει για φόνο ή αυτοκτονία;
- Έχει ποινικό παρελθόν ή ιστορικό προηγούμενων βίαιων πράξεων;
- Έχει σχέδιο για αυτό που θα κάνει;
- Το σχέδιο έχει νόημα, είναι λογικό, είναι συγκεκριμένο;
- Ο δράστης έχει τα μέσα, τη γνώση και τη δυνατότητα να υλοποιήσει το σχέδιό του;

## Πρόληψη της βίας και της παρενόχλησης στην HORECA

Οι οργανωτικές πολιτικές για την πρόληψη της βίας και της παρενόχλησης περιλαμβάνουν μέτρα που διασφαλίζουν τη σοβαρή και ευαίσθητη αντιμετώπιση των παραπόνων. Αντίθετα, η έλλειψη τέτοιων πολιτικών συχνά δείχνει έλλειψη ευαισθητοποίησης και μπορεί ακόμη και να θεωρηθεί ως αιτία παρενόχλησης και θυματοποίησης από μόνη της.

Εξετάζοντας την εμφάνιση της βίας στον τομέα της φιλοξενίας, είναι σημαντικό να τονίσουμε τα επιπλέον προληπτικά μέτρα:

- Μείωση των λειτουργιών σε περιοχές υψηλού κινδύνου και μη λειτουργία κατά τις περιόδους που είναι ιδιαίτερα υψηλός ο κίνδυνος.
- Σύναψη στρατηγικών συμμαχιών με άλλες επιχειρήσεις για την πρόληψη του εγκλήματος, π.χ. κοινές επιχειρήσεις ασφαλείας και συστήματα προειδοποίησης.
- Πραγματοποίηση ελέγχων ασφαλείας καθημερινά.
- Στρατηγικές Πρόληψης και Διαχείρισης
- Εκπαίδευση όλων των διευθυντών και επιβλητικών στελεχών για το πώς να αντιδράσουν σε απειλές βίας ή βίαια περιστατικά.
- Δημιουργία ομάδων διαχείρισης κρίσεων που θα είναι διαθέσιμες για κλήση.
- Εγκατάσταση επαρκούς φωτισμού, συναγερμών και καμερών παρακολούθησης (CCTV).

Επίσης, προτείνεται η εισαγωγή μιας πολιτικής ανίχνευσης πιθανών βίαιων ατόμων. Ωστόσο, τέτοιου είδους πολιτικές είναι αμφιλεγόμενες. Αν και μπορεί να υπάρχει κάποια χρησιμότητα για την εφαρμογή τους σε ορισμένες περιπτώσεις, υπάρχει περίπτωση κατάχρησής τους.

Για να αντιμετωπίσετε τη βία που σχετίζεται με την εργασία, προτείνονται οι παρακάτω ενέργειες:

- Αποφεύγετε την εργασία μόνοι σε μεγάλο βαθμό,
- Εισαγάγετε πάγκους που προσφέρουν επαρκή προστασία,
- Εγκαταστήστε συστήματα έκτακτης επικοινωνίας,
- Προσλάβετε προσωπικό ασφαλείας,
- Περιορίστε τη δημόσια πρόσβαση στα κτίρια,



- Εγκαταστήστε και παρακολουθήστε εξοπλισμό παρακολούθησης,
- Βεβαιωθείτε ότι όλα τα χρηματικά ανταλλάγματα γίνονται σε ορατές περιοχές,
- Βεβαιωθείτε για ασφαλείς περιοχές εισόδου και εξόδου, συμπεριλαμβανομένου επαρκούς φωτισμού στάθμευσης,
- Εκπαιδεύστε το προσωπικό στην αναγνώριση δυνητικά επικίνδυνων καταστάσεων και πώς να διαλύονται ή να αποσυντονίζονται καταστάσεις με επιθετικούς ή βίαιους πελάτες,
- Καθορίστε πρότυπα για αποδεκτή συμπεριφορά των πελατών.

### 1) Πρόληψη του εκφοβισμού

Η εφαρμογή πολιτικών κατά του εκφοβισμού έχει θεωρηθεί ως κύριος πυλώνας για την πρόληψη του εκφοβισμού. Τα λίγα σημεία που ακολουθούν προτείνονται ως βασικά στοιχεία μιας πολιτικής που λαμβάνεται υπόψη κυρίως γενικές προσεγγίσεις στον χώρο εργασίας, χωρίς να παρέχουν συγκεκριμένα παραδείγματα προληπτικών μέτρων για το συγκεκριμένο ζήτημα:

- Μια δήλωση από τη διοίκηση για να δείξει δέσμευση στην πρόληψη και να τονίσει ότι η εκφοβιστική συμπεριφορά δεν θα ανεχθεί.
- Η πολιτική θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει και να αναπτύσσεται κοινώς με όλα τα τμήματα του εργατικού δυναμικού.
- Θα πρέπει να παρέχεται μια οριοθέτηση και παραδείγματα εκφοβιστικής συμπεριφοράς.
- Οι θύματα θα πρέπει να διασφαλίζονται για δίκαιη αντιμετώπιση, μη αντικρομείωση και εχεμύθεια.
- Θα πρέπει να παρέχονται κατευθυντήριες οδηγίες για τις ανεπίσημες και επίσημες διαδικασίες καταγγελιών.
- Το προσωπικό θα πρέπει να ενημερώνεται για τον τρόπο παρακολούθησης της πολιτικής και την ανασκόπηση των επιπτώσεών της.

### 2) Εκπαίδευση πρόληψης

Το δεύτερο σκέλος της πρωτογενούς πρόληψης είναι η εκπαίδευση

Οι μελέτες για τη βία και τις αδικίες στο χώρο εργασίας έχουν παράσχει συστάσεις για κατάλληλο περιεχόμενο και διαδικασία. Για παράδειγμα, κατά την παράδοση εκπαιδευτικών συνεδριών, θα πρέπει να διεξάγονται τακτικά και σε όλους τους χώρους και ιεραρχικά επίπεδα, και όχι μόνο σε στοχευμένες ομάδες ή εθελοντικούς συμμετέχοντες. Η εκπαίδευση που διεξάγεται ευρέως επηρεάζει τις οργανωτικές κουλτούρες πέρα από την ατομική εκπαίδευση, καθώς οδηγεί σε μεγαλύτερη αναγνώριση της βίας στον χώρο εργασίας. Μια άλλη σύσταση είναι να συμπεριληφθεί η εκπαίδευση.

Τέσσερις αρχές φαίνεται να είναι κρίσιμες στο περιεχόμενο της εκπαίδευσης.

Πρώτον, η εκπαίδευση θα πρέπει να αναπτυχθεί από πληροφορίες που συλλέγονται



από οργανωτικές αξιολογήσεις. Η αξιολόγηση των πρώτων παραγόντων κινδύνου περιλαμβάνει τον εντοπισμό καταστάσεων στις οποίες είναι πιο πιθανό να συμβεί βία στον χώρο εργασίας, τον προσδιορισμό των ρόλων, της θέσης και των θέσεων των εργαζομένων στον οργανισμό και τη διεξαγωγή τακτικών και ανώνυμων έρευνων στάσης που περιλαμβάνουν μετρήσεις της βίας στον χώρο εργασίας.

Δεύτερον, η εκπαίδευση θα πρέπει να αυξήσει την ευαισθητοποίηση και να αποσαφηνίσει παρανοήσεις σχετικά με το τι αποτελεί βία στον χώρο εργασίας, ενώ παράλληλα θα πρέπει να τονίζει και να ενισχύει αποδεκτούς κανόνες συμπεριφοράς. Επίσης, μελέτες έχουν υπογραμμίσει τη σημασία της μοντελοποίησης και της πρόβας στην αποσαφήνιση των παρανοήσεων γύρω από τη βία στον χώρο εργασίας. Αυτές οι τεχνικές περιγράφονται με διάφορους τρόπους και περιλαμβάνουν περιπτωσιολογικές μελέτες που χρησιμοποιούνται σε παιχνίδια ρόλων, παρέχοντας τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να εξασκηθούν σε διαπροσωπικές δεξιότητες σε προκλητικές καταστάσεις, διαπραγματεύσεις ρόλων, μια τεχνική που σχεδιάστηκε για να διευκρινίζει τις προσδοκίες των επιβλε

πόντων και των συναδέλφων και ομαδικές τεχνικές που προωθούν περιβάλλοντα αμοιβαίου σεβασμού και ευθύνης των εργαζομένων για την εφαρμογή και την επιβολή της αλλαγής. Η χρήση μοντελοποίησης και πρόβας στην εκπαίδευση θεωρείται ότι αναπτύσσει όχι μόνο δεξιότητες αντιμετώπισης αντιπαραθέσεων, αλλά και ευαισθησία σε συμπεριφορές που θα μπορούσαν να ερμηνευτούν ως βία στον χώρο εργασίας.

Τρίτον, η εκπαίδευση των διευθυντών θα πρέπει να περιλαμβάνει διαχείριση συγκρούσεων, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης συναισθημάτων και τεχνικών διευκόλυνσης. Συνιστάται να συμπεριληφθεί κατάρτιση σε δεξιότητες επικοινωνίας και συναισθηματικών δεξιοτήτων για να διασφαλιστεί ότι οι διευθυντές επιδεικνύουν συναισθηματική συμπόνια, ακούνε ενεργά και αναζητούν επιτυχώς, βοηθώντας τους να αντιμετωπίσουν τις τάσεις να γίνουν αμυντικοί ή να αρνηθούν τη νομιμότητα των παραπόνων. Επίσης, η κατάρτιση των διευθυντών στη διαχείριση συγκρούσεων θεωρείται ότι αντιμετωπίζει επιτυχώς όχι μόνο τους φόβους των στόχων βίας στον χώρο εργασίας για αντίποινα μετά την υποβολή της καταγγελίας, αλλά και αρνητικά αποτελέσματα που μπορεί να μην αναμένονται.

Τέλος, η εκπαίδευση θα πρέπει να αμφισβητήσει τις φυλετικά χρωματισμένες οργανωτικές κουλτούρες. Δεν είναι ο φυλετικός αναλογισμός του χώρου εργασίας που καθιστά προβληματική τη βία στον χώρο εργασίας, αλλά μάλλον τα οργανωτικά περιβάλλοντα που είναι ιεραρχικά, όπου αποδεκτοποιείται η εξώθηση των θηλυκών συμπεριφορών. Επομένως, η εκπαίδευση θα πρέπει να αντιμετωπίζει ρητά θέματα που σχετίζονται με το φύλο..

## Ενότητα 2: Ορισμός, είδη και μορφές δευτερογενών πρόληψης

### Ορισμός της δευτερογενούς πρόληψης

Η δευτερογενής πρόληψη περιλαμβάνει την πρόληψη της εμφάνισης, την ανάπτυξη και



την επιμονή των επιπλοκών σε εταιρείες που έχουν ήδη αντιμετωπίσει μια εφαρμοσμένη στρατηγική.

## Ανάλυση κινδύνου

Η ανάλυση των κινδύνων αποτελεί θεμελιώδη πτυχή για την ασφάλεια και την προστασία της υγείας στον χώρο εργασίας σε εταιρείες και οργανισμούς. Μέσα από αυτήν την ανάλυση διαμορφώνονται όλες οι υπόλοιπες διαδικασίες και διαδικασίες που αφορούν την πολιτική υγείας και ασφάλειας της εταιρείας. Χωρίς την ανάλυση κινδύνου, δεν είναι δυνατό να αναγνωριστούν, να αξιολογηθούν ή να διαχειριστούν δυνητικά επικίνδυνοι παράγοντες που μπορεί να απειλήσουν την ασφάλεια στον χώρο εργασίας. Σύμφωνα με τον νόμο, κάθε εργοδότης έχει την υποχρέωση να ασχολείται με τη διαχείριση κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων όλων των σχετικών τομέων. Πώς γίνεται η ανάλυση κινδύνου, περιλαμβανομένου του προσδιορισμού, της επακόλουθης αξιολόγησης και των πιθανών πολύπλοκων λύσεων; Είναι αυτό υποχρεωτικό μέσω του νόμου;

Η ανάλυση κινδύνου για την υγεία και ασφάλεια αναφέρεται στις νομικές οδηγίες που ορίζονται στην παράγραφο 3 του άρθρου 102 του νόμου αριθμ. 262/2006, του Εργατικού Κώδικα. Σύμφωνα με αυτήν, ο εργοδότης είναι υποχρεωμένος να εντοπίζει συνεχώς επικίνδυνους παράγοντες και επικίνδυνες διαδικασίες στο εργασιακό περιβάλλον και να εντοπίζει τα αίτια και τις πηγές τους. Σε συνέχεια αυτού, είναι υποχρεωμένος να αξιολογεί αυτούς τους κινδύνου

ς και να λαμβάνει μέτρα που θα οδηγήσουν στην εξάλειψή τους. Ο στόχος είναι η βελτίωση των εργασιακών συνθηκών μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης των κινδύνων, με σκοπό την ταξινόμηση των εργασιακών περιβαλλόντων ως επικίνδυνα σύμφωνα με τους ειδικούς νομικούς κανονισμούς και την κατάταξή τους σε κατηγορίες χαμηλότερου κινδύνου. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, ο εργοδότης έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Πραγματοποίηση τακτικού ελέγχου του επιπέδου υγείας και ασφάλειας στην εταιρεία, με έμφαση στην κατάσταση του παραγωγικού εξοπλισμού και του χώρου εργασίας.
- Τακτικός έλεγχος του επιπέδου των παραγόντων κινδύνου στις συνθήκες εργασίας.
- Εφαρμογή των καθορισμένων μεθόδων και πρακτικών για τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας του προσωπικού.
- Συμμόρφωση με την τακτική αξιολόγηση των επικίνδυνων παραγόντων κινδύνου.

## Επιμέρους φάσεις διαχείρισης κινδύνου

- 1) Ανίχνευση κινδύνων (αναζήτηση παραγόντων που ενδέχεται να προκαλέσουν



εργατικά ατυχήματα ή περιστατικά).

Αυτή αποτελεί μια μακροχρόνια και πολυδιάστατη διαδικασία, όπου παράδειγμα, εξετάζεται επίσης η χρήση προστατευτικού εξοπλισμού και η συμμόρφωση προς τους κανονισμούς ασφαλείας.

- **ανάλυση κινδύνου**

Κατά την ανάλυση του πραγματικού κινδύνου, πραγματοποιείται ο συστηματικός χειρισμός όλων των διαθέσιμων πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί από τον αναλυτή κατά την πρώτη φάση, δηλαδή κατά τη διαδικασία ανίχνευσης κινδύνων. Κατά την επεξεργασία αυτών των πληροφοριών, γίνεται αναγνώριση και αξιολόγηση των συγκεκριμένων κινδύνων που μπορεί να απειλούν την ασφάλεια των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένου του κινδύνου εργατικών ατυχημάτων, ατυχημάτων και άλλων παραγόντων που μπορεί να απειλούν την υγεία και την ασφάλεια στον χώρο εργασίας.

- **εντοπισμός κινδύνων**

Ο προσδιορισμός των κινδύνων αποτελεί μια σχετικά πολύπλοκη και χρονοβόρα διαδικασία. Είναι απαραίτητη η συμμετοχή τόσο των εργαζομένων, όσο και εξωτερικών ειδικών, οι οποίοι έχουν ως αποστολή να ανιχνεύσουν όλους τους πιθανούς κινδύνους που μπορεί να προκαλέσουν τραυματισμούς ή ατυχήματα στο εργασιακό περιβάλλον. Κατά την εντοπισμό των επικίνδυνων κινδύνων, είναι ζωτικής σημασίας να συμπεριληφθούν όχι μόνο οι φυσικοί και χημικοί παράγοντες, αλλά και οι οργανωτικοί παράγοντες και το εργασιακό περιβάλλον στο σύνολό του.

- **εκτίμηση κινδύνου**

Ο σκοπός της αξιολόγησης είναι να αναγνωριστεί και να προσδιοριστεί η σοβαρότητα των αναγνωρισμένων κινδύνων. Η σοβαρότητα αυτών των κινδύνων καθορίζεται από τον αναλυτή, ο οποίος πρέπει να διαθέτει επαρκή γνώση και εμπειρία για να πραγματοποιήσει αυτήν την αξιολόγηση. Ουσιαστικά, η αξιολόγηση στοχεύει να καθορίσει κατά πόσον είναι αποδεκτός ο κίνδυνος ή όχι. Στην περίπτωση που δεν είναι αποδεκτός, απαιτείται η εφαρμογή μέτρων που θα οδηγήσουν στην αντιμετώπιση τους και, αν χρειαστεί, στη μείωσή τους σε επίπεδα που μπορούν να θεωρηθούν αποδεκτά.

## 2) Υποκριτική

Μετά την αξιολόγηση όλων των εντοπισμένων κινδύνων, είναι αναγκαίο να καθοριστούν και να εφαρμοστούν μέτρα ασφαλείας, τα οποία θα οδηγήσουν στην εξάλειψη ή, τουλάχιστον, την ελαχιστοποίηση των κινδύνων. Ο στόχος της λήψης μέτρων είναι η μείωση του επιπέδου κινδύνου, καθώς και, εάν είναι δυνατό, η μεταφορά της ομάδας ή της κατηγορίας των κινδύνων σε ένα επίπεδο χαμηλότερου κινδύνου. Η ευθύνη για τη λήψη των μέτρων ασφαλείας, με σκοπό την αντιμετώπιση πιθανών κινδύνων, ανατίθεται στον υψηλότερο υπάλληλο του εργασιακού περιβάλλοντος.

## 3) Διαχείριση τεκμηρίωσης



Σύμφωνα με τον Εργατικό Κώδικα, κάθε εργοδότης, εταιρεία ή άλλος οργανισμός έχει την υποχρέωση να τεκμηριώσει ολόκληρη τη διαδικασία διαχείρισης κινδύνου. Το όρος "τεκμηρίωση" αναφέρεται στη συλλογή και την διαχείριση της πλήρους διαδικασίας διαχείρισης κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων των τακτικών ενημερώσεων σε περίπτωση οποιασδήποτε αλλαγής. Όλα τα έγγραφα και οι πληροφορίες που συλλέγονται αρχειοθετούνται στη συνέχεια με ασφαλή τρόπο. Η τεκμηρίωση της διαχείρισης κινδύνου περιλαμβάνει όχι μόνο την ανάλυση, τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση των κινδύνων, αλλά και τα μέτρα που λαμβάνονται. Αυτή την πτυχή της τεκμηρίωσης αναφέρουμε ως "μητρώο κινδύνων", το οποίο χρησιμοποιείται ως απόδειξη της ορθής λειτουργίας της διαχείρισης κινδύνου.

Η ενημέρωση των εργαζομένων της εταιρείας και όλων των ενδιαφερομένων για όλους τους εντοπισμένους κινδύνους αποτελεί αναγκαιότητα. Αυτή η διαδικασία πρέπει να εφαρμόζεται πάντα με τρόπο που να μπορεί να αποδειχθεί, ενισχύοντας τη συμμετοχή του κάθε εργαζομένου μέσω της υπογραφής του. Ο εργοδότης πρέπει επίσης να ενημερώνει άλλους ενδιαφερόμενους, όπως πελάτες ή εξωτερικούς συνεργάτες που δεν αναγνωρίζονται καθημερινά στον χώρο εργασίας, για τους κινδύνους που έχουν εντοπιστεί. Είναι απαραίτητο να εξοικειωθούν όλοι οι ενδιαφερόμενοι με τη φύση των κινδύνων.

#### 5) Παρακολούθηση και έλεγχος

Παρ' όλα αυτά, η διαχείριση των κινδύνων δεν ολοκληρώνεται εκεί, αλλά ξεκινά. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι πρόκειται για μια συνεχή και αδιάκοπη διαδικασία, κατά την οποία η ανάλυση των κινδύνων δεν αποτελεί μόνο την αρχή, αλλά και το εφελκυστικό για την μετέπειτα διαχείριση, συντήρηση και ενημέρωσή τους. Είναι ζωτικής σημασίας να διασφαλίζεται ότι οι κίνδυνοι συνεχίζουν να παρακολουθούνται και να ελέγχονται. Η ευθύνη του εργοδότη περιλαμβάνει τον έλεγχο της συμμόρφωσης με τα ληφθέντα μέτρα και την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς τους.

## **Στοιχεία εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας**

### 1) Εσωτερική επικοινωνία

Η εσωτερική επικοινωνία αποτελεί την κινητήρια δύναμη ολόκληρης μιας εταιρείας. Η αποτελεσματική εσωτερική επικοινωνία αυξάνει τα κίνητρα των εργαζομένων και αποτελεί ένα μέσο για να γνωρίζουν όλοι τις εργασίες τους και το γιατί τις εκτελούν, ενώ ταυτόχρονα μοιράζονται τα οράματα, τους στόχους και τις αξίες της εταιρείας. Ο Armstrong (2007) επισημαίνει ότι μέσω της εσωτερικής επικοινωνίας, οι εταιρείες βελτιώνουν τις σχέσεις τους με τους εργαζομένους, οι οποίοι αποκτούν καλύτερη κατανόηση του τι συμβαίνει στην εταιρεία, προς τα πού κινείται και ποιο ρόλο διαδραματίζουν σε αυτήν. Αυτό διευκολύνει την επιθυμία τους να συνεισφέρουν προς τους στόχους της εταιρείας. Με τη σωστή εσωτερική επικοινωνία, αυξάνεται η δέσμευση των εργαζομένων, βελτιώνεται η σχέση τους με την εταιρεία και ενσωματώνονται στις αξίες της.





Είναι απαραίτητο η εσωτερική επικοινωνία να είναι ειλικρινής, ανοιχτή και εγκαίρως, ώστε οι εργαζόμενοι να λαμβάνουν τις σχετικές πληροφορίες από τους αρμόδιους φορείς και να μην έχουν ανησυχίες να επικοινωνούν ανοιχτά με τη διοίκηση. Παράλληλα, η διοίκηση της εταιρείας πρέπει να συνειδητοποιεί τη σημασία της εσωτερικής επικοινωνίας. Με μια καλά σχεδιασμένη και εφαρμοσμένη στρατηγική.

## 2) Εξωτερική επικοινωνία

Η επικοινωνία με τον εξωτερικό κόσμο αποσκοπεί στην ικανοποίηση των αναγκών πληροφόρησης του οργανισμού και στη διατήρηση επαφής με το εξωτερικό περιβάλλον. Αυτό περιλαμβάνει ρυθμιστικούς παράγοντες, πολιτικές ομάδες, μέσα ενημέρωσης, πελάτες κ.λπ. Η ποιοτική εξωτερική επικοινωνία αποτελείται από τρεις βασικούς πυλώνες που αλληλοσυμπληρώνονται. Κάθε πυλώνας είναι αναγκαίος για την επιτυχία της. Ειδικότερα, οι μακροχρόνιες και σωστά διατηρημένες σχέσεις με τα μέσα ενημέρωσης, καθώς και οι σχέσεις με τον Τύπο, αποτελούν βασική προϋπόθεση για την επιτυχία της επικοινωνίας. Η τακτική επικοινωνία διευκολύνει τη σχέση με τα μέσα ενημέρωσης, ενώ η εφαρμογή μιας οργανωμένης επικοινωνιακής στρατηγικής απλοποιεί την αντιμετώπιση καταστάσεων κατά τη διάρκεια εκδηλώσεων.

Πέρα από αυτά, η επικοινωνία δημοσίων σχέσεων πρέπει να είναι συνεχής και συστηματική. Η αποστολή δελτίων τύπου ή δηλώσεων δεν πρέπει να είναι αταίριαστη σε σχέση με την τρέχουσα κατάσταση, αλλά να εναρμονίζεται με την επικοινωνιακή στρατηγική. Κάθε μορφή εξωτερικής επικοινωνίας πρέπει να εκφράζει μια συνεπή έννοια επικοινωνίας, ενσωματώνοντας τις αξίες και το μήνυμα της εταιρείας.

Συνολικά, η ποιοτική εξωτερική επικοινωνία συμβάλλει στην καλή εικόνα της εταιρείας και δημιουργεί τη βάση για θετικές σχέσεις με τους διάφορους ενδιαφερόμενους.

## **Αποτελεσματικός μηχανισμός παραπόνων και άμεσες δυνατότητες δράσης**

Ο μηχανισμός υποβολής παραπόνων είναι ένας σημαντικός μηχανισμός στο πλαίσιο της διαχείρισης των εργασιακών σχέσεων. Αυτός ο μηχανισμός συνήθως περιλαμβάνεται στον κανονισμό της εταιρείας και ρυθμίζει τη διαδικασία αντιμετώπισης των παραπόνων των εργαζομένων.

Στις εργασιακές σχέσεις που προκύπτουν από τον Εργατικό Κώδικα, η χειρισμός των καταγγελιών των εργαζομένων σχετικά με την άσκηση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που προκύπτουν από την εργασιακή σχέση δεν καλύπτεται από το νόμο. Παρόλα αυτά, προκύπτει ότι είναι δικαίωμα του εργαζομένου να επισημαίνει παραβιάσεις των δικαιωμάτων ή των υποχρεώσεων του έναντι του εργοδότη. Αυτό το δικαίωμα δεν μπορεί να του αρνηθεί, έστω και αν δεν υπάρχει ρητή δήλωση γι' αυτό. Κατά τη



διάρκεια της εκτέλεσης εξαρτημένης εργασίας, ο εργαζόμενος, παρά την υποδείξει του εργοδότη, έχει το δικαίωμα να αναφέρει τις παραβάσεις που αφορούν τα δικαιώματα του ή τις υποχρεώσεις του.

Επομένως, ο μηχανισμός υποβολής παραπόνων αποτελεί σημαντική πτυχή της διαχείρισης των εργασιακών σχέσεων, και είναι σημαντικό να υπάρχει διαφανής και αποτελεσματικός τρόπος αντιμετώπισης των παραπόνων των εργαζομένων.

## Ενότητα 3: Ορισμός, είδη και μορφές τριτογενών πρόληψης

### Ορισμός της τριτογενούς πρόληψης

Ο στόχος της τριτογενούς πρόληψης είναι η πρόληψη μη ικανοποιητικών στόχων της εταιρείας, που βασίζονται σε κακή ή κακή εφαρμογή στρατηγικής.

### Σύστημα παρακολούθησης

Σύστημα παρακολούθησης σημαίνει, για παράδειγμα, ένα πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση, διαχείριση, αξιολόγηση και αναφορά μερικών πληροφοριών που οδηγούν στη διαχείριση της εταιρείας.

### Δυνατότητες υποστήριξης του πληγέντου

Σε περίπτωση που παραβιάζεται η πολιτική ασφάλειας και η προστασία της υγείας στη διαδικασία εργασίας, δημιουργείται μια κατάσταση όπου ο εργαζόμενος μπορεί να διατρέξει τον κίνδυνο να υποστεί τραυματισμό ή να αναπηρευθεί. Αν και αυτή η κατάσταση ενδεχομένως να μην είναι συχνή, είναι αναγκαίο η εταιρεία να είναι προετοιμασμένη για τέτοιες περιπτώσεις. Επομένως, είναι απαραίτητο να αναπτυχθεί ένα σύστημα ή πρόγραμμα που θα παρέχει υποστήριξη στα άτομα με αναπηρίες (ΑμεΑ).

### Δυναμική της ομάδας

Η ισχυρή δυναμική μιας ομάδας στον χώρο εργασίας αποτελεί τη βάση για την επίτευξη καλής απόδοσης. Όταν συγκεντρώνετε ένα γκρουπ ατόμων για την αντιμετώπιση μιας εργασίας ή ενός προβλήματος, είναι σημαντικό να επιλέξετε ανθρώπους που μπορούν να συνεργαστούν αποτελεσματικά. Η υπερβολική επικριτικότητα, η έλλειψη επικοινωνίας ή η υπερβολική ομιλία από κάποια μέλη της ομάδας μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά την ποιότητα της εργασίας.

Ο όρος "δυναμική ομάδα" στον χώρο εργασίας συνήθως αναφέρεται στον τρόπο που τα άτομα σε διαφορετικά τμήματα, ομάδες ή γραφεία, ή ακόμα και απλά ατομικές προσωπικότητες, συγκεντρώνονται σε ένα ομαδικό περιβάλλον. Οι άνθρωποι



αναλαμβάνουν φυσικά συγκεκριμένους ρόλους και συμπεριφορές, οι οποίες επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο ο καθένας ανταποκρίνεται στον ρόλο αυτόν και ποια συμπεριφορά αναπτύσσει. Αυτό επηρεάζει τόσο το άτομο όσο και τη συνολική ομάδα.

Οι τριτογενείς παρεμβάσεις αποσκοπούν στην αντιμετώπιση μακροπρόθεσμων συνεπειών μετά από την εμφάνιση ενός προβλήματος, με σκοπό την αντιμετώπιση των μόνιμων επιπτώσεων, την ελαχιστοποίηση των συνεπειών, την αποκατάσταση της υγείας και ασφάλειας, καθώς και την πρόληψη περαιτέρω προβλημάτων και καταχρήσεων. Σε σχέση με τη βία στον χώρο εργασίας, αυτές οι παρεμβάσεις αποσκοπούν στην αντιμετώπιση των σοβαρών ψυχολογικών επιπτώσεων, της υγείας και της εργασίας που επηρεάζουν τους εργαζόμενους. Παρατηρείται συνεπώς ότι αυτές οι συνέπειες κυμαίνονται από άγχος έως θυμό, από αδυναμία έως κατάθλιψη και διαταραχή μετατραυματικού στρες, επηρεάζοντας την εργασιακή ικανότητα, τη δέσμευση και παραγωγικότητα, καθώς και την αποχή από την εργασία.

Επιπλέον, αποδεικνύεται η ανάγκη της τριτογενούς παρέμβασης από το γεγονός ότι η βία στον χώρο εργασίας έχει μακροπρόθεσμες οργανωτικές συνέπειες, όπως αλλαγές στο προσωπικό, χαμηλότερη ηθική, αυξημένες απουσίες, κόστος για έρευνες και νομικές ενέργειες, ζημία στη φήμη και απώλεια της εμπιστοσύνης των μετόχων.

## Σύνοψη

Ο εκφοβισμός και η βία αποτελούν επικίνδυνες συμπεριφορές που, δυστυχώς, είναι διαδεδομένες. Εμφανίζονται σε διάφορες εργασιακές συνθήκες, σε διαφορετικά επίπεδα της εταιρικής ιεραρχίας και δεν επιλέγουν βάσει ηλικίας ή φύλου. Συχνά παραμένουν ανεκτά για πολύ καιρό, παραμένοντας κρυμμένα και ως εκ τούτου αγνοούμενα. Ο εκφοβισμός μπορεί να προληφθεί μόνο με την ενεργή συμμετοχή όλων των εργαζομένων και της διοίκησης της εταιρείας, εντοπίζοντας τις αρχικές ενδείξεις του. Εδώ μπορούμε να αναφερθούμε στην πρωτογενή, δευτερογενή και τριτογενή πρόληψη της βίας στο χώρο εργασίας. Σε αυτές περιλαμβάνονται οι εταιρικοί κανόνες και οι μέθοδοι κατά της βίας, με τη μορφή συστημάτων, οδηγιών ή διαδικασιών, που πρέπει να τηρούνται. Παράλληλα, είναι σημαντικό για τους ίδιους τους εργαζόμενους να εξοικειωθούν με το πώς να αντιδράσουν σε μια ανεπιθύμητη κατάσταση που προκλήθηκε από την εργασιακή τους ζωή.

Επιπλέον, είναι αναπόφευκτο για καθέναν από εμάς να βιώνει κάποιο είδος δυσφορίας ή ακόμα και βίας.

## Βιβλιογραφικές αναφορές

ARMSTRONG, M., 2007. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1407-3.



- ATTEBYOVÁ S., 2021. Proč je zásadní vytvářet dobrou týmovou dynamiku na pracovišti? . [online] [vid. 2022-15-08]. Dostupné z: <https://www.callbridge.com/cs/blog/good-team-dynamics-is-essential-in-the-workplace/>
- CRDR spol. s.r.o., 2017. Analýza a řízení rizik BOZP. Identifikace, hodnocení a management ve firmách a jiných organizacích. [online] [vid. 2022-15-08]. Dostupné z: <https://www.dokumentacebozp.cz/aktuality/analiza-rizik-bozp-rizeni-hodnoceni-identifikace-management/>
- CRDR spol. s.r.o., 2022. *Slovník pojmů z oblasti BOZP a PO*. [online] [vid. 2022-15-08]. Dostupné z: <https://www.bozp.cz/slovník-pojmu/skoleni-bozp/>
- ČERNÝ, M., 2010. *Základní úrovně provádění primární prevence*. Tišnov: Sdružení SCAN.
- DI MARTINO, V., HOEL, H., AND COOPER, C. L. (2003): *Violence and harassment in the workplace: A review of the literature*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions: Dublin
- EDELMAN, L., ERLANGER, H. AND LANDE, J. (1993). 'Internal dispute resolution: The transformation of civil rights in the workplace'. *Law & Society Review*, 27, 497-534.
- EIB, 2018. *Zásady mechanismu pro vyřizování stížností*. [online] [vid. 2022-15-08]. Dostupné z: [https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints\\_mechanism\\_policy\\_cs.pdf](https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints_mechanism_policy_cs.pdf)
- E.ON, 2015. *Formulace politiky společnosti RU Česká republika v oblasti bezpečnosti práce, ochrany zdraví a životního prostředí*. [online] [vid. 2022-15-08]. Dostupné z: <https://www.egd.cz/sites/default/files/201902/Politika%20integrovana%20syst%20mu%20C5%99%20ADzen%20AD.pdf>
- HOBSON, J.S.P. (1996): *Violent crime in the US hospitality workplace: facing up to the problem*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8 (4), 3-10
- HOEL H., AND EINARSEN, S. (2003): *Violence at work in hotels, catering and tourism, available at: http://www.oit.org/wcmsp5/groups/public/@ed\_dialogue/@sector/documents/publication/wcms\_161998.pdf*
- HOFFMAN, E. (2005). 'Dispute resolution in a worker cooperative: Formal procedures and procedural justice'. *Law and Society Review*, 39(1), 51–82.
- KOŽENÁ J., 2009. *Externí komunikace vytváří obraz vaší firmy v očích veřejnosti i médií*. [online] [vid. 2022-15-08]. Dostupné z: <https://www.vlastnicesta.cz/clanky/externi-komunikace-vytvari-obraz-vasi-firmy-v-o/>
- LIEBMANN, M. (2000). 'History and overview of mediation in the UK'. In M. Liebmann (ed), *Mediation in Context*. London: Jessica Kingsley Publisher, 19-38.
- MICELI, M., NEAR, J., AND MOREHEAD, DWORKIN T. (2008). 'A word to the wise: how managers and policy-makers can encourage employees to report wrongdoing'. *Journal of Business Ethics*, 86, 379-396.
- MIOVSKÝ, M., SKÁCELOVÁ, L., ZAPLETALOVÁ, J., NOVÁK, P. 2010. *Primární prevence rizikového chování ve školství*. Tišnov: Sdružení SCAN.
- MŠMT, 2005. *Standardy odborné způsobilosti poskytovatelů programů primární prevence užívání návykových látek*. Praha: MŠMT.
- MŠMT, 2010. *Metodické doporučení k primární prevenci rizikového chování u dětí, žáků a studentů ve školách a školských zařízeních*. [online] [vid. 2022-15-08]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/socialni-programy/metodicke-doporuceni-k-primarni-prevenci-rizikoveho-chovani>
- OPPENHEIMER, A. (2004). 'Investigating workplace harassment and discrimination'. *Employee Relations Law Journal*, 29(4), 56-68.



PLAMÍNEK, J., 2010. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 2., dopl. vyd. Praha: Grada. ISBN 9788024734477

RAYNER, C., HOEL, H. AND COOPER, C.L. (2002): *Workplace Bullying: What we know, who is to blame, and what can we do?* London: Taylor and Francis

SALIN, D. (2007). 'Organizational responses to workplace harassment: an exploratory study'. *Personnel Review*, 38(1), 26-44.

SCHEU L., 2021. *Násilí na pracovišti: peer pracovník jako možná cesta ochrany zaměstnanců?* [online] [vid. 2022-15-08]. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/josra/nasili-na-pracovisti-peer-pracovnik-jako-mozna-cesta-ochrany-zamestnancu>

SMITHSON, L., 2006. An infographic depiction of all things motivation in the workplace. *IncBlot*. [online] [vid. 2022-05-05]. Dostupné z: <https://visual.ly/community/Infographics/business/incblot-motivation-infographic>

ŠNAJDR I., 2013. *S vizí, strategií a politikou*. [online] [vid. 2022-15-08]. Dostupné z: <https://www.snajdr.com/jak-pracujeme/s-vizi-strategii-a-politikou/>

WALKER, B. AND HAMILTON, R. T. (2011). 'Employee-employer grievances: a review'. *International Journal of Management Reviews*, 13(1) 40-58.