



Μεθοδολογία για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κινδύνων (PR2/A1)

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.

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή	2
2. Σχετικά με το WEED OUT	2
3. Μεθοδολογία για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κινδύνων στην εργασία	3
3.1. Γιατί χρειαζόμαστε μια Μεθοδολογία ;	3
3.2. Έρευνα και συνεντεύξεις	4
4. Στρατηγική πρόληψης και διαχείρισης για κάθε τύπο βίας στον κλάδο της HORECA	5
4.1. Βία	5
4.2. Πεδίο εφαρμογής	5
4.3. Οι μορφές F της	βίας 5
4.4. Προσδιορισμός των κινδύνων	H 6
4.5. Αξιολόγηση κινδύνου βίας στο χώρο εργασίας	7
5. Παράρτημα	10
5.1. Παράρτημα I	10
5.1.1. Έντυπο αξιολόγησης κινδύνου	10
5.2. Παράρτημα II	11
5.2.1. Έρευνα	11

1. Εισαγωγή

Η βία στο χώρο εργασίας δεν αποτελεί εξαίρεση που εμφανίζεται μόνο σε μεμονωμένους χώρους εργασίας, αλλά λαμβάνει χώρα με τη μια ή την άλλη μορφή σχεδόν σε κάθε οργανισμό στον τομέα της HORECA. Ωστόσο, κάθε περιστατικό είναι πάρα πολλά και μπορεί να έχει τεράστιες συνέπειες μακροπρόθεσμα, όχι μόνο για τους εμπλεκόμενους αλλά και για την εταιρεία. Ως εκ τούτου, για να δημιουργήσει μια Μεθοδολογία για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κινδύνων από τους κινδύνους βίας που σχετίζονται με την εργασία, η WEED OUT πραγματοποίησε μια έρευνα για να καταγράψει την κατανόηση της επαγγελματικής βίας μεταξύ του προσωπικού της HORECA.

2. Σχετικά με το WEED OUT

Το έργο WEED OUT χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Erasmus + της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Το έργο ξεκίνησε τον Νοέμβριο του 2021 και διαρκεί 2 χρόνια. Αυτό το έργο θα σχεδιάσει ένα μοναδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα και θα αναπτύξει τα σχετικά εργαλεία για τη διαχείριση της HORECA για την πρόληψη, τον εντοπισμό και τη διαχείριση της επαγγελματικής βίας. Στην περίπτωση της επαγγελματικής βίας, τα προληπτικά μέτρα μπορεί να μην εξαλείψουν τελείως τα περιστατικά βίαιων συμπεριφορών, αλλά θα τα μειώσουν σημαντικά και θα αποθαρρύνουν μελλοντικά. Η HORECA είναι ένας τομέας όπου η επαγγελματική βία ευδοκιμεί, κυρίως επειδή επανδρώνεται από άτομα με χαμηλότερα τυπικά προσόντα ή πολύ μικρή κατάρτιση ή προέρχεται από ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού όπως νέοι, γυναίκες με οικογενειακές ευθύνες, μετανάστες ή μέλη εθνικών μειονοτήτων. Η βία στο χώρο εργασίας αποτελεί κίνδυνο για την υγεία και την ασφάλεια. Όλοι οι κίνδυνοι απαιτούν προληπτικά μέτρα για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου εμφάνισής τους. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό για τη διοίκηση της HORECA να γνωρίζει πώς να εξουδετερώσει αποτελεσματικά οποιαδήποτε τέτοια απειλή. Στην επιχείρηση, όλοι αυτοί οι κίνδυνοι εντοπίζονται και περιγράφονται στο πλαίσιο ενός Σχεδίου Εκτίμησης Κινδύνων που αποτελεί μέρος ενός ευρύτερου σχεδίου διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (OHS). Τα περισσότερα σχέδια OHS, αν και αναγνωρίζουν την επαγγελματική βία ως κίνδυνο, συχνά προσφέρουν επιφανειακές θεραπείες που αγγίζουν το επίπεδο συνειδητοποίησης. Η HORECA αντιμετωπίζει χρόνιες ελλείψεις εργατικού δυναμικού και τα τρέχοντα επίπεδα βίας στο χώρο εργασίας μπορεί να αποθαρρύνουν τους ανθρώπους να

αναζητήσουν εργασία εκεί. Επιπλέον, η βία στο χώρο εργασίας έχει κυματιστικές επιπτώσεις στην κοινωνία, την οικονομία και την ποιότητα ζωής των Ευρωπαίων. Χρειάζονται δραστικές ενέργειες για να εκτονωθεί η κατάσταση και να αντιστραφούν οι τρέχουσες αρνητικές συνθήκες εργασίας στον κλάδο HORECA. Τα άτομα που εργάζονται στον τομέα HORECA δικαιούνται να έχουν ασφαλή και υγιή περιβάλλοντα εργασίας. Είναι καιρός να «εξαλείψουμε την επαγγελματική βία από την HORECA»!

Στόχοι του έργου:

- Ενίσχυση του ρόλου της ΕΕΚ στην αποτελεσματική πρόληψη και διαχείριση της βίας στο χώρο εργασίας στην HORECA.
- Αύξηση της ευαισθητοποίησης μεταξύ της διοίκησης και των ενδιαφερομένων.
- Προσφέρετε εκπαίδευση στη διοίκηση της HORECA για τη διαχείριση των σχεδίων διαχείρισης της Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία κατά της βίας στο χώρο εργασίας.
- Προώθηση της χωρίς αποκλεισμούς, υγιή και ασφαλή απασχόληση HORECA.
- Βελτίωση των επαγγελματικών συνθηκών στον κλάδο για να προσελκύσει περισσότερο εργατικό δυναμικό.
- Διαχειριστείτε το συναισθηματικό, κοινωνικό και ψυχολογικό στρες των θυμάτων.
- Συνεισφέρετε σε έναν τομέα Τουρισμού και Εστίασης χωρίς βία στην Ευρώπη.

3. Μεθοδολογία για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κινδύνων στην εργασία

3.1. Γιατί χρειαζόμαστε μια Μεθοδολογία ;

Οι κίνδυνοι βίας που σχετίζονται με την εργασία προκύπτουν γενικά ως αποτέλεσμα:

- το εργασιακό περιβάλλον·
- τα καθήκοντα εργασίας και ο τρόπος με τον οποίο εκτελούνται·
- τον τρόπο σχεδιασμού και διαχείρισης της εργασίας.

Οι τυπικοί κίνδυνοι που προκαλούν τη βία που σχετίζεται με την εργασία περιλαμβάνουν:

- χειρισμός μετρητών, ναρκωτικών ή τιμαλφών
- εργάζονται μόνοι, εργάζονται σε απομόνωση, εργάζονται στην κοινότητα και εργάζονται τη νύχτα
- παροχή υπηρεσιών σε αναξιοπαθούντα, θυμωμένα ή έγκλειστα άτομα
- δραστηριότητες επιβολής.

Μερικές φορές, ένας υπάλληλος μπορεί να αποτραπεί από το να αναφέρει ένα βίαιο περιστατικό επειδή:

- θεωρείται ότι είναι «μέρος της δουλειάς» και δεν μπορεί να γίνει τίποτα γι' αυτό
- ο εργαζόμενος πιστεύει ότι πρέπει να αναφέρονται μόνο «σοβαρά περιστατικά».
- υπάρχει η αντίληψη ότι δεν θα γίνει τίποτα αν καταγγεληθεί το περιστατικό
- ο υπάλληλος πιστεύει ότι θα κατηγορηθεί για το συμβάν
- η διαδικασία υποβολής εκθέσεων είναι χρονοβόρα και πολύπλοκη
- Θέλουν απλώς να το ξεχάσουν.

Η περιγραφή μιας μεθοδολογίας για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση της επαγγελματικής βίας στο χώρο εργασίας, θα μας δώσει μια πορεία. Θα βοηθήσει στη συντόμευση της καμπύλης μάθησης όλων στον τομέα, συμπεριλαμβανομένης της διοίκησης και του προσωπικού. Θα παρέχει τα ελάχιστα πρότυπα για την πρόληψη και τη διαχείριση των κινδύνων επαγγελματικής βίας σε ολόκληρο τον τομέα για την προστασία της υγείας, της ασφάλειας και της ευημερίας του προσωπικού που έχει τη δυνατότητα να βιώσει επαγγελματική βία.

3.2. Έρευνα και Συνεντεύξεις

Για να καθορίσουν ποια μεθοδολογία θα ακολουθούσαν για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κινδύνων σε μια εγκατάσταση HORECA, οι εταίροι διεξήγαγαν μια έρευνα μεταξύ 263 εργαζομένων της HORECA συνολικά σε έξι χώρες της ΕΕ (Τσεχία, Κύπρος, Ελλάδα, Λετονία, Λιθουανία και Γερμανία). Σκοπός του ερωτηματολογίου ήταν να προβάλει τη φύση και τη συχνότητα της επαγγελματικής βίας στη HORECA σήμερα και τη συμπεριφορά του κλάδου απέναντί της. Στη συνέχεια, τα αποτελέσματα της έρευνας σε κάθε χώρα εταίρο συζητήθηκαν με στελέχη Υγείας και Ασφάλειας και υπεύθυνα στελέχη του κλάδου για να διευκρινιστούν οι διαδικασίες τους για τον χειρισμό περιστατικών επαγγελματικής βίας.

Συμπερασματικά, αυτή η δραστηριότητα έδειξε ξεκάθαρα ότι ο τομέας HORECA είναι ευάλωτος στην επαγγελματική βία. Η έκταση του προβλήματος μπορεί μόνο να εκτιμηθεί, καθώς το τι συνιστά επαγγελματική βία δεν είναι πολύ σαφές στο εργατικό δυναμικό της. Σε ορισμένες χώρες, η κακομεταχείριση του προσωπικού μπορεί να θεωρείται ο κανόνας, επειδή ούτε οι δράστες ούτε εκείνοι που υφίστανται κακομεταχείριση εκτιμούν τι είναι πραγματικά η επαγγελματική βία.

Ως εκ τούτου, η HORECA χρειάζεται να αναπτυχθούν και να εισαχθούν δομημένες πολιτικές και διαφανείς διαδικασίες υποβολής εκθέσεων. Το προσωπικό πρέπει να υποβάλλεται σε συνεχή εκπαίδευση για το πώς να αναγνωρίζει και πώς να χρησιμοποιεί αυτές τις διαδικασίες για την αναφορά τέτοιων περιστατικών. Ο τομέας πρέπει να είναι ανοιχτός σε αυτό το θέμα και να ενθαρρύνει το προσωπικό του να αναφέρει περιστατικά επαγγελματικής βίας. ανεξάρτητα από το πόσο μικρά ή μεγάλα είναι, προσφέροντας κίνητρα και διασφαλίζοντας ένα ασφαλές και διαφανές περιβάλλον. Αυτός είναι ο μόνος τρόπος για να αποθαρρύνετε τους δράστες να επαναλάβουν την παράνομη συμπεριφορά τους.

Η HORECA είναι ένας κλάδος όπου οι ελλείψεις εργατικού δυναμικού είναι συνεχείς. Ένας από τους λόγους που έκαναν αυτό το εργατικό πρόβλημα χρόνιο είναι η επαγγελματική βία. Με την εισαγωγή σαφών και διαφανών διαδικασιών διαχείρισης, αυτό το πρόβλημα θα εξασφαλίσει ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον και θα ενθαρρύνει περισσότερους ανθρώπους να ενταχθούν στον κλάδο. Ένας υγιής χώρος εργασίας θα αυξήσει στη συνέχεια την παραγωγή και την ποιότητα και θα επιφέρει νέα εκτίμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

4. Στρατηγική Πρόληψης και Διαχείρισης για κάθε είδους βία στον κλάδο της HORECA

4.1. Βία

Ο όρος «βία» στον κόσμο της εργασίας αναφέρεται σε μια σειρά απaráδεκτων συμπεριφορών και πρακτικών ή απειλών αυτών, είτε μεμονωμένα είτε επαναλαμβανόμενα, που στοχεύουν, έχουν ως αποτέλεσμα ή είναι πιθανό να έχουν ως αποτέλεσμα σωματικές, ψυχολογικές, σεξουαλικές, ή οικονομική βλάβη.

4.2. Πεδίο εφαρμογής

Η βία στον κόσμο της εργασίας που εμφανίζεται κατά τη διάρκεια, συνδέεται ή προκύπτει από την εργασία:

1. στο χώρο εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων και ιδιωτικών χώρων όπου είναι χώρος εργασίας·
2. σε χώρους όπου ο εργαζόμενος αμείβεται, κάνει διάλειμμα ανάπαυσης ή γεύμα ή χρησιμοποιεί εγκαταστάσεις υγιεινής, πλυσίματος και αποδυτηρίων·
3. κατά τη διάρκεια ταξιδιών που σχετίζονται με την εργασία, ταξιδιών, εκπαίδευσης, εκδηλώσεων ή κοινωνικών δραστηριοτήτων·
4. μέσω των επικοινωνιών που σχετίζονται με την εργασία, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που επιτρέπουν οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών·
5. σε καταλύματα που παρέχονται από τον εργοδότη· και
6. όταν μετακινούνται από και προς τη δουλειά.

4.3. Οι μορφές F της V ιολότητας

Υπάρχουν τέσσερις κατηγορίες επαγγελματικής βίας, οι οποίες ορίζονται από το άτομο που ασκεί την επαγγελματική βία.

- **Βία μέσω τρίτων (πελάτης, πελάτης, φιλοξενούμενος, προμηθευτής)**

Σύμφωνα με το CDC, (Types of Workplace Violence | WPVHC | NIOSH, 2020) αυτός ο τύπος βίας λαμβάνει υπόψη τη σχέση πελάτη/πελάτη, τους ασθενείς, τα μέλη της οικογένειάς τους και άλλους επισκέπτες. Μπορεί επίσης να αναφέρεται ως βία από πελάτη προς εργαζόμενο. Αυτός ο τύπος βίας συμβαίνει όταν το βίαιο άτομο έχει μια νόμιμη σχέση με την επιχείρηση -για παράδειγμα, έναν πελάτη, πελάτη ή προμηθευτή- και γίνεται βίαιο ενώ αλληλεπιδρά με την επιχείρηση και τους υπαλλήλους της. (Turner, 2022)

- **Εργάτης με εργάτη**

Στην περίπτωση αυτή, δράστης είναι ο υπάλληλος ή πρώην υπάλληλος της επιχείρησης που επιτίθεται ή απειλεί άλλους εργαζομένους ή πρώην εργαζομένους στο χώρο εργασίας. (Turner, 2022) Η βία μπορεί να είναι πλευρική ή κάθετη και μπορεί να περιλαμβάνει εκφοβισμό, συχνά λεκτική και συναισθηματική κακοποίηση, προσβλητική/εκδικητική/ταπεινωτική συμπεριφορά και ανθρωποκτονία. Αυτός ο τύπος βίας απευθύνεται συχνά σε άτομο που θεωρείται κατώτερο (επόπτης σε εργαζόμενο, γιατρός σε νοσοκόμα, ομότιμος κ.λπ.)

- **Εγκληματική πρόθεση**

Σε αυτό το είδος επαγγελματικής βίας, ο δράστης δεν έχει καμία νόμιμη σχέση με την επιχείρηση ή τους εργαζόμενους. Αυτό το είδος βίας συμβαίνει συνήθως με περιστατικά (ληστείες, κλοπές καταστημάτων, καταπάτηση, τρομοκρατικές ενέργειες). (Turner, 2022)

- **Προσωπική σχέση**

Στην περίπτωση αυτή, ο δράστης δεν έχει σχέση με την επιχείρηση αλλά έχει σχέση με το θύμα. Αυτό συχνά περιλαμβάνει θύματα ενδοοικογενειακής βίας (π.χ. ο σύζυγος μιας νοσοκόμας την ακολουθεί στη δουλειά και την απειλεί). Παρόλο που μπορεί να φαίνεται προσωπικό, αυτό το είδος βίας μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στους συναδέλφους και τους πελάτες με τη μορφή σωματικής ή συναισθηματικής βλάβης. (Τύποι εργασιακής βίας | WPNHC | NIOSH, 2020)

4.4. Προσδιορισμός των κινδύνων Η

Ο εντοπισμός των κινδύνων ξεκινά με τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με την εργασία που εκτελείται και την περιοχή στην οποία εκτελείται. Κοιτάξτε κριτικά το περιβάλλον εργασίας σας. Ερευνήστε το προσωπικό σας για να συλλέξετε τις παρατηρήσεις και τις γνώσεις τους.

Στο Παράρτημα II, μπορείτε να βρείτε μια προτεινόμενη Έρευνα.

4.5. Εκτίμηση Κινδύνου Βίας στο Χώρο Εργασίας

Όταν εντοπίζεται ένας κίνδυνος, πρέπει να αξιολογηθεί για να προσδιοριστεί ο βαθμός κινδύνου για τους εργαζόμενους. Στη συνέχεια στο έντυπο (Παράρτημα Ι), λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω ο κίνδυνος αξιολογείται ως συνάρτηση της πιθανότητας εμφάνισης και των συνεπειών του. Εφόσον το απαιτεί η αξιολόγηση κινδύνου ή εάν το αποφασίσει η διοίκηση, με ή χωρίς τη συνεργασία του προσωπικού, λαμβάνονται πρόσθετα μέτρα. Ένας διευθυντής είναι υπεύθυνος για την υλοποίησή τους καθώς και το χρονικό πλαίσιο εντός του οποίου θα εφαρμοστούν τα πρόσθετα μέτρα.

Η εκτίμηση κινδύνου γίνεται χρησιμοποιώντας τους πίνακες 1, 2 και 3 παρακάτω ως βάση για τους υπολογισμούς. Ο κίνδυνος ταξινομείται λαμβάνοντας υπόψη την πιθανότητα (βλ. πίνακα 1) και τη σοβαρότητα των συνεπειών του (βλ. πίνακα 2). Ο συνδυασμός των δύο παραμέτρων έχει ως αποτέλεσμα το μέγεθος του κινδύνου (βλ. Πίνακα 3).

Πίνακας 1: Κριτήρια ταξινόμησης πιθανοτήτων

5	Πολύ πιθανό γεγονός	Ο κίνδυνος εμφανίζεται συχνά.
4	Πολύ πιθανό γεγονός	Ο κίνδυνος είναι πιο πιθανό να συμβεί παρά να μην συμβεί.
3	Πιθανό συμβάν	Ο κίνδυνος μπορεί να προκύψει ή όχι.
2	Μάλλον απίθανο	Ο κίνδυνος είναι πιο πιθανό να ΜΗΝ συμβεί παρά να συμβεί.
1	Απίθανο γεγονός	Δεν αναμένεται να εμφανιστεί κίνδυνος.

Πίνακας 2: Κριτήρια για την κατάταξη της σοβαρότητας των συνεπειών

5	Πολύ σοβαρές συνέπειες	Πολύ σοβαρό ατύχημα που προκαλεί μη αναστρέψιμη βλάβη και οδηγεί σε θάνατο (π.χ. ξυλοδαρμός μέχρι θανάτου, αυτοκτονία)
4	Σοβαρές επιπτώσεις	Σοβαρό ατύχημα που προκαλεί σοβαρό τραυματισμό/ασθένεια έως και αναπηρία (π.χ. ξυλοδαρμός και πρόκληση αναπηρίας, ακρωτηριασμός, καρκίνος, εγκαύματα 3ου ή 2ου βαθμού σε μεγάλη περιοχή του σώματος, απόπειρα αυτοκτονίας κ.λπ.) και χρειάζεται νοσοκομείο.



3	Μέτριες συνέπειες	Τραυματισμοί και ασθένειες που προκαλούν μικρή αλλά παρατεταμένη ή συχνά επαναλαμβανόμενη καταπόνηση (όπως μώλωπες, γρατζουνιές, απλά κατάγματα, εγκαύματα δεύτερου βαθμού σε συγκεκριμένο σημείο του σώματος κ.λπ.) και χρειάζονται πρώτες βοήθειες.
2	Χαμηλές συνέπειες	Κακή συμπεριφορά
1	Πολύ χαμηλές συνέπειες	Κανένας τραυματισμός ή ασθένεια

Πίνακας 3: Εκτίμηση κινδύνου

		ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ				
		5	4	3	2	1
Δ Υ Ν Α Τ Ο Τ Η Τ Α	5	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
	4	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
	3	ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
	2	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ	ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
	1	ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ	ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ	ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ	ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ	ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ

Το αποτέλεσμα που προκύπτει στο στάδιο της αξιολόγησης μεταφράζεται στις ακόλουθες ενέργειες που λαμβάνονται, ανάλογα με το επίπεδο του κινδύνου τους (βλ. πίνακα 4).

Πίνακας 4: Επίπεδο κινδύνου και ενέργειες που πρέπει να ληφθούν	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ
25 – 20 Ακραίος κίνδυνος	Μην ξεκινήσετε την εργασία μέχρι να μειωθεί ο κίνδυνος. Εάν δεν είναι δυνατό να μειωθεί ο κίνδυνος, ακόμη και με απεριόριστους πόρους, η απαγόρευση θα πρέπει να συνεχιστεί.
16 – 12 Υψηλού κινδύνου	Μην ξεκινήσετε την εργασία μέχρι να μειωθεί ο κίνδυνος. Είναι δυνατό να μειωθεί ο κίνδυνος, αλλά πρέπει να ληφθούν άμεσα μέτρα.
10 – 6 Μέτριου κινδύνου	Δράσεις για μια εύλογα εφικτή μείωση του κινδύνου εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος και με καθορισμένα μέτρα που θα λαμβάνουν υπόψη το κόστος υλοποίησης ως προς τη βελτίωση που παρέχουν.
5 – 2 Χαμηλός κίνδυνος	Δεν χρειάζονται πρόσθετα μέτρα ελέγχου. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις είναι στη διακριτική ευχέρεια της διοίκησης και το κόστος υλοποίησης πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ως προς το βαθμό βελτίωσης που θα προκύψει.



5. Παράρτημα

5.1. Παράρτημα Ι

5.1.1. Έντυπο αξιολόγησης κινδύνου

Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Έλεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συνέπειες	Υπολειπόμενος Κίνδυνος					
Περιοχή εργασίας:											
Βία	Εργάτης Άλλος Υπάλληλος Άλλο πρόσωπο 3ο Κόμμα	1.	✓				1.				

5.2. Παράρτημα II

5.2.1. Επισκόπηση

ABC Hotel Violence Prevention Survey (Έτος 20xx)

Εισαγωγή

Αυτή η έρευνα έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει στην αξιολόγηση και τη βελτίωση του προγράμματος πρόληψης της βίας στο ABC Hotel.

Προστέθηκε στην Έρευνα αξιολόγησης του προγράμματος μετά την υλοποίηση

Τα σχόλιά σας θα βοηθήσουν την Επιτροπή Πρόληψης της Βίας στο Χώρο Εργασίας να αξιολογήσει τον αντίκτυπο των διαδικασιών πρόληψης της βίας που εφαρμόστηκαν κατά τη διάρκεια του περασμένου έτους και να καθορίσει πώς να ενισχύσει το πρόγραμμα.

Αφιερώστε λίγα λεπτά για να απαντήσετε στις ακόλουθες ερωτήσεις σχετικά με την εμπειρία σας σχετικά με τη βία στο χώρο εργασίας και τις δραστηριότητες πρόληψης της βίας σε αυτό το ίδρυμα.

Σας ευχαριστούμε που συμμετείχατε στην έρευνά μας. Τα σχόλιά σας είναι σημαντικά. **Όλες οι απαντήσεις είναι εμπιστευτικές**

Τι είναι η βία στο χώρο εργασίας;

Σύμφωνα με την Οδηγία 2002/73/EK της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η βία στο χώρο εργασίας είναι κάθε πράξη ή απειλή σωματικής βίας, παρενόχλησης, εκφοβισμού ή άλλης απειλητικής ενοχλητικής συμπεριφοράς που εμφανίζεται στο χώρο εργασίας. Κυμαίνεται από απειλές και λεκτική κακοποίηση έως σωματικές επιθέσεις και ακόμη και ανθρωποκτονία.

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε με: κ./κυρία xxxxxx, Υπεύθυνος Ασφαλείας στο safe@abc-hotel.com



Περιεχόμενο Έρευνας

Ημερομηνία ___/___/20xx

Δημογραφικά στοιχεία

1. Τμήμα Ξενοδοχείου:
2. Τύπος εργασίας:

Παραδείγματα τύπων εργασίας:

<ul style="list-style-type: none">▪ Υπάλληλος υποδοχής▪ Γραμματέας▪ Προσωπικό καθαριότητας▪ Σερβιτόρος/σερβιτόρα	<ul style="list-style-type: none">▪ barman/barwoman▪ barista▪ αγόρι/κορίτσι στην πισίνα▪ Εμπυχωτής
---	---

3. Πόσο καιρό εργάζεστε σε αυτό το ξενοδοχείο;

- Λιγότερο από 1 έτος
- 1-5 χρόνια
- 5-10 ετών
- Πάνω από 10 χρόνια

Συνολική εμπειρία των εργαζομένων που σχετίζεται με το WPV στο ξενοδοχείο

4. Τι σημαίνει για εσάς ο όρος «Εργασιακή Βία»;

5. Έχουν αυξηθεί ή μειωθεί τα περιστατικά βίας στο χώρο εργασίας κατά τη διάρκεια του χρόνου που εργάζεστε σε αυτό το ξενοδοχείο;

(Επιλογή απάντησης: Αυξήθηκε / Μειώθηκε / Καμία αλλαγή / Δεν ξέρω)



Τύποι βίας που έχουν βιώσει οι εργαζόμενοι και η αντίληψή τους για την αιτία

6. Τον τελευταίο χρόνο, έχετε εμπλακεί άμεσα σε περιστατικό(α) βίας στο χώρο εργασίας μέσα σε αυτό το ίδρυμα; **(Επιλογή απάντησης Ναι/Όχι)**

7. Εάν ναι, περιλάμβανε αυτό το περιστατικό κάποιο από τα ακόλουθα; Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- Σωματική επίθεση – π.χ. κλωτσιές, γροθιές, φτύσιμο, δάγκωμα, σπρώξιμο, τράβηγμα, κόψιμο, μαχαίρι
- Συναισθηματική επίθεση -- π.χ. εκφοβισμός, χειραγώγηση, εκφοβισμός
- Σεξουαλική επίθεση -- π.χ. παρενόχληση, καταδίωξη,
- Λεκτική επίθεση -- π.χ. απειλές, κατηγορήση, ανεπιθύμητη επαφή
- Άλλο –

περιγράψτε.....

.....

8. Εάν ναι, δώστε παραδείγματα περιστατικών.

9. Βαθμολογήστε τους παράγοντες που πιστεύετε ότι συμβάλλουν στο πρόβλημα ή την απειλή βίας ή επιθετικότητας

στον χώρο εργασίας σας; **(Επιλογή απόκρισης: «1» είναι ο πιο συχνός παράγοντας που συμβάλλει και «7» είναι ο λιγότερος παράγοντας που συμβάλλει)**

Παράγοντας	1	2	3	4	5	6	7
Ναρκωτικά και Αλκοόλ							
Πολιτισμικές διαφορές							
Πίεση εργασίας							



Εργασιακές πρακτικές							
Φτωχή επικοινωνία							
Παρέμβαση πελατών							
Προσωπικά Προβλήματα							
Γένος							
Σεξουαλικές προτιμήσεις							
Αλλα							

Οι δράστες του WPV

10. Από την εμπειρία σας, υποδείξτε τα άτομα που διαπράττουν πιο συχνά τη βία στο περιστατικό βίας στον χώρο εργασίας:

- Διευθυντές/Επιβλέποντες
- Πελάτες
- Υπάλληλος/συνάδελφος
- Άλλο (εξηγήστε)

Συχνότητα έκθεσης στη βία

11. Πόσο συχνά βλέπετε ή αντιμετωπίζετε βία στο χώρο εργασίας σας;

- Τουλάχιστον μία φορά την ημέρα
- Εβδομαδιαία
- Μηνιαία
- Μερικές φορές το χρόνο
- Μία φορά το χρόνο ή λιγότερο
- Ποτέ
- Άλλο (εξηγήστε)

12. Ποιες καθημερινές εργασιακές δραστηριότητες, αν υπάρχουν, σας εκθέτουν στον μεγαλύτερο κίνδυνο βίας;

Υποστήριξη της διοίκησης και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σχετικά με τις προσπάθειες του προγράμματος WPV

13. Η διοίκηση κοινοποιεί πληροφορίες στους υπαλλήλους σχετικά με περιστατικά προσπαθειών πρόληψης της βίας στο χώρο εργασίας στο ξενοδοχείο; **(Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος)**

Παρακαλώ σχολιάστε

14. Υπάρχει γραπτή πολιτική πρόληψης της βίας στο ABC Hotel; **(Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος)**

Παρακαλώ σχολιάστε

15. Υπάρχουν σαφώς καθορισμένες διαδικασίες και προσδοκίες για την πρόληψη της βίας στο ABC Hotel; **(Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος)**

Παρακαλώ σχολιάστε

Εκτίμηση κινδύνου

16. Γνωρίζετε τυχόν διαδικασίες ασφαλείας που εφαρμόζονται στο χώρο εργασίας για την προστασία σας από τη βία στο χώρο εργασίας; (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος**)

Παρακαλώ σχολιάστε

Εκπαίδευση και κατάρτιση

17. Έχετε συμμετάσχει σε εκπαίδευση ή εκπαίδευση για την πρόληψη της βίας στο χώρο εργασίας σας;

(**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος**)

18. Εάν ναι, σε ποια εκπαίδευση συμμετείχατε;

19. Εάν ναι, πιστεύετε ότι αυτή η εκπαίδευση ήταν επαρκής για να σας δώσει τη δυνατότητα:

- Μάθετε τι συνιστά βία στο χώρο εργασίας (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος**)
- Γνωρίζω τους παράγοντες που μπορούν να συμβάλουν στη βία στο χώρο εργασίας μου. (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος**)
- Αναγνωρίστε και χειριστείτε απειλητική, επιθετική ή βίαιη συμπεριφορά. (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος**)
- Ζητήστε βοήθεια εάν βρεθείτε αντιμέτωποι με ένα βίαιο ή επιθετικό άτομο (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος**)
- Χρησιμοποιήστε τεχνικές λεκτικής αποκλιμάκωσης (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος**)



- Χρησιμοποιήστε διαδικασίες αυτοάμυνας/συγκράτησης (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος**)
- Αναφέρετε και τεκμηριώστε περιστατικά βίας και επιθετικότητας (σωματική, λεκτική κ.λπ.) (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος**)
- Γνωρίστε τις διατάξεις των Ευρωπαϊκών Οδηγιών για τη βία στο χώρο εργασίας (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος**)
- Μάθετε ποιοι πόροι είναι διαθέσιμοι στους υπαλλήλους για την αντιμετώπιση απειλών και επιθέσεων (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος**)

20. Μπορείτε να προτείνετε οποιεσδήποτε αλλαγές ή προσθήκες στην εκπαίδευση για την πρόληψη της βίας στο χώρο εργασίας που λάβατε; (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν ισχύει**)

Παρακαλώ σχολιάστε

21. Εάν Όχι ή δεν είστε σίγουροι (στην Ερώτηση 17 παραπάνω), πιστεύετε ότι πρέπει να παρακολουθήσετε εκπαίδευση για την πρόληψη της βίας στο χώρο εργασίας; (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι**)

Απόκριση περιστατικού

22. Ξέρετε τι να κάνετε όταν είστε μάρτυρες ή εμπλέκεστε σε ένα περιστατικό βίας στο χώρο εργασίας; (**Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος**)



23. Εξηγήστε γιατί δεν ξέρετε τι να κάνετε ή δεν είστε σίγουροι όταν είστε μάρτυρες ή εμπλέκεστε σε ένα περιστατικό βίας στο χώρο εργασίας.

24. Εάν εμπλακείτε σε περιστατικό βίας στο χώρο εργασίας και ζητήσετε βοήθεια, θα σας παρασχεθεί; **(Επιλογή απάντησης: Ναι/Όχι/Δεν είμαι σίγουρος)**

Παρακαλώ σχολιάστε

Γνώση σχετικά με τον τρόπο αναφοράς και απάντησης στο WPV

25. Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν το αν θα αναφέρατε ή όχι ένα βίαιο περιστατικό, επίθεση ή απειλητική συμπεριφορά στην εργασία σας; **Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.**

Η σοβαρότητα του περιστατικού ☒	
Ποιος επόπτης εφημερεύει	
Είτε οι συνάδελφοι είναι υποστηρικτικοί είτε όχι	
Ποιος είναι ο πελάτης (εάν εμπλέκεται)	
Η διαδικασία αναφοράς είναι ασαφής	
Ο σκοπός της αναφοράς είναι ασαφής	
Φόβος για αντίποινα	
Κάποιος άλλος ανέφερε το περιστατικό	
Άλλο: Εξηγήστε	

Σας ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας σε αυτήν την έρευνα. Η συμβολή σας είναι πολύτιμη.