



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

# **Στρατηγική Πρόληψης και Διαχείρισης της Βίας στο Χώρο Εργασίας (PR2/A2)**

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 Βίας	5
4.4. Προσδιορισμός κινδύνων	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 Αξιολόγησης Κινδύνων, το οποίο 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 διαχείρισης 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. ΓΙΑΤΙ ΧΡΕΙΑΖΟΜΑΣΤΕ ΜΙΑ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ;

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 ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

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 τομέας 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 περισσότερα άτομα 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, καταλήγουν ή είναι πιθανό να έχουν ως αποτέλεσμα σωματικές, ψυχολογικές, σεξουαλικές, ή οικονομική βλάβη.

## 4.2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

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 ΜΟΡΦΕΣ ΒΙΑΣ

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 νόμιμη σχέση με την επιχείρηση -για παράδειγμα, 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 | WPVHC | NIOSH, 2020)

#### 4.4. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

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. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΒΙΑΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

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. Ορίζεται υπεύθυνος για την εφαρμογή 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
<b>25 – 20 Ακραίος κίνδυνος</b>	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.
<b>16 – 12 Υψηλού κινδύνου</b>	Μην ξεκινήσετε την εργασία μέχρι να μειωθεί ο κίνδυνος. Είναι δυνατό να μειωθεί ο κίνδυνος, αλλά πρέπει να ληφθούν άμεσα μέτρα.
<b>10 – 6 Μέτριου κινδύνου</b>	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.
<b>5 – 2 Χαμηλός κίνδυνος</b>	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.

#### 4.6. HORECA ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΒΙΑΣ

Η κοινοπραξία WEED OUT χωρίστηκε σε τρεις ομάδες και κάθε ομάδα προσδιόρισε μορφές επαγγελματικής βίας για κάθε τομέα HORECA χρησιμοποιώντας το υπόδειγμα φόρμας του Παραρτήματος Ι.

Τα αποτελέσματα της Αξιολόγησης Κινδύνου για τη Φιλοξενία δείχνουν ότι οι Πελάτες εφαρμόζουν λεκτική, ψυχολογική, σωματική και σεξουαλική βία προς το προσωπικό σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου. Ωστόσο, η βία ασκείται και μεταξύ συνομηλίκων, από προϊστάμενους/διευθυντές έως υφισταμένους και μεταξύ προσωπικού στο ίδιο επίπεδο.

Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να δοθεί στη Σεξουαλική Παρενόχληση και τον Εκφοβισμό, καθώς έχει διαπιστωθεί ότι πρόκειται για μορφές βίας υψηλού κινδύνου. Η σεξουαλική παρενόχληση έχει συνήθως ως δράστες, καλεσμένους, συναδέλφους ή επόπτες.

Αυτοί οι κίνδυνοι έχουν συνήθως αρνητικό αντίκτυπο στην ψυχολογία του ατόμου στο οποίο ασκείται βία, αναστατώνοντάς το και προκαλώντας του άγχος και φοβία. Στην περίπτωση σωματικής βίας, αυτό μπορεί να έχει πιο σοβαρές συνέπειες μέσω σωματικού τραυματισμού.

Το υπεύθυνο μέλος του προσωπικού είναι είτε ο Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού (για περιστατικά που αφορούν το προσωπικό του ξενοδοχείου) είτε ο Υπεύθυνος Υγείας & Ασφάλειας που έχει τη γενική ευθύνη διαχείρισης κινδύνων.

Συνήθως, η καθορισμένη δράση για τη μείωση των κινδύνων περιλαμβάνει την εισαγωγή διαδικασιών για την αντιμετώπιση των πιο συνηθισμένων κινδύνων και την εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με το πώς να ακολουθήσει αυτές τις διαδικασίες ή/και πώς να αποτρέψει την εμφάνισή τους.

Η ίδια άσκηση εφαρμόστηκε και στον τομέα των Εστιατορίων. Και πάλι, οι εμπλεκόμενοι ηθοποιοί ήταν είτε το προσωπικό, οι συνομηλικοί ή οι πελάτες.

Ο εκφοβισμός, η σεξουαλική κακοποίηση, η λεκτική κακοποίηση, η διάδοση φημών/κουτσομπολιά ήταν οι κύριοι τύποι ψυχολογικής βίας μεταξύ του προσωπικού και των συνομηλίκων. Τα δυσμενή αποτελέσματά τους ποικίλλουν από απλούς πονοκεφάλους έως τάσεις αυτοκτονίας, όλα επηρεάζοντας την απόδοση του προσωπικού σε διάφορα επίπεδα για μικρές έως μεγάλες περιόδους.

Επιπλέον, ο τομέας επιδεικνύει επίσης τύπους θεραπείας και πρόσβασης διακρίσεων που προκαλούν ποικίλες αρνητικές επιπτώσεις, από απλό ερεθισμό έως σοβαρή κατάθλιψη, άγχος.

Η βία στο τρίτο μέρος, η οποία κατευθύνεται από τους πελάτες στο προσωπικό, είναι συχνά λεκτική και σπανιότερα σωματική. Εδώ τα εφέ έχουν μικρότερο μήκος αλλά υψηλότερη σε συχνότητα.

Η διοίκηση έχει συχνά την εξουσία να χειρίζεται τέτοιους κινδύνους, αλλά συχνά χρησιμοποιεί τη μέθοδο του «πυροσβέστη» για να εκτονώσει την κατάσταση. Οι καθορισμένες ενέργειες για τη μείωση των κινδύνων περιλαμβάνουν την εισαγωγή πολιτικών για τη διαχείριση των πιο συνηθισμένων κινδύνων και την εκπαίδευση του προσωπικού για την κατανόηση και την εφαρμογή αυτών των πολιτικών.

Τέλος, η Εκτίμηση Κινδύνου Επαγγελματικής Βίας για τον κλάδο της Εστίασης αποκάλυψε πάνω κάτω τα ίδια αποτελέσματα με τον κλάδο των Εστιατορίων. Επίσης εδώ, οι εμπλεκόμενοι ηθοποιοί ήταν είτε το προσωπικό, οι συνομηλικοί ή οι πελάτες.

Εκτός από τον εκφοβισμό, τη σεξουαλική παρενόχληση, τη διάδοση φημών/κουτσομπολιά που ήταν οι κύριοι τύποι ψυχολογικής βίας μεταξύ του προσωπικού και των συνομηλίκων. Τα δυσμενή αποτελέσματά τους ποικίλλουν από απλούς πονοκεφάλους έως τάσεις αυτοκτονίας, όλα επηρεάζοντας την απόδοση του προσωπικού σε διάφορα επίπεδα για μικρές έως μεγάλες περιόδους.

Επιπλέον, ο τομέας επιδεικνύει επίσης τύπους θεραπείας και πρόσβασης διακρίσεων που προκαλούν ποικίλες αρνητικές επιπτώσεις, από απλό ερεθισμό έως σοβαρή κατάθλιψη, άγχος.

Η βία στο τρίτο μέρος, η οποία κατευθύνεται από τους πελάτες στο προσωπικό, είναι συχνά λεκτική και σπανιότερα σωματική. Εδώ τα εφέ έχουν μικρότερο μήκος αλλά υψηλότερη σε συχνότητα.

Η διοίκηση έχει συχνά την εξουσία να χειρίζεται τέτοιους κινδύνους, αλλά συχνά χρησιμοποιεί τη μέθοδο του «πυροσβέστη» για να εκτονώσει την κατάσταση. Οι καθορισμένες ενέργειες για τη μείωση των κινδύνων περιλαμβάνουν την εισαγωγή πολιτικών για τη διαχείριση των πιο



συνηθισμένων κινδύνων και την εκπαίδευση του προσωπικού για την κατανόηση και την εφαρμογή αυτών των πολιτικών.



## 5. Παράρτημα

### 5.1. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

#### 5.1.1. ΠΡΟΤΥΠΟ ΦΟΡΜΑΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

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





## 5.2. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

### 5.2.1. Εκτίμηση Κινδύνου για τη Φιλοξενία

Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Ελεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συνέπειες	Υπολειπόμενος Κίνδυνος					

Περιοχή εργασίας: Ξενοδοχείο	
------------------------------	--





<b>Βία από πελάτες</b>	Worker [1], Peer, [2], 3rd Party [3]	(1) Ψυχολογική αναστάτωση (2) Άγχος, φοβία (3) σωματική βλάβη [4] Διακυβεύεται η ζωή	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Το προσωπικό έδωσε εντολή να μην εμπλέκεται σε διαμάχες με πελάτες</li> <li>✓ Το προσωπικό να εκπαιδευτεί για τη λήψη προστατευτικών μέτρων</li> <li>✓ Σε περίπτωση συμβάντος, ο Επόπτης, ο Διευθυντής Καθηκόντων και ο ΓΣ να ενημερώνονται το συντομότερο.</li> </ul>				(α) Να οργανώσει ένα σεμινάριο εκπαίδευσης προσωπικού σχετικά με τον τρόπο αντίδρασης σε περιπτώσεις βίας, συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας αυτοπροστασίας και αναφοράς (β) Να θεσπιστεί διαδικασία για τον χειρισμό κάθε υπόθεσης	Διευθυντής GM / HR			
Ο καλεσμένος φωνάζει ή βρίζει	[1], [2], [3]	(1)	Όπως παραπάνω	3	2	6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	H&S			3 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
Ο επισκέπτης αρνείται να πληρώσει	[1], [2]	(1)	Όπως παραπάνω	4	2	8 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	H&S			4 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
Ο καλεσμένος είναι προφανώς μεθυσμένος	[1], [2], [3]	(1)(2)(3)	Όπως παραπάνω	4	3	12 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	Όπως παραπάνω	H&S			8 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ



Επισκέπτης που πλησιάζει το προσωπικό σε απόσταση ιδιωτικής ζώνης	[1], [2]	(1)(2)(3)	Όπως παραπάνω	3	3	9 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ
Ο επισκέπτης φλερτάρει με το προσωπικό	[1], [2]	(1)(2)	Όπως παραπάνω	3	3	9 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			3 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
Ο επισκέπτης συμπεριφέρεται καταχρηστικά στο προσωπικό ή σε τρίτους	[1], [2], [3]	(1)(2)(3)	Όπως παραπάνω	2	3	6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	H&S			4 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
Ο επισκέπτης ενεργεί ή συμπεριφέρεται επιθετικά σε δημόσιους χώρους	[1], [2], [3]	(1)(2)(3)	Όπως παραπάνω	2	3	6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	H&S			4 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
Ο επισκέπτης γίνεται καταχρηστικός στο δωμάτιό του	[1], [2], [3]	(1)(2)(3)	Όπως παραπάνω	3	3	9 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	H&S			3 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
Ο επισκέπτης αρνείται να φύγει ή να κάνει check out ή να αδειάσει το δωμάτιο	[1], [2]	(1)(2)(3)	Όπως παραπάνω	3	3	9 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	H&S			3 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ



Ο επισκέπτης επιχειρεί να βλάψει τον εαυτό του ή το στενό μέλος της εταιρείας του	[1], [2], [3]	(1)(2)(3)	Όπως παραπάνω	2	4	8 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	H&S			6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ
Οι επισκέπτες και το προσωπικό βρίσκονται σε απομονωμένη περιοχή και ο επισκέπτης συμπεριφέρεται περίεργα (δωμάτιο, αργά στο μπαρ, σε σκοτεινούς διαδρόμους, σε τουαλέτες	[1]	(1)(2)(3)	Όπως παραπάνω	2	3	6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			4 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ

Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Ελεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συνέπεια	Υπολειπόμενος Κίνδυνος					
				Δυνατότητα	Συνέπεια	Υπολειπόμενος Κίνδυνος					



<b>Βία από επόπτες / συνομηλίκους</b>	Εργάτης [1], Peer, [2], 3ο Κόμμα [3]	(1) Ψυχολογική αναστάτωση, (2) Άγχος, φοβία (3) σωματική βλάβη [4] Διακυβεύεται η ζωή	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Το προσωπικό έδωσε οδηγίες πώς να αντιμετωπίσει την εσωτερική βία</li> <li>✓ Το προσωπικό να εκπαιδευτεί για τη λήψη προστατευτικών μέτρων</li> <li>✓ Σε περίπτωση συμβάντος, να ενημερωθεί ο Επόπτης, ο Διευθυντής Καθηκόντων και ο Γ.Σ.</li> </ul>				Να οργανώσει ένα σεμινάριο εκπαίδευσης προσωπικού για το πώς να αντιδρά σε περιπτώσεις βίας, συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας αυτοπροστασίας και αναφοράς	Διευθυντής GM / HR	30/4/23		
Ο συνάδελφος συμπεριφέρεται βίαια	[1], [2]	(1)(2)(3)	Όπως παραπάνω	3	4	12 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ
Φωνάζοντας, βρισιές όταν δίνετε οδηγίες ή αντιμετωπίζετε παρατυπίες (καθυστέρηση στη δουλειά)	[1], [2]	(1)(2)(3)	Όπως παραπάνω	3	4	12 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ
Εργασία υπό υψηλή πίεση σε ώρες αιχμής	[1], [2]	(1), (2)	Όπως παραπάνω	4	4	16 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	Όπως παραπάνω, συν το πώς να εργάζεστε υπό πίεση	HR/ H&S			8 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ
Εφαρμογή βίαιων ή καταχρηστικών πρακτικών κατά τη διάρκεια της επίβλεψης	[1], [2]	(1), (2)	✓ Οι επικεφαλής να λάβουν οδηγίες πώς να ακολουθούν τις σωστές πρακτικές	4	4	16 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	Όπως παραπάνω, συν τον τρόπο αποτελεσματικής επίβλεψης	HR/ H&S			8 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ



(εύρεση βρώμικων λευκών ειδών, εργασία ανολοκλήρωτη)			✓ Τα περιστατικά πρέπει να αναφέρονται								
Οι ανεκπαιδευτοι επόπτες έχουν να κάνουν με ανειδίκευτο προσωπικό	[1], [2]	[1], [2]	✓ Οι επικεφαλής να λάβουν οδηγίες πώς να ακολουθούν τις σωστές πρακτικές ✓ Τα περιστατικά πρέπει να αναφέρονται	5	4	20 ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟ Σ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω, καθώς και πώς να οδηγείτε και να επιβλέπετε αποτελεσματικά το προσωπικό	HR/ H&S			10 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ



Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Ελεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συχνότητα	Υπολειπόμενος Κίνδυνος					
<b>Σεξουαλική Παρενόχληση</b> (από επισκέπτες, συναδέλφους ή επόπτες)	[1] Εργάτης, [2] Συνομήλικος, [3] 3ο Κόμμα	[1] Ισότητα των φύλων [2] Απόλυση [3] πτώση της αξιοπρέπειας / σεβασμού [4] Εισβολή στον προσωπικό χώρο διαβίωσης	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Διατηρήστε το εργασιακό περιβάλλον δίκαιο</li> <li>✓ Άμεση συζήτηση με τη διοίκηση</li> <li>✓ Ενημερώστε την αρμόδια αρχή και υποστηρίξτε το θύμα</li> </ul>				(a) Να δημιουργήσει έναν κώδικα σεξουαλικής παρενόχλησης.  (b) Να οργανώσει ένα εκπαιδευτικό σεμινάριο για τη Σεξουαλική Παρενόχληση.	Διευθυντής ανθρωπίνου δυναμικού			
Επισκέπτης, συνάδελφοι ή προϊστάμενος κάνουν σεξουαλικά σχόλια ή χρησιμοποιούν σεξουαλική γλώσσα	[1], [2], [3]	(1), (2), (3)	Όπως παραπάνω	4	3	12 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			8 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ



Επισκέπτης, συνάδελφοι ή προϊστάμενος κάνουν σεξουαλική πρόταση οποιουδήποτε τύπου	[1], [2], [3]	(1), (2), (3)	Όπως παραπάνω	3	3	9 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ
Ο επισκέπτης, οι συνάδελφοι ή ο επόπτης εμφανίζουν δεδομένα σεξουαλικού περιεχομένου	[1], [2], [3]	(1), (2), (3)	Όπως παραπάνω	3	4	12 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ
Ο επισκέπτης, οι συνάδελφοι ή ο προϊστάμενος ανέχονται τη σεξουαλική παρενόχληση άλλων	[1], [2], [3]	(1), (3)	Όπως παραπάνω	3	4	12 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ
Επισκέπτης, συνομήλικος ή επόπτης γωνιά άλλου ατόμου	[1], [2], [3]	(1), (2), (3), (4)	Όπως παραπάνω	2	4	8 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			4 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ



Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Ελεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συχνότητα	Υπολειπόμενος Κίνδυνος					

<b>Εκφοβισμός</b> Ο εργαζόμενος βρίσκεται σε μειονεκτική θέση ή κακοποιείται λεκτικά (από επισκέπτη ή συνάδελφο) για το τι είναι ή πώς αποδίδει	[1] Εργάτης, [2] Συνομήλικος, [3] 3ο Κόμμα.	(1) Ψυχολογική αναστάτωση, (2) Άγχος, φοβία (3) σωματική βλάβη [4] Διακυβεύεται η ζωή	Οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται τι είναι εκφοβισμός.  Το προσωπικό έχει οδηγίες να αναφέρει το συντομότερο δυνατό στον επόπτη ή τον GM (εάν το γνωρίζει, είτε από πελάτη είτε από ομοτίμους).				Να οργανώσει ένα σεμινάριο εκπαίδευσης προσωπικού τι ορίζεται ως εκφοβισμός, πώς να αντιδράσουμε σε περιπτώσεις εκφοβισμού  Για τους επόπτες πώς να το αποφύγουν	HR/ H&S			
Λεκτική κακοποίηση για φυσική εμφάνιση (βάρος, μειονεκτήματα)	[1], [2], [3]	[1][2]	Όπως παραπάνω	3	3	9 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ
Κακομεταχειρίστηκε λεκτικά για τη φυλή ή την καταγωγή του (Ρομά, έγχρωμος,	[1], [2]	(1), (2)	Όπως παραπάνω	4	3	12 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			8 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ





Λεκτική κακοποίηση για την κοινωνική του θέση	[1], [2]	(1), (2)	Όπως παραπάνω	4	3	12 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟ Υ	Όπως παραπάνω	HR/ H&S			8 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟ Σ
Λεκτική κακοποίηση για την ηλικία του/της (δηλ. ηλικιωμένος)	[1], [2]	(1), (2)	Όπως παραπάνω	4	3	12 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟ Υ	Όπως παραπάνω συν το χάσμα των γενεών	HR/ H&S			8 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟ Σ
Ο εργαζόμενος βρίσκεται σε μειονεκτική θέση ή κακοποιείται λεκτικά για την απόδοση ή την ποιότητα της εργασίας του.	[1], [2]	(1), (2)	Όπως παραπάνω	4	4	16 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟ Υ	Όπως παραπάνω και Πώς να οδηγήσετε τους ανθρώπους σε σχέση με την ανατροφοδότηση και την αξιολόγηση της απόδοσης	HR/ H&S			8 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟ Σ



### 5.2.2. Εκτίμηση κινδύνου για εστιατόρια

Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Έλεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συνέπειες	Υπολειπόμενο Κίνδυνος					
<b>Περιοχή εργασίας: Εστιατόρια</b>											
Εκφοβισμός (συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού εκφοβισμού)	[1] Έργα [2] Συνομήλικος, [3] 3ο μέρος	1. Κατάθλιψη 2. Άγχος 3. Χαμηλή αυτοεκτίμηση 4. Χαμηλό επίπεδο απόδοσης στην εργασία	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Προσαρμογή χώρου εργασίας</li> <li>✓ Τεκμηρίωση</li> <li>✓ Μιλήστε με ανωτέρους</li> </ul>	3	3	9 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	1. <i>Διοργάνωση εκπαιδεύσεων (εσωτερικών/εξωτερικών) για τον τρόπο αντίδρασης σε περιπτώσεις εκφοβισμού</i> 2. <i>Αυξημένη ευαισθησία για εκφοβισμό</i>	1. Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού 2. Ανώτερος	30/04/23		3 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
Σεξουαλική βία	Εργάτης x Άλλος Υπάλληλος x Άλλο πρόσωπο	1. Σημαντικές ψυχολογικές επιπτώσεις, συμπεριλαμβανομένης της κατάθλιψης, της αγχώδους διαταραχής ή ακόμα και των	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Περιλαμβάνει ανώτερη διοίκηση</li> <li>✓ Διασφάλιση ότι οι εργαζόμενοι γνωρίζουν και έχουν πρόσβαση σε</li> </ul>	4	4	16 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	1. Να έχετε μια πολιτική κατά της παρενόχλησης και να διασφαλίζετε ότι όλοι οι εργαζόμενοι την υποστηρίζουν.	Ανώτερη διοίκηση / Διευθυντής HR	30/04/23		4 ΧΑΜΗΛΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ



Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Έλεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συνέπειες	Υπολειπόμενο Κίνδυνος					
	3ο μέρος x	<ul style="list-style-type: none"> <li>τάσεων αυτοκτονίας</li> <li>2. Χαμηλό επίπεδο απόδοσης στην εργασία</li> </ul>	<p>εμπιστευτικά κανάλια αναφοράς μέσω των οποίων μπορούν να αναφέρουν περιπτώσεις σεξουαλικής παρενόχλησης.</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Οργάνωση εκπαίδευσης για την πρόληψη της υποχρεωτικής σεξουαλικής παρενόχλησης</li> </ul>				
<b>Λεκτική κακοποίηση</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργάτης x</li> <li>Άλλος Υπάλληλος x</li> <li>Άλλο πρόσωπο 3ο Κόμμα x -</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Δυσκολίες στη λήψη συμπερασμάτων ή σημαντικών αποφάσεων</li> <li>2. Νιώσε ότι κάτι δεν πάει καλά μαζί του σε βασικό επίπεδο</li> <li>3. Αμφισβητήστε τις δυνατότητές του</li> <li>4. Βιώστε χαμηλή αυτοπεποίθησή,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Τεκμηρίωση της συμπεριφοράς</li> <li>✓ Απευθυνόμενος στον δράστη</li> <li>✓ Αναφορά της συμπεριφοράς στους ανωτέρους</li> </ul>	4	2	8 <i>MODE RATE RISK</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Αναζήτηση νομικής βοήθειας από σύμβουλο ή εσωτερικό τμήμα (π.χ. HR)</li> </ul>	Διευθυντής/ Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού	30/04/23		4 ΧΑΜΗΛΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ



Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Έλεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συνέπειες	Υπολειπόμενος Κίνδυνος					
		αυτοεκτίμηση και χάσετε τον ενθουσιασμό									
<b>Διακρίσεις στη μεταχείριση λόγω φύλου</b>	Εργάτης x Άλλος Υπάλληλος x	1. Απλός ερεθισμός έως σοβαρή κατάθλιψη, άγχος, πονοκεφάλους, μειωμένη αυτοεκτίμηση, διαταραχές ύπνου 2. Χαμηλό κίνητρο για εργασία κ.λπ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Επικοινωνία με την ανώτερη διοίκηση</li> <li>✓ Διασφάλιση ότι οι εργαζόμενοι γνωρίζουν και έχουν κανάλια για να αναφέρουν</li> </ul>	4	3	12 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Εισαγωγή πολιτικών</li> <li>2. Παροχή εκπαίδευσης και συμβουλευτικής</li> </ul>	Ανώτερη διοίκηση / Διευθυντής HR	30/04/23		4 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
<b>Διακρίσεις στην Πρόσβαση λόγω καταγωγής/εθνικότητας</b>	Εργάτης x Άλλος Υπάλληλος x	1. Μείωση του ενθουσιασμού 2. Προσωπικές διαταραχές όπως χαμηλή αυτοεκτίμηση ή κατάθλιψη 3. Ακύρωση σύμβασης εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ προφορικές ή γραπτές προειδοποιήσεις</li> <li>✓ συμβουλευτικές προσφορές</li> </ul>	3	4	12 ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. πολιτικές</li> <li>2. προπονήσεις</li> <li>3. περαιτέρω εκπαίδευση της διοίκησης</li> </ul>	Διαχείριση/ Διευθυντής ανθρωπίνου δυναμικού	30/04/23		3 ΧΑΜΗΛΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ



Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Έλεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συνέπειες	Υπολειπόμενο Κίνδυνος					
			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ μεταφορά σε άλλη τοποθεσία ή εργασία</li> <li>✓ αναστολή ή και τερματισμό</li> </ul>								
<b>Βία τρίτων</b>	Εργάτης x Άλλος Υπάλληλος x	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Χαμηλή εμπιστοσύνη μεταξύ εργοδότη και εργαζομένων</li> <li>2. Εξαρτάται από τη διάρκεια και τη σοβαρότητα της επιθετικής συμπεριφοράς, αλλά οι συνέπειες είναι οι ίδιες όπως σε όλες τις άλλες παρενοχλήσεις όπως ο χαμηλός ενθουσιασμός</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Σαφής ορισμός της βίας τρίτων</li> <li>✓ Πολιτική που βασίζεται στην αξιολόγηση κινδύνου</li> <li>✓ Κατάλληλες πληροφορίες που απευθύνονται στους πελάτες</li> <li>✓ Κατάλληλη εκπαίδευση για τη διοίκηση και τους εργαζόμενους</li> </ul>	4	3	12 <b>ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Σαφείς διαδικασίες για την παρακολούθηση, τη διερεύνηση και την απάντηση σε ισχυρισμούς</li> <li>2. Απαιτήσεις σχετικά με την αναφορά περιστατικών από τους εργαζόμενους και τα μέτρα που λαμβάνονται για την προστασία αυτών των εργαζομένων.</li> <li>3. Πολιτικές σχετικά με το πότε</li> </ol>	Ανώτερη Διοίκηση/Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού	30/04/23	4 <b>ΧΑΜΗΛΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ</b>	



Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Έλεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συνέπειες	Υπολειπόμενος Κίνδυνος					
		για την εργασία, τα αισθήματα ανυπεράσπιστης κ.λπ.	✓ Διαδικασία καταγραφής γεγονότων και αριθμών για παρακολούθηση				ενδείκνυται η υποβολή καταγγελιών				
<b>Σωματική βία</b>	Εργάτης x Άλλος Υπάλληλος	<ol style="list-style-type: none"> <li>Άμεσες επιπτώσεις στην υγεία</li> <li>Έμμεσα προβλήματα υγείας, όπως το ψυχολογικό τραύμα που υπέστησαν τα θύματα μιας βίαιης πράξης</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ παρεμβάσεις στο φυσικό περιβάλλον και</li> <li>✓ παρεμβάσεις σε επίπεδο διοίκησης της εταιρείας</li> </ul>	3	5	15 <b>ΥΨΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Σαφείς διαδικασίες για την παρακολούθηση, τη διερεύνηση και την απάντηση σε ισχυρισμούς</li> <li>Να γίνει υποχρεωτική η εκπαίδευση για την πρόληψη της σωματικής βίας</li> <li>Δημιουργία οργανωτικής ομάδας που στοχεύει στην αλλαγή της</li> </ol>	Διευθυντής/ Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού	30/04/23		3 <b>ΧΑΜΗΛΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ</b>



Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Έλεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συνέπειες	Υπολειπόμενος Κίνδυνος					
							συμπεριφοράς των μελών του οργανισμού				
<b>Διασπορά φημών / Κουτσομπολιό</b>	Εργάτης Χ Άλλος Υπάλληλος	<ol style="list-style-type: none"> <li>Χαμηλή εμπιστοσύνη μεταξύ του εργαζομένου και του εργοδότη</li> <li>Μείωση του ενθουσιασμού</li> <li>Προσωπικές διαταραχές όπως χαμηλή αυτοεκτίμηση ή κατάθλιψη</li> <li>Ακύρωση σύμβασης εργασίας</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Τεκμηρίωση της συμπεριφοράς</li> <li>✓ Απευθυνόμενος στον δράστη</li> <li>✓ Αναφορά της συμπεριφοράς στους ανωτέρους</li> </ul>	4	2	6 MODE RATE RISK	1. Αναζήτηση νομικής βοήθειας από σύμβουλο ή εσωτερικό τμήμα (π.χ. HR)	Διαχείριση/ Διευθυντής ανθρωπίνου δυναμικού	30/04/23		4 ΧΑΜΗΛΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ







### 5.2.3. Εκτίμηση Κινδύνου για την τροφοδοσία

Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Έλεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συνέπειες	Υπολειπόμενος Κίνδυνος					
<b>Περιοχή εργασίας: Catering</b>											
<b>Βία από πελάτη</b>	Εργάτης Άλλος Υπάλληλος Άλλο πρόσωπο 3ο Κόμμα	1. σωματική (αναστάτωση, βία, τραυματισμός) 2. ψυχολογικά (αναστάτωση, βία, τραυματισμός) 3. ηλεκτρονική βία	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ απαγόρευση λογομαχίας με τον πελάτη</li> <li>✓ Σε περίπτωση επιπλοκής, ο εργαζόμενος υποχρεούται να ενημερώσει αμέσως τον προϊστάμενό του</li> <li>✓</li> </ul>	3	3	<b>9 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. σύνθετη εκπαίδευση για τη διοίκηση της εταιρείας, αλλά και για τους εργαζομένους της</li> <li>2. ένα εγχειρίδιο σύμφωνα με το οποίο πρέπει να προχωρήσετε όταν αντιμετωπίζετε τη βία</li> <li>3. αποφύγετε κυρίως καταστάσεις όπου μπορεί να εμφανιστεί βία</li> </ol>	Διευθυντής ανθρωπίνου δυναμικού			3 <b>ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ</b>



Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Έλεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συνέπειες	Υπολειπόμενος Κίνδυνος					
Σεξουαλική Παρενόχληση	Εργάτες <input checked="" type="checkbox"/> Άλλος Εργάτης <input checked="" type="checkbox"/> Άλλο πρόσωπο (3ο Κόμμα) <input checked="" type="checkbox"/>	1. ισορροπία των φύλων 2. κυριαρχία ενός φύλου 3. εκπαίδευση σε σχέση με το φύλο 4. ταπείνωση ενός φύλου	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ δίκαιο εργασιακό περιβάλλον (φύλο)</li> <li>✓ Η διαχείριση ενημερώνεται όταν εμφανίζεται μια επιπλοκή</li> <li>✓ είναι απαραίτητο να χρησιμοποιήσετε το εσωτερικό εγχειρίδιο για την αντιμετώπιση τέτοιων καταστάσεων</li> </ul>	3	3	9 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	1. Να δημιουργήσει έναν κώδικα σεξουαλικής παρενόχλησης 2. Να οργανώσει εκπαιδευτικό σεμινάριο στο προσωπικό της εταιρείας σχετικά με την ισότητα των φύλων και τον τρόπο αναγνώρισης και πρόληψης της σεξουαλικής παρενόχλησης 3. Για να δημιουργήσετε ένα γενικό εγχειρίδιο (συμπεριλαμβανομένης της σεξουαλικής παρενόχλησης) που θα σας	Διευθυντής ανθρωπίνου δυναμικού			3 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ



Κίνδυνος	Ποιος επηρεάζεται	Συνέπειες	Υφιστάμενα Μέτρα	Εκτίμηση Κινδύνου			Πρόσθετα Μέτρα	Υπεύθυνο άτομο	Χρονοδιάγραμμα	Έλεγχος	Κίνδυνος μετά από πρόσθετα μέτρα
				Δυνατότητα	Συνέπειες	Υπολειπόμενος Κίνδυνος					
							<p>βοηθήσει πολύ σε τέτοιες καταστάσεις</p> <p>4. Εκστρατεία ευαισθητοποίησης που αναπτύχθηκε στο χώρο εργασίας</p> <p>5. Έντυπο αναφοράς περιστατικών που δημιουργήθηκε για την ανάλυση της δυναμικής του κλίματος</p>				

Εκφοβισμός	<p>Εργάτης <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Άλλος Εργάτης <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Άλλο πρόσωπο (3ο Κόμμα) <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>1. σωματική (αναστάτωση, βία, τραυματισμός)</p> <p>2. ψυχολογικά (αναστάτωση, βία, τραυματισμός)</p>	<p>✓ Οι εργαζόμενοι λαμβάνουν οδηγίες εάν αντιληφθούν ένα τέτοιο φαινόμενο, είτε από πελάτη είτε από άλλο υπάλληλο σε μέλος του προσωπικού, να το αναφέρουν αμέσως στον προϊστάμενο της αρμόδιας</p>	3	2	6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	<p>1. Να οργανώσει εκπαιδευτικό σεμινάριο στο προσωπικό της εταιρείας πώς να αντιδρά σε περιπτώσεις βίας</p>	Διευθυντής ανθρωπίνου δυναμικού			2 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
------------	--	---	--	---	---	--------------------	--	---------------------------------	--	--	-------------------



			υπηρεσίας & τον Γενικό Διευθυντή.				2. δημιουργήθηκ ε ένα γενικό εγχειρίδιο που θα σας βοηθήσει πολύ σε τέτοιες καταστάσεις 3. Παρέχεται ένα φυλλάδιο με σημεία σχετικά με τον εκφοβισμό που δεν είναι ανεκτή ή - Δημιουργία κώδικα εκφοβισμού 4. Έντυπο αναφοράς περιστατικού που δημιουργήθηκε για την ανάλυση της δυναμικής του κλίματος				
--	--	--	--------------------------------------	--	--	--	---	--	--	--	--



Διάκριση	Εργάτης <input checked="" type="checkbox"/> Άλλος Εργάτης <input checked="" type="checkbox"/> Άλλο πρόσωπο (30 κόμμα) <input checked="" type="checkbox"/>	1.Γένος 2.Ηλικία 3.Μετανάστης 4.Ποικιλία	✓ Τσες ευκαιρίες και Πολιτική απαγόρευσης των διακρίσεων στην εταιρεία ✓ Η διαχείριση ενημερώνεται όταν εμφανίζεται μια επιπλοκή	3	2	6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	1. Να οργανώσει εκπαιδευτικό σεμινάριο στο προσωπικό της εταιρείας σχετικά με την αξία της ένταξης της διαφορετικότητας στις επιχειρήσεις 2. Να συζητήσει με το προσωπικό μια πολιτική και πρακτικές μη διάκρισης στην εταιρεία 3. να δηλώσει την ένταξη και την προστασία της διαφορετικότητας στην εταιρεία στον ιστότοπό της και με άλλους τρόπους				4 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
----------	---	---	---	---	---	--------------------	---	--	--	--	-------------------



Διάδοση φημών	Εργάτης <input checked="" type="checkbox"/> Άλλος Εργάτης <input checked="" type="checkbox"/> Άλλο πρόσωπο (3ο μέρος) <input checked="" type="checkbox"/>	Ελλειψη εμπιστοσύνης Μείωση της ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των μελών tem Αποτυχημένες προθεσμίες Σχηματίζοντας τις κλίκες Εχθρότητα	<ul style="list-style-type: none"><li>• Συζητήσεις με τα εμπλεκόμενα μέλη της ομάδας</li><li>• Τεκμηρίωση της συμπεριφοράς</li><li>• Αναφορά της συμπεριφοράς στους ανωτέρους</li></ul>	4	2	8 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Δραστηριότητες δημιουργίας ομάδας</li><li>2. Σύσταση Επιτροπής Δεοντολογίας</li><li>3. Παρέχεται ένα φυλλάδιο με σημεία σχετικά με τον εκφοβισμό που δεν είναι ανεκτή</li><li>4. ή - Να δημιουργήσει έναν κώδικα εκφοβισμού</li><li>5. Έντυπο αναφοράς περιστατικών που δημιουργήθηκε για την ανάλυση της δυναμικής του κλίματος</li></ol>				4 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ
Έκθεση σε μη διαχειρί	Εργάτης <input checked="" type="checkbox"/> Άλλος Εργάτης	Αυξημένο επίπεδο στρες	<ul style="list-style-type: none"><li>• Συζητήσεις με τα εμπλεκόμενα μέλη της ομάδας</li></ul>	3	3	9 ΜΕΤΡΙΑ RSK	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Προπόνηση για την ομάδα</li></ol>				4 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ



<p>σμο φόρτο εργασίας</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Άλλο πρόσωπο (3ο μέρος) <input type="checkbox"/></p>	<p>Μείωση κινήτρων Κίνδυνοι για την υγεία μακροπρόθεσμα Συμπεριφορικά αποτελέσματα – παρουσιαστικός Ακύρωση σύμβασης εργασίας</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τεκμηρίωση της συμπεριφοράς</li> <li>• Αναφορά της συμπεριφοράς στους ανωτέρους</li> </ul>			<p>6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Δραστηριότητες δημιουργίας ομάδας</li> <li>3. Ομοιόμορφη αναδιάταξη των εργασιών για την ομάδα</li> <li>4. Καθιέρωση των χειροκίνητων διαδικασιών για την ανάθεση των εργασιών</li> <li>5.</li> </ol>				
<p>Υπερβολική παρακολούθηση της εργασίας</p>	<p>Εργάτης <input checked="" type="checkbox"/> Άλλος Εργάτης <input checked="" type="checkbox"/> Άλλο πρόσωπο (3ο μέρος) <input type="checkbox"/></p>	<p>Αυξημένο επίπεδο στρες Μείωση κινήτρων Κίνδυνοι για την υγεία μακροπρόθεσμα Μείωση της παραγωγικότητας</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συζητήσεις με τα εμπλεκόμενα μέλη της ομάδας</li> <li>• Τεκμηρίωση της συμπεριφοράς</li> <li>• Αναφορά της συμπεριφοράς στους ανωτέρους</li> </ul>	3	2	<p>6 ΜΕΤΡΙΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Προπόνηση για την ομάδα</li> <li>2. Εκπαίδευση για τους διευθυντές</li> <li>3. Σαφείς διαδικασίες για την παρακολούθηση, τη διερεύνηση και την</li> </ol>				<p>4 ΧΑΜΗΛΟ ΡΙΣΚΟ</p>



		Ακύρωση σύμβασης εργασίας					απάντηση σε ισχυρισμούς				
--	--	---------------------------------	--	--	--	--	----------------------------	--	--	--	--



## 5.3. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

### 5.3.1. ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

#### **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](mailto:safe@abc-hotel.com)



## Περιεχόμενο Έρευνας

Ημερομηνία \_\_\_/\_\_\_/20xx

### **Δημογραφικά στοιχεία**

1. Τμήμα Ξενοδοχείου:
2. Τύπος εργασίας:

Παραδείγματα τύπων εργασίας:

▪ Υπάλληλος υποδοχής	▪ barman/barwoman
▪ Γραμματέας	▪ barista
▪ Προσωπικό καθαριότητας	▪ αγόρι/κορίτσι στην πισίνα
▪ Σερβιτόρος/σερβιτόρα	▪ 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							
Άλλα .....							

### **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/συνεργάτης
- 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 οποιοσδήποτε 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.**