



Οδηγός εκτίμησης βίας και παρενόχλησης στους χώρους εργασίας



Ελληνική Εταιρεία Ιατρικής της Εργασίας και Περιβάλλοντος

Έκδοση 2022



Συγγραφική Ομάδα:

Ιωάννα Αγγέλη, Σταυρούλα Καλλιτσάρη, Ελένη Ντούνα

Συνεργάτες:

Ελισάβετ Γεωργίου, Αριστομένης Κωτσάκης

Επιμέλεια:

Αθανάσιος Νταβέλος, Ευγενία Πανταζή

© copyright 2022

Σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 57 ΑΚ, του Ν 2121/1993 περί πνευματικής ιδιοκτησίας, απαγορεύεται η αναδημοσίευση, η αναπαραγωγή, ολική, μερική ή περιληπτική ή κατά παράφραση ή διασκευή απόδοση του περιεχομένου του παρόντος βιβλίου με οποιονδήποτε τρόπο, ηλεκτρονικό, μηχανικό, φωτοτυπικό, ηχογράφησης ή άλλο, χωρίς προηγούμενη γραπτή άδεια της Ελληνικής Εταιρείας Ιατρικής της Εργασίας και Περιβάλλοντος.

Η βία και παρενόχληση αποτελεί σημαντικό πρόβλημα στο εργασιακό περιβάλλον όταν υφίσταται, η επίλυση του οποίου είναι αναγκαία προϋπόθεση για την λειτουργία της επιχείρησης από την μία, αλλά κυρίως για τους κοινωνικά αποδεκτούς στόχους όπως η καταπολέμηση των κάθε μορφής διακρίσεων, η διασφάλιση της αξιοπρέπειας των εργαζομένων, ο σεβασμός στη διαφορετικότητα. Τα οφέλη με την επίλυση αυτού του προβλήματος είναι πολλαπλά για τους εργαζόμενους αλλά και για τις επιχειρήσεις. Είναι πολυσύνθετο ζήτημα και η αποτελεσματική αντιμετώπιση προϋποθέτει αποφασιστικότητα, επιμονή και εγρήγορση.

Η Ελληνική Εταιρεία Ιατρικής της Εργασίας και Περιβάλλοντος, με γνώμονα τα προαναφερόμενα, καθώς και την προστασία του εργαζόμενου αλλά και της επιχείρησης, δημιούργησε αυτό τον Οδηγό εκτίμησης της βίας και παρενόχλησης στους χώρους εργασίας. Με μεθοδολογία που κατευθύνει βήμα βήμα ενώ παράλληλα και ο εργαζόμενος και ο εργοδότης δύνανται μέσω του οδηγού αυτού να συμβάλλουν στην καταπολέμηση τέτοιων φαινομένων.

Προσπαθήσαμε αρχικά να αποσαφηνίσουμε έννοιες και να γίνουν κατανοητές και ακολούθως να εντοπίσουμε, εκτιμήσουμε και αξιολογήσουμε τους κινδύνους. Ακολούθως να σχεδιάσουμε τους τρόπους αποτροπής των κινδύνων αυτών με στόχο την προστασία του εργαζόμενου που υφίσταται βία και παρενόχληση αλλά και την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης.

Περιεχόμενα

A. Εισαγωγή	σελ. 3
B. Ορισμοί	σελ. 5
Γ. Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στους χώρους εργασίας	σελ. 7
Δ. Η Εκτίμηση του Κινδύνου Βήμα – Βήμα	σελ. 12
1. Εντοπισμός πηγών κινδύνου και εξακρίβωση των κινδύνων	σελ. 13
2. Εκτίμηση και αξιολόγηση κινδύνων	σελ. 15
3. Σχεδιασμός μέτρων	σελ. 19
4. Αναθεώρηση	σελ. 23
Παράρτημα I: Πολιτική για την πρόληψη της βίας & της παρενόχλησης στην εργασία	σελ. 27
Παράρτημα II: Χρήση εργαλείων καταγραφής της βίας - παρενόχλησης στο χώρο εργασίας	σελ. 31
Πηγές Πληροφόρησης	
Νομοθεσία	σελ. 29
Βιβλιογραφία	σελ. 30



Εισαγωγή

Η γραπτή εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου είναι η διαδικασία εντοπισμού και αξιολόγησης των επαγγελματικών κινδύνων, καθώς και του σχεδιασμού μέτρων για την πρόληψη ή το μετριασμό των συνεπειών τους.

Η γραπτή εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου (ΓΕΕΚ) προβλέπεται από στις διατάξεις του Π.Δ 17/1996 για όλες τις επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως μεγέθους και κλάδου, καθώς αποτελεί το βασικό εργαλείο για τη διαχείριση του επαγγελματικού κινδύνου. Η ΓΕΕΚ ως δυναμική ολοκληρωμένη ανάλυση των συνθηκών εργασίας, συμβάλλει στο σχεδιασμό και την οργάνωση της ουσιαστικής παρέμβασης στο εργασιακό περιβάλλον, με στόχο την διαφύλαξη και προαγωγή της υγείας των εργαζομένων. Ο δυναμικός χαρακτήρας αυτής της διαδικασίας εκφράζεται μέσω της αξιολόγησης των επεμβάσεων για την προστασία και πρόληψη της υγείας των εργαζομένων, καθώς και με την παρακολούθηση της εξέλιξης των κινδύνων σε σχέση με την προσαρμογή της τεχνολογίας στις παραγωγικές απαιτήσεις.

Μια από τις βασικές συνιστώσες ανάλυσης, μελέτης αλλά και ενεργού συμμετοχής στο γενικότερο μοντέλο εκτίμησης του επαγγελματικού κινδύνου, είναι η "ομοιογενής ή ομοειδής ομάδα εργαζομένων", η οποία ορίζεται ως το σύνολο των εργαζομένων που εκτίθενται σε ομοειδείς επαγγελματικούς κινδύνους, ικανούς να προκαλέσουν βλάβη

στην υγεία τους. Ο έλεγχος των συνθηκών του εργασιακού χώρου συγκεκριμενοποιείται με την ποιοτική διερεύνηση και ποσοτικοποίηση των βλαπτικών παραγόντων, δηλαδή την μετατροπή τους σε μετρήσιμα μεγέθη. Σύμφωνα με το πρόσφατο νομικό πλαίσιο οι εργοδότες έχουν νομικό καθήκον να αποτρέπουν τη βία. Η επίσημη πολιτική της εργοδοσίας και η στάση της διοίκησης παίζουν σημαντικό ρόλο.

Ιδιαίτερα για τις μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία ανέπτυξε τα κλαδικά διαδικτυακά εργαλεία OiRA (EU-OSHA, 2021a).

Είναι πρωταρχικής σημασίας να ληφθούν υπόψη οι ψυχοκοινωνικές επιπτώσεις των περιστατικών βίας και παρενόχλησης στην εργασία που αφορούν τόσο στο άτομο – εργαζόμενο αλλά και στον χώρο εργασίας.

Μεθοδολογία της Γραπτής Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου

- Εντοπισμός πηγών κινδύνου
- Εξακρίβωση κινδύνων
- Εκτίμηση και αξιολόγηση κινδύνων
- Σχεδιασμός μέτρων
- Αναθεώρηση



Ορισμοί

Υγεία είναι η κατάσταση της πλήρους σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας, και όχι η απλή απουσία της αρρώστιας ή της αναπηρίας, σύμφωνα με τον ορισμό του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας (WHO, 1946).

Οι **ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι** είναι κίνδυνοι που σχετίζονται με τον τρόπο σχεδιασμού, οργάνωσης και διαχείρισης της εργασίας καθώς και με το κοινωνικό και οικονομικό πλαίσιο της εργασίας που μπορούν να προκαλέσουν ψυχολογική, κοινωνική ή σωματική βλάβη στους εργαζόμενους (OSHA-EU, 2003).

Το **εργασιακό άγχος** ορίζεται ως «το άγχος που αισθάνεται ο/η εργαζόμενος/η όταν αντιλαμβάνεται την ύπαρξη μιας ανισορροπίας ανάμεσα στις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιήσει και τους πόρους που διαθέτει για να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις αυτές (EU-OSHA, 2002).

Ος **βία και παρενόχληση** νοούνται οι μορφές συμπεριφοράς, πράξεις, πρακτικές ή απειλές αυτών, που αποσκοπούν, οδηγούν ή ενδέχεται να οδηγήσουν σε σωματική, ψυχολογική, σεξουαλική ή οικονομική βλάβη, είτε εκδηλώνονται μεμονωμένα είτε κατ' επανάληψη (N. 4808/21).

Ος **παρενόχληση** νοούνται οι μορφές συμπεριφοράς, που έχουν ως σκοπό ή αποτέλεσμα την παραβίαση της αξιοπρέπειας του προσώπου και τη δημιουργία εκφοβιστικού, εχθρικού, εξευτελιστικού, ταπεινωτικού ή επιθετικού περιβάλλοντος, ανεξαρτήτως εάν συνιστούν μορφή διάκρισης, και περιλαμβάνουν και την παρενόχληση λόγω φύλου ή για άλλους λόγους διάκρισης (N. 4808/21).

Ος **παρενόχληση λόγω φύλου** νοούνται οι μορφές συμπεριφοράς που συνδέονται με το φύλο ενός προσώπου, οι οποίες έχουν ως σκοπό ή αποτέλεσμα την παραβίαση της αξιοπρέπειας του προσώπου αυτού και τη δημιουργία εκφοβιστικού, εχθρικού, εξευτελιστικού, ταπεινωτικού ή επιθετικού περιβάλλοντος (N. 4808/21). Οι μορφές συμπεριφοράς αυτές περιλαμβάνουν και τη σεξουαλική παρενόχληση (N. 3896/2010) καθώς και μορφές συμπεριφοράς που συνδέονται με τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την έκφραση, την ταυτότητα ή τα χαρακτηριστικά φύλου του προσώπου.

Ος **διάκριση**, άμεση ή έμμεση, σύμφωνα με τις διατάξεις Ν.4443/2016 περί απαγόρευσης διακρίσεων στον τομέα απασχόλησης, νοείται η λιγότερο ευνοϊκή μεταχείριση που υφίσταται ένα πρόσωπο, για λόγους φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου.

Διαδικτυακός εκφοβισμός στην εργασία ορίζεται ως οποιαδήποτε μορφή επιθετικής συμπεριφοράς ενάντια σε άτομο ή ομάδα ατόμων μέσω της διαδικτυακής πληροφόρησης και επικοινωνίας στο πλαίσιο της εργασίας (ILO, 2020).

Οι μορφές συμπεριφοράς βίας και παρενόχλησης σε βάρος των εργαζομένων μπορούν να λαμβάνουν χώρα (Ν. 4808/21):

- στον **χώρο εργασίας**, συμπεριλαμβανομένων δημόσιων και ιδιωτικών χώρων και χώρων όπου ο εργαζόμενος παρέχει εργασία, λαμβάνει αμοιβή, κάνει διάλειμμα ιδίως, για ανάπαυση ή για φαγητό, σε χώρους ατομικής υγιεινής και φροντίδας, αποδυτηρίων ή καταλυμάτων που παρέχει ο εργοδότης,
- στις **μετακινήσεις από και προς την εργασία**, τις λοιπές μετακινήσεις, τα ταξίδια, την εκπαίδευση, καθώς και τις εκδηλώσεις και τις κοινωνικές δραστηριότητες που σχετίζονται με την εργασία και
- κατά τις **επικοινωνίες που σχετίζονται με την εργασία**, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που πραγματοποιούνται μέσω τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας.



Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στους χώρους εργασίας

Οι κοινωνικο-οικονομικές καταστάσεις της εποχής μας καθώς και οι συνεχείς μεταβολές που υφίσταται το πλαίσιο εργασίας έχουν δημιουργήσει ένα υπόστρωμα πάνω στο οποίο έχει αναπτυχθεί μία σειρά νέων ψυχοκοινωνικών κινδύνων που χαρακτηρίζονται ως αναδυόμενοι:

Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα την υγεία των εργαζομένων αφού είναι υπεύθυνοι για την εκδήλωση ψυχοπαθολογικών καταστάσεων που συνδέονται με:

- **το εργασιακό stress**
- **την επαγγελματική εξουθένωση** (burnout)
- **το mobbing**, work harrasment ή bullying (ψυχολογική ή ηθική παρενόχληση στην εργασία που χαρακτηρίζεται από επαναληψιμότητα και πρόθεση με στόχο την αποπομπή του θύματος από την εργασία)
- **το stalking** (ψυχολογική ή ηθική παρενόχληση που εκδηλώνεται αρχικά στο εργασιακό περιβάλλον και στη συνέχεια επεκτείνεται εκτός των χώρων εργασίας συνοδευόμενη από καταδιωκτική συμπεριφορά εκ μέρους του θύτη με σκοπό να προκαλέσει φόβο στο θύμα- εργαζόμενο)
- **τη σωματική βία** στην εργασία



Το εργασιακό stress

Το εργασιακό stress μπορεί να επηρεάσει οποιονδήποτε εργαζόμενο ασχέτως της θέσης του στην ιεραρχία. Παρατηρείται σε όλους τους κλάδους και σε επιχειρήσεις όλων των μεγεθών. Το stress μπορεί να επηρεάσει την υγεία και την ασφάλεια των ατόμων, αλλά και την υγεία των επιχειρήσεων και των εθνικών οικονομιών.

Από το stress στην εξάντληση

Η επαγγελματική εξουθένωση είναι γνωστή στη βιβλιογραφία και ως burnout (ο όρος προέρχεται από την αθλητική αργκό) και σημαίνει «κάψιμο». Ακριβώς λοιπόν όπως οι αθλητές, οι οποίοι μετά από μεγάλες επιδόσεις δεν μπορούσαν πλέον να προσφέρουν τα αναμενόμενα σε αγωνιστικό επίπεδο, έτσι και οι εργαζόμενοι μετά από μεγάλα χρονικά διαστήματα ψυχολογικής πίεσης μπορεί να αδυνατούν να εξασκήσουν τα επαγγελματικά τους καθήκοντα. Τα Επαγγέλματα Βοήθειας (Helping Professions) αντιπροσωπεύουν την πιο τυπική περίπτωση, το κατ' εξοχήν παράδειγμα μιας εργασίας η οποία χαρακτηρίζεται από έντονο διαπροσωπικό stress (ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, εκπαιδευτικοί, κοινωνικοί λειτουργοί, αστυνομικοί, λειτουργοί ψυχιατρικών νοσοκομείων, άνθρωποι που εργάζονται με μικρά παιδιά κοκ).

Το σύνδρομο του burnout χαρακτηρίζεται από (Koutsimani et al., 2019; OSHA-EU, 2002):

1. συναισθηματική **εξάντληση** που εκδηλώνεται με μια συνεχή αίσθηση έντασης και ψυχικής κόπωσης,
2. συναισθηματική αποξένωση, κυνισμό, απώλεια του ενθουσιασμού που εκδηλώνεται με τη δημιουργία απρόσωπων σχέσεων – κυνισμός και **αποπροσωποποίηση**
3. **Αναποτελεσματικότητα** – αρνητική αυτοεκτίμηση που εκδηλώνεται με τη μείωση της απόδοσής του.



Το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης στην εργασία (mobbing/bullying)

Με τον όρο **ηθική παρενόχληση στην εργασία** περιγράφεται η άσκηση, στο πλαίσιο των σχέσεων μεταξύ συναδέλφων (οριζόντια ηθική παρενόχληση) ή μεταξύ ανώτερου και κατώτερου στην ιεραρχία (κάθετη ηθική παρενόχληση), συστηματικής και διαρκούς επίθεσης σε βάρος ενός προκαθορισμένου θύματος προκειμένου να ωθηθεί στο να εγκαταλείψει τη θέση εργασίας του. Στη διεθνή βιβλιογραφία συναντάται με τους όρους mobbing, bullying, workplace harassment κα.

Η ηθική παρενόχληση στην εργασία δεν αποτελεί αυτούσια νοσολογική οντότητα και στην Ιατρική της εργασίας χαρακτηρίζεται ως σύνδρομο με συγκεκριμένα κλινικά συμπτώματα, τα οποία μπορεί να είναι **ψυχοσωματικού τύπου** (τρόμος, επιγαστραλγία, πόνος στο στήθος), **ψυχοσυναισθηματικού τύπου** (άγχος, φοβίες, ανεξέλεγκτη επιθετικότητα, τάση αυτοκτονίας) και **συμπεριφορικού τύπου** (ανορεξία, βουλιμία, αλκοολισμός, εξάρτηση από φάρμακα, καταχρήσεις, αυξημένες δυσκολίες συνεργασίας). Σε σοβαρότερες περιπτώσεις, παρουσιάζονται επί πλέον διαταραχές ύπνου, κατάθλιψη, έντονη επιθετικότητα ή και τάσεις αυτοκτονίας. Τα ψυχοσυναισθηματικού τύπου συμπτώματα είναι τα πρώτα που εμφανίζονται και έχουν κυρίως τη μορφή του έντονου άγχους. Ακολουθεί, εκ μέρους του θύματος, η απώλεια της ικανότητας για εργασία και της εμπιστοσύνης στον εαυτό του. Το σημείο αυτό συνήθως αποτελεί την αρχή ενός επερχόμενου συνδυασμού συμπτωμάτων (έντονη δυσφορία/άγχος, ευερεθιστότητα, επιθετικότητα, κόπωση κλπ), πολλά από τα οποία, εξελισσόμενα σταδιακά, μπορεί να διαμορφώσουν τις συνθήκες για την εκδήλωση ψυχικών νοσημάτων (μανιοκατάθλιψη, διαταραχή μετατραυματικού stress). Η ένταση των συμπτωμάτων μπορεί να ενισχυθεί, αν το ήδη αρνητικό εργασιακό κλίμα συνδυαστεί με ενδεχόμενο αρνητικό κλίμα και στην προσωπική και οικογενειακή ζωή του ατόμου.

Η ηθική παρενόχληση στην εργασία, εκτός του γεγονότος ότι επηρεάζει την ψυχική και συναισθηματική κατάσταση του θύματος, μπορεί να αποτελέσει δευτερευόντως και εστία γένεσης προβληματικών καταστάσεων που αφορούν

πλέον στο σύνολο των εργαζομένων και έχουν επίπτωση στην παραγωγικότητα της επιχείρησης. Έχει διαπιστωθεί πτώση της παραγωγικότητας στα τμήματα της επιχείρησης όπου εκδηλώθηκαν περιπτώσεις του φαινομένου, καθώς και αύξηση του οικονομικού κόστους κυρίως μέσω της διαδικασίας εντοπισμού και αντιμετώπισης των σοβαρών ψυχικών νοσημάτων που προκαλούνται.

Το φαινόμενο της ηθικής παρενόχλησης στην εργασία αποτελεί μία μορφή ψυχολογικής βίας στους εργασιακούς χώρους που σχετίζεται με επαναλαμβανόμενες ενέργειες ψυχολογικής βίας, δηλαδή ηθικής παρενόχλησης, που έχουν σκοπό τη δημιουργία εχθρικού περιβάλλοντος εργασίας και αρνητικών βιωματικών ψυχοσυναισθηματικών καταστάσεων για έναν ή περισσότερους εργαζόμενους, με απώτερο στόχο την περιθωριοποίηση και την αποπομπή τους από την εργασία. Οι περιπτώσεις διακρίνονται από τρία τουλάχιστον χαρακτηριστικά γνωρίσματα:

- i. οι ενέργειες ψυχολογικής βίας που υφίσταται ο εργαζόμενος-θύμα επαναλαμβάνονται συστηματικά στη διάρκεια του χρόνου
- ii. ο εργαζόμενος - θύμα βρίσκεται σε μειονεκτική θέση έναντι του θύτη μη μπορώντας να υπερασπιστεί τον εαυτό του και
- iii. οι ενέργειες ψυχολογικής βίας απευθύνονται είτε προς ένα εργαζόμενο είτε προς μία ομάδα εργαζομένων και χαρακτηρίζονται από πρόθεση (Mikkelsen & Einarsen, 2001; Milczarek, 2010; Nielsen et al., 2010).

Σήμερα, η αντιμετώπιση των επιπτώσεων του φαινομένου εντάσσεται στο γενικότερο πλαίσιο πρόληψης και προστασίας των εργαζομένων από τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους και βασίζεται σε μια ολιστική προσέγγιση των συνθηκών εργασίας υιοθετώντας ευρείες παρεμβατικές ενέργειες που είναι σε θέση να εξετάζουν τις κοινές πλευρές και τις διασυνδέσεις των προβληματικών καταστάσεων σε προσωπικό, διαπροσωπικό και οργανωτικό επίπεδο, με στόχο την εξάλειψη ή την μείωση της έντασης των συμπτωμάτων (Leymann Heinz, 1990), (Dieter Zapf et al., 1996).



Παρενόχληση και σωματική βία στην εργασία

Η παρενόχληση στην εργασία μπορεί να προκαλέσει σημαντικό stress τόσο στα θύματα όσο και στους συναδέλφους, την οικογένεια και τους φίλους τους. Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα άτομα δεν μπορούν να λειτουργήσουν φυσιολογικά στην εργασία και στην καθημερινή ζωή τους. Η παρενόχληση μπορεί να προκαλέσει διαταραχές μετατραυματικής καταπόνησης, απώλεια αυτοεκτίμησης, άγχος, κατάθλιψη, απάθεια, οξυθυμία, διαταραχές μνήμης, διαταραχές στον ύπνο και την πέψη, ή να οδηγήσει ακόμη και στην αυτοκτονία. Τα συμπτώματα ενδέχεται να εμμένουν επί σειρά ετών μετά από το περιστατικό παρενόχλησης.

Μία πράξη βίας γενικά εκδηλώνεται σε καταστάσεις όπου υπάρχει πολύ υψηλή ή καταπιεσμένη ένταση ή πίεση και όπου διακυβεύονται προσωπικά ζητήματα. Μία διαμάχη η οποία δεν έχει επιλυθεί με κατάλληλο τρόπο μπορεί να κλιμακωθεί οδηγώντας σε εκδήλωση βίας.

Οι συνέπειες των περιστατικών βίας, όπως τραυματισμός, διαταραχές μετατραυματικής καταπόνησης, απουσία από την εργασία λόγω ασθένειας και κακή απόδοση στην εργασία, μπορεί να είναι ιδιαίτερα σοβαρές τόσο για τα άτομα όσο και για τις επιχειρήσεις.

Οι επιχειρήσεις δεν μπορούν να περιμένουν την εμφάνιση ενός περιστατικού σωματικής βίας για να αναλάβουν δράση. Οι αποτελεσματικές παρεμβάσεις πρέπει να αντιστοιχούν στις ιδιαίτερες περιστάσεις μιας επιχείρησης και να βασίζονται σε ενδεδειγμένες εκτιμήσεις κινδύνου (Milczarek, 2010).



Η Εκτίμηση του Κινδύνου Βήμα – Βήμα

Οι εργαζόμενοι έρχονται αντιμέτωποι καθημερινά με διάφορους παράγοντες κινδύνου, μεταξύ των οποίων εδώ και αρκετά χρόνια γίνεται αισθητή η παρουσία εργασιακού άγχους, φόρτου και ρυθμού εργασίας και πίεσης από τη συναναστροφή με τους πελάτες, τα οποία μπορούν να συμπεριληφθούν κάτω από την γενικότερη έννοια των «ψυχοκοινωνικών κινδύνων».

Σύμφωνα τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία (EU-OSHA, 2021b) οι σημαντικότεροι αναδυόμενοι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι είναι:

- Οι επισφαλείς συμβάσεις στο πλαίσιο της ασταθούς αγοράς εργασίας
- Οι νέες μορφές συμβάσεων εργασίας
- Το αίσθημα της εργασιακής ανασφάλειας
- Το γηράσκον εργατικό προσωπικό
- Το ακανόνιστο και ευέλικτο ωράριο εργασίας
- Η εντατικοποίηση της εργασίας
- Αυξημένη συναισθηματική φόρτιση στην εργασία
- Κακή ισορροπία εργασίας/ζωής

Για την εκτίμηση κινδύνων στο χώρο εργασίας χρειάζεται να γνωρίζετε:

- ♦ Τοποθεσία του χώρου εργασίας και/ή εργασίες που εκτελούνται
- ♦ Ποιος εργάζεται εκεί: Δώσε ιδιαίτερη προσοχή σε αυτούς για τους οποίους οι εργασιακοί κίνδυνοι ενδέχεται να είναι πιο σοβαροί από συνήθως, όπως έγκυες γυναίκες, νεαροί εργαζόμενοι ή εργαζόμενοι με αναπηρία. Θυμήσου επίσης εργαζόμενους μερικής απασχόλησης, υπεργολάβους και επισκέπτες, και εργαζόμενους που εργάζονται εκτός του εργασιακού χώρου (συμπεριλαμβανομένου οδηγών, επισκέψεις σε σπίτια πελατών, κλπ.)
- ♦ Εξοπλισμός, υλικά, και διεργασίες που χρησιμοποιούνται
- ♦ Εκτελούμενα καθήκοντα (π.χ., πως και για πόσο χρόνο εκτελούνται;)

- ♦ Κίνδυνοι που έχουν ήδη αναγνωρισθεί, και οι πηγές τους
- ♦ Εν δυνάμει συνέπειες των υφιστάμενων κινδύνων
- ♦ Μέτρα προστασίας που έχουν ληφθεί
- ♦ Ατυχήματα, εργασιακές ασθένειες και άλλα συμβάντα που είχαν συνέπειες στην υγεία, και τα οποία έχουν αναφερθεί
- ♦ Νομικές και άλλες υποχρεώσεις που σχετίζονται με το χώρο εργασίας

Απευθυνθείτε για πληροφόρηση στις ακόλουθες πηγές:

- ♦ Τεχνικά δεδομένα εξοπλισμού, υλικά ή χημικές ουσίες που χρησιμοποιούνται στο χώρο εργασίας;
- ♦ Τεχνολογικές διαδικασίες και εγχειρίδια εργασίας;
- ♦ Αποτελέσματα μετρήσεων επιβλαβών, ή επικίνδυνων και καταπονητικών παραγόντων στο χώρο εργασίας;
- ♦ Ιστορικό εργασιακών ατυχημάτων και εργασιακών ασθενειών;
- ♦ Προδιαγραφές ιδιοτήτων χημικών ουσιών
- ♦ Νομοθεσίες και τεχνικές προδιαγραφές
- ♦ Επιστημονική και τεχνική βιβλιογραφία

Πληροφόρηση μπορεί επίσης να συγκεντρωθεί από τα ακόλουθα:

- ♦ Παρατήρηση του εργασιακού περιβάλλοντος
- ♦ Παρατήρηση των εργασιών που εκτελούνται στον εργασιακό χώρο
- ♦ Παρατήρηση των εργασιών που εκτελούνται έξω από τον εργασιακό χώρο
- ♦ Συνεντεύξεις με εργαζόμενους
- ♦ Παρατήρηση εξωτερικών παραγόντων που ενδέχεται να έχουν συνέπειες στο χώρο εργασίας (πχ., εργασία που εκτελείται από τρίτους, καιρικές συνθήκες)

1. Εντοπισμός πηγών κινδύνου και εξακρίβωση των κινδύνων

Χρησιμοποιώντας τον παρακάτω πίνακα ως οδηγό μπορείτε να προχωρήσετε στην αποτύπωση των παραγόντων κινδύνου στο χώρο εργασίας:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ		
Κατηγορία κινδύνου	Περιγραφή κινδύνου	Προτεινόμενα μέτρα
ΤΥΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	<ul style="list-style-type: none"> • μονότονη-επαναλαμβανόμενη εργασία • κατακερματισμένη ή χωρίς νόημα εργασία • υποβάθμιση ή υπερβολική αναβάθμιση των ικανοτήτων /δεξιοτήτων του εργαζομένου, • αβεβαιότητα εργασίας • συνεχής επαφή με ανθρώπους μέσω της εργασίας- εργαζόμενοι σε συναλλαγή με κοινό • εργασία στον τομέα της υγείας, εκπαίδευσης, κοινωνικών υπηρεσιών, εξυπηρέτησης πελατών, σωματών ασφάλειας • παροχή υπηρεσιών σε άτομα (παιδιά ή ενήλικες) με ειδικές ανάγκες 	<ul style="list-style-type: none"> • οργάνωση εργασίας • κίνητρα στους εργαζόμενους (οικονομικά, ηθικά) και επιβράβευση • συνεχές/σταθερό ωράριο • εκπαίδευση και ενημέρωση για τις ειδικές συνθήκες εργασίας • προσαρμογή της εργασίας στον άνθρωπο • δυνατότητα /πρόβλεψη εναλλαγής καθηκόντων ή εργασιών • εκπαίδευση σε θέματα εργασιακά, χρήσης εξοπλισμού εργασίας και λογισμικού • κίνητρα για δια βίου εκπαίδευση • ευκαιρίες για εξειδίκευση • ευκαιρίες για εξέλιξη
ΦΟΡΤΟΣ ΚΑΙ ΡΥΘΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	<ul style="list-style-type: none"> • υπερβολικός ή ελάχιστος φόρτος εργασίας • εργασία που ο ρυθμός της εξαρτάται από μηχανές • εργασία με μικρά διαλλείματα • υψηλά επίπεδα πίεσης στην εργασία • πίεση ευθύνης 	<ul style="list-style-type: none"> • δυνατότητα διαλειμμάτων • δυνατότητα αλλαγής της • βάρδιας • προγραμματισμός εργασιών και αδειών
ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	<ul style="list-style-type: none"> • εργασία που επηρεάζεται από δραστηριότητες άλλων εργαζομένων • εξωτερικός ρυθμός εργασίας • μικρή ή καθόλου συμμετοχή στην λήψη αποφάσεων για την εργασία που κάνει • έλλειψη ελέγχου του φόρτου και του ρυθμού 	<ul style="list-style-type: none"> • εκπαίδευση και σαφή εργασιακά καθήκοντα • δυνατότητα διαλειμμάτων • εργονομία • προγραμματισμός και κοινοποίηση αλλαγών στο σχεδιασμό της εργασίας και στην οργανωτική/διοικητική δομή της επιχείρησης
ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	<ul style="list-style-type: none"> • έκθεση σε θόρυβο, • σε υψηλές ή χαμηλές θερμοκρασίες (ψυγεία – κουζίνα) ή/και σε κλιματολογικές συνθήκες – εργασία σε υπαίθριο χώρο • Μυοσκελετική καταπόνηση • Ακατάλληλος εξοπλισμός εργασίας • επισκέψεις εκτός του χώρου εργασίας ή του ιδρύματος σε άλλους χώρους εργασίας ή κατοίκον 	<ul style="list-style-type: none"> • συντήρηση μηχανημάτων • στολή εργασίας • μπουφάν για τα ψυγεία/ψύχος • κλιματισμός των χώρων • εργονομία χώρων και εξοπλισμού εργασίας • τεχνική υποστήριξη και καθοδήγηση στην χρήση του εξοπλισμού και του λογισμικού • προσαρμογή της εργασίας στον άνθρωπο

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ		
Κατηγορία κινδύνου	Περιγραφή κινδύνου	Προτεινόμενα μέτρα
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	<ul style="list-style-type: none"> • επικοινωνία με τους ιεραρχικά ανώτερους • υποστήριξη από τους συναδέλφους ή/και διευθυντικά στελέχη • καθορισμός στόχων επίτευξης 	<ul style="list-style-type: none"> • καλή επικοινωνία μεταξύ ιεραρχικά ανωτέρων και των εργαζομένων • οργάνωση εργασίας • κίνητρα • καθοδήγηση, εκπαίδευση και προσαρμογή νέων/εποχιακών εργαζομένων
ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	<ul style="list-style-type: none"> • Διαπροσωπικές διενέξεις ή συγκρούσεις μεταξύ εργαζομένων • φυσική ή κοινωνική απομόνωση του εργαζομένου • ελλιπής επικοινωνία με συναδέλφους • συναισθηματική φόρτιση λόγω της φύσης της εργασίας • έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης 	<ul style="list-style-type: none"> • καλλιέργεια κλίματος συνεργασίας μεταξύ συναδέλφων • ενδιαφέρον διευθυντικών στελεχών για τον εργαζόμενο • τακτικές εσωτερικές αξιολογήσεις - feedback • εκπαιδεύσεις εργαζομένων σε αναγνώριση, διαχείριση και δημιουργική έκφραση θυμού- βελτίωση ανθεκτικότητας και ενσυναίσθησης • εκπαιδεύσεις προϊσταμένων σε θέματα διαχείρισης διαφορετικότητας
ΡΟΛΟΣ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	<ul style="list-style-type: none"> • αμφιλεγόμενοι ρόλοι • ασαφή καθήκοντα • επικάλυψη αρμοδιοτήτων 	<ul style="list-style-type: none"> • σαφή εργασιακά καθήκοντα • ενημέρωση/εκπαίδευση νέων εργαζομένων σε σχέση με τα καθήκοντα και τον εξοπλισμό εργασίας
ΑΝΕΛΙΞΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ/ΚΑΡΙΕΡΑ	<ul style="list-style-type: none"> • αβεβαιότητα και στασιμότητα της επαγγελματικής ανέλιξης • μη ικανοποιητικός μισθός σε σχέση με την αποδοτικότητα • έλλειψη κινήτρων, χαμηλή εκτίμηση της εργασίας από το κοινωνικό περιβάλλον 	<ul style="list-style-type: none"> • δυνατότητα- προοπτικές ανέλιξης • κίνητρα οικονομικά και ηθικά • επιβράβευση (οικονομική πχ bonus, ηθική)
ΑΛΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ- ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ	<ul style="list-style-type: none"> • οι εργασιακές και οι οικογενειακές απαιτήσεις είναι συστηματικά αντικρουόμενες • χαμηλή οικογενειακή υποστήριξη 	<ul style="list-style-type: none"> • καλλιέργεια κλίματος συνεργασίας και υποστήριξης μεταξύ συναδέλφων • οργάνωση εργασίας • υποστήριξη ευαίσθητων ομάδων (εγκύων, μονογονεϊκών οικογενειών κλπ)

2. Εκτίμηση και αξιολόγηση κινδύνων

Για κάθε κίνδυνο που αναγνωρίζεται:

1. Εντοπίστε και καταγράψτε τις ομάδες εργαζομένων που εκτίθενται (ομοιογενείς ή ομοειδείς ομάδες εργαζομένων)
2. Αποφασίστε αν η επικινδυνότητα είναι μικρή, μέτρια ή μεγάλη λαμβάνοντας υπ' όψη την πιθανότητα και τη σοβαρότητα της ζημιάς που μπορεί να προκληθεί από τον κίνδυνο.
3. Αποφασίστε αν η επικινδυνότητα που προκαλείται από ένα κίνδυνο είναι αποδεκτή ή μη αποδεκτή.

Γενικά:

- ◆ Μεγάλη επικινδυνότητα δεν είναι αποδεκτή
- ◆ Μικρή και μέτρια επικινδυνότητα είναι αποδεκτή

Προσοχή:

- ! Αν οι νομικές υποχρεώσεις δεν ικανοποιούνται, τότε η επικινδυνότητα δεν είναι αποδεκτή.
- ! Θυμηθείτε: Η εκτίμηση επικινδυνότητας πρέπει πάντοτε να εκτελείται με την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων. Όταν είναι να αποφασιστεί η αποδοχή της επικινδυνότητας, λαμβάνονται υπ' όψη οι απόψεις των εργαζομένων και το φύλο, η ηλικία και η κατάσταση της υγείας τους.

Χρησιμοποιήστε τον πίνακα και τις οδηγίες που ακολουθούν για την εκτίμηση των κινδύνων στη δική σας επιχείρηση, συμπληρώνοντας για κάθε κίνδυνο που προσδιορίζετε:

1. Ομάδες εργαζομένων που εκτίθενται
2. Πιθανότητα πρόκλησης ζημιάς
3. Σοβαρότητα συνεπειών
4. Βαθμός επικινδυνότητας
5. Μέτρα πρόληψης

	ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑ ΣΥΝΕΠΕΙΩΝ		
ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ	ΜΙΚΡΗ ΖΗΜΙΑ	ΜΕΤΡΙΑ ΖΗΜΙΑ	ΜΕΓΑΛΗ ΖΗΜΙΑ
ΠΟΛΥ ΑΠΙΘΑΝΟ	Μικρή (1)	Μικρή (1)	Μέτρια (2)
ΠΙΘΑΝΟ	Μικρή (1)	Μέτρια (2)	Μεγάλη (3)
ΠΟΛΥ ΠΙΘΑΝΟ	Μέτρια (3)	Μεγάλη (3)	Μεγάλη (3)

Πιθανότητα:

- **Πολύ απίθανο:** Δεν πρέπει να πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια ολόκληρης της επαγγελματικής καριέρας ενός εργαζομένου
- **Πιθανός κίνδυνος:** Ενδέχεται να πραγματοποιείται μόνο μερικές φορές κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής καριέρας ενός εργαζομένου
- **Πολύ πιθανό:** Ενδέχεται να πραγματοποιείται επανειλημμένα κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής καριέρας ενός εργαζομένου

Σοβαρότητα συνεπειών

- **Μικρή ζημιά:** ατυχήματα και ασθένειες οι οποίες δεν προκαλούν παρατεταμένη καταπόνηση (όπως μικρή γρατσουνιά, ερεθισμός ματιών, πονοκέφαλοι, κλπ.).
- **Μέτρια ζημιά:** ατυχήματα και ασθένειες οι οποίες προκαλούν μικρή αλλά παρατεταμένη ή συχνά επαναλαμβανόμενη καταπόνηση (όπως τραυματισμοί, απλά κατάγματα, δευτέρου βαθμού εγκαύματα σε συγκεκριμένο σημείο του σώματος, δερματική αλλεργία κλπ.).
- **Μεγάλη ζημιά:** ατυχήματα και ασθένειες που προκαλούν σοβαρές και μόνιμες καταπονήσεις ή/και θάνατο (π.χ. ακρωτηριασμός, πολύπλοκα κατάγματα που οδηγούν σε αναπηρία, καρκίνος, εγκαύματα 3ου βαθμού ή 2ου βαθμού εγκαύματα σε μια μεγάλη επιφάνεια του σώματος, κλπ.).

Γενικά οργανωτικά μέτρα και διαδικασίες κατά της Παρενόχλησης και Βίας στην Εργασία:

- ♦ Μπορεί ο κίνδυνος να αποφευχθεί;
- ♦ Μπορεί να εξαλειφθεί εντελώς;

Για παράδειγμα, αυτό μπορεί να επιτευχθεί: εξετάζοντας εάν η συγκεκριμένη εργασία είναι απαραίτητη, εξαλείφοντας τον κίνδυνο (με αποτελεσματική παρέμβαση στην πηγή του). Εάν ορισμένοι κίνδυνοι είναι αναπόφευκτοι, πώς αυτοί μπορούν να μειωθούν σε επίπεδο στο οποίο δεν διακυβεύεται πλέον η υγεία και η ασφάλεια όσων εκτίθενται σε αυτούς;

Μόλις ληφθεί απόφαση για το πώς θα εξαλειφθεί ή θα μειωθεί ένας συγκεκριμένος κίνδυνος, τότε μπορεί πλέον να περιγραφούν οι συγκεκριμένες ενέργειες που απαιτούνται για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο. (EU-OSHA, 2021a) τεχνογνωσίας ή/και τις υπόλοιπες προϋποθέσεις που απαιτούνται ώστε αυτές οι ενέργειες να είναι αποτελεσματικές (OSHA-EU, 2007).

Μαρκάρετε με ✓ τα μέτρα που εφαρμόζονται ήδη στην επιχείρησή σας.

- Συγκεντρώστε σε ένα σημείο όλες τις πληροφορίες σχετικά με τους σχετικούς κινδύνους και τα αναγκαία μέτρα.
- Ορίστε έναν / μια υπεύθυνο / -νη ως συντονιστή / -ρια για την παρενόχληση και τη βία στην επιχείρηση ή τον οργανισμό σας.
- Βεβαιωθείτε ότι ο/η συντονιστής/-ρια για το θέμα λαμβάνει την κατάλληλη υποστήριξη και ενημέρωση.
- Ενημερώνονται όλοι/όλες οι εργαζόμενοι πλήρως και σε συνεχή βάση σχετικά με τα την πολιτική στους χώρους εργασίας σας
- Βεβαιωθείτε ότι υπάρχει γρήγορη και ομαλή ροή πληροφοριών προς όλους/όλες, για κάθε αλλαγή στους ισχύοντες κανόνες
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε επικοινωνήσει σχετικά με την πολιτική της επιχείρησης ή του οργανισμού σας με τους εξωτερικούς συνεργάτες σας προτού αυτοί/αυτές προσέλθουν στους χώρους εργασίας σας.
- Τοποθετήστε/αναρτήστε πληροφορίες για τα πρότυπα συμπεριφοράς σε ορατά από εργαζόμενους, πελάτες ή/και συνεργάτες σημεία πρόσβασης, εσωτερικές πόρτες και πολυσύχναστα σημεία. Στόχος μας είναι η ενημέρωση με κάθε πρόσφορο τρόπο (προφορικά, με διανομή έντυπου υλικού, με ανάρτηση αφισών, διαδικτυακά κ.α.) όλων όσων βρίσκονται στους χώρους εργασίας της επιχείρησης ή του οργανισμού σας (προσωπικό και εξωτερικοί συνεργάτες/υπεργολάβοι) και η δυνατότητα να διευκρινίζονται τυχόν απορίες τους.
- Βεβαιωθείτε ότι οι πιο σημαντικές πληροφορίες διαβιβάζονται σε όλους/όλες (προσωπικό και εξωτερικούς συνεργάτες) προτού αυτοί/-ές εισέλθουν στους χώρους εργασίας και τοποθετήστε / αναρτήστε υπενθυμίσεις αυτών των πληροφοριών σε κεντρικά σημεία σε όλη την έκταση της επιχείρησης ή του οργανισμού.
- Κάθε αλλαγή στους ισχύοντες κανόνες θα πρέπει να γνωστοποιείται άμεσα σε όλους / όλες.
- Η επιχείρηση/ο οργανισμός έχει σχέδιο άμεσης επικοινωνίας με τον αρμόδιο/υπεύθυνο που έχει οριστεί για την αναφορά περιστατικών βίας και παρενόχλησης στο χώρο της εργασίας.
- Η επιχείρηση διαθέτει τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης για βία και παρενόχληση στο χώρο της εργασίας.

Προσθήκη μέτρου που λείπει:

Τα μέτρα που έχουν επιλεγεί ανωτέρω είναι επαρκή;

- Ναι, ο εναπομένων κίνδυνος είναι αποδεκτός
- Όχι, απαιτούνται περισσότερα μέτρα

Σχόλια / Υφιστάμενα μέτρα (αν υπάρχουν)

3. Σχεδιασμός μέτρων

Η διαχείριση του stress και των ψυχοκοινωνικών κινδύνων, εκτός από ηθική υποχρέωση και καλή επένδυση για τους εργοδότες, αποτελεί και νομική επιταγή που προβλέπεται στην οδηγία-πλαίσιο 89/391/ΕΟΚ και υποστηρίζεται από τις συμφωνίες-πλαίσια μεταξύ των κοινωνικών εταίρων σχετικά με το εργασιακό άγχος και την παρενόχληση και τη βία στην εργασία.

Η βία προκαλείται από σύνθετους κοινωνικούς ή διαρθρωτικούς παράγοντες ή ακόμη από παράγοντες που συνδέονται με τον οργανισμό ή το περιβάλλον και γι' αυτό δεν υπάρχει μία και μοναδική λύση για το πρόβλημα. Η πρόληψη εφαρμόζεται σε δύο επίπεδα:

- ♦ Πρόληψη της εκδήλωσης πράξεων βίας
- ♦ Παροχή υποστήριξης προς το θύμα ή τα θύματα, εάν έχει ήδη εκδηλωθεί κάποιο περιστατικό.

Οι προληπτικές λύσεις θα πρέπει να εφαρμόζονται μετά τη διενέργεια της εκτίμησης κινδύνου, σε συνεργασία και με τη χρήση πληροφοριών από τις αρχές επιβολής του νόμου, εφόσον είναι απαραίτητο.

Προτεινόμενα μέτρα για την αποτροπή βίας και παρενόχλησης στην εργασία

- ♦ **Είναι πολύ σημαντική η έγκαιρη λήψη μέτρων προκειμένου να αποτρέπεται η παρενόχληση. Κατ' αρχάς, πρέπει να διενεργείται ολοκληρωμένη εκτίμηση του κινδύνου ώστε να προσδιορίζεται η κατάλληλη δράση.** Η διαδικασία αυτή είναι σημαντικό να περιλαμβάνει τη διατύπωση μιας πολιτικής για την πρόληψη και καταπολέμηση της βίας και της παρενόχλησης στην εργασία στην οποία δηλώνεται η μηδενική ανοχή σε αυτές τις μορφές συμπεριφοράς και προσδιορίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των εργαζομένων και του εργοδότη για την πρόληψη και αντιμετώπιση τέτοιων περιστατικών ή μορφών συμπεριφοράς. Η πολιτική αυτή μπορεί να εντάσσεται σε ή να συνοδεύεται από πολιτική για την προώθηση της ισότητας ευκαιριών και την καταπολέμηση των διακρίσεων και περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:
- ♦ εκτίμηση των κινδύνων βίας και παρενόχλησης στην εργασία
- ♦ μέτρα για την πρόληψη, τον έλεγχο, τον περιορισμό και την αντιμετώπιση των κινδύνων αυτών, καθώς και για την παρακολούθηση τέτοιων περιστατικών ή μορφών συμπεριφοράς,
- ♦ ενέργειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού,
- ♦ πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων και του εργοδότη, καθώς και των ατόμων που ασκούν το διευθυντικό δικαίωμα ή εκπροσωπούν τον εργοδότη, στο μέτρο και στον βαθμό της δικής τους ευθύνης, σε περίπτωση εκδήλωσης ή αναφοράς ή καταγγελίας τέτοιων περιστατικών, καθώς και για τη σχετική διαδικασία
- ♦ ορισμό ενός προσώπου ως προσώπου αναφοράς («συνδέσμου») σε επίπεδο επιχείρησης, αρμόδιου για να καθοδηγεί και να ενημερώνει τους εργαζομένους για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της βίας και παρενόχλησης στην εργασία
- ♦ την προστασία της απασχόλησης και την υποστήριξη εργαζομένων θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας, κατά το δυνατόν, με κάθε πρόσφορο μέσο ή εύλογη προσαρμογή

Προτεινόμενα μέτρα για την καλλιέργεια θετικού εργασιακού περιβάλλοντος

Οι Ψυχοκοινωνικοί Κίνδυνοι καθώς και η παρενόχληση είναι λιγότερο πιθανό να εμφανιστούν σε ένα υγιές ψυχοκοινωνικό περιβάλλον που δίνει τη δυνατότητα για προσωπική ανάπτυξη, καθώς και την ψυχική και σωματική ευεξία και μέγιστη απόδοση των εργαζομένων.

Η ποιότητα του περιβάλλοντος εργασίας αποκτά μια αυξανόμενη σημασία στην καθημερινότητα των ανθρώπων, αφού θεωρείται ότι αποτελεί έναν παράγοντα που επηρεάζει σημαντικά την ευεξία και την κατάσταση της υγείας τους. Ο όρος «περιβάλλον εργασίας» αναφέρεται σε ένα πλαίσιο αλληλεπιδράσεων μεταξύ των εργαζομένων και του χώρου εργασίας τους, το οποίο, εκτός από την κτιριολογική και υλικοτεχνική υποδομή, περιλαμβάνει την οργανωτική δομή των εργασιακών πρακτικών, καθώς και το πλέγμα των κοινωνικών σχέσεων που αναπτύσσονται μεταξύ των εργαζομένων. Η οργανωτική δομή των εργασιακών πρακτικών, οι κοινωνικές και κυρίως οι διαπροσωπικές σχέσεις των εργαζομένων έχουν μεγάλη επίδραση στην εργασιακή συμπεριφορά τους, αφού σχετίζονται έμμεσα ή άμεσα με θετικές ή αρνητικές ψυχοσυναισθηματικές καταστάσεις οι οποίες έχουν αντίκτυπο στην αποδοτικότητά τους και γενικότερα στην αυτοεκτίμηση των επαγγελματιών δεξιοτήτων και ικανοτήτων τους (βλ. Παράρτημα Ι)

Προτεινόμενα μέτρα για τη διαχείριση περιστατικών σωματικής βίας στο χώρο της εργασίας

- ♦ Οι προσεγγίσεις που βασίζονται στην έγκαιρη πρόληψη της βίας είναι περισσότερο βιώσιμες σε σχέση με τα μεμονωμένα μέτρα που λαμβάνονται σε επίπεδο ατόμου μετά την εμφάνιση ενός κρούσματος παρενόχλησης.
- ♦ Προτεινόμενες παρεμβάσεις στον σχεδιασμό του χώρου εργασίας: Πραγματοποιήστε οπτική επιθεώρηση του χώρου εργασίας σας και των εργασιών που εκτελούνται π.χ. με κάμερες ασφάλειας, ανιχνευτές κίνησης, σημάτσες ασφάλειας ή ειδοποιήσεων που απαγορεύουν συγκεκριμένες συμπεριφορές, παρουσία φύλακα ασφάλειας στις εγκαταστάσεις, καθορισμό εισόδων για τους εργαζόμενους και για τους επισκέπτες, ανιχνευτές μετάλλων, συστήματα συναγερμού κατά την είσοδο - έξοδο, κωδικοποιημένες κάρτες εισόδου σε συστήματα ελεγχόμενης πρόσβασης, εγκατάσταση εξωτερικού φωτισμού σε εισόδους και χώρους στάθμευσης με αυτόματη ενεργοποίηση, κλείδωμα πρόσβασης σε χώρους που δεν χρησιμοποιούνται.
- ♦ Συμπεριφορές παρενόχλησης δεν είναι σπάνιες στους χώρους εργασίας και έχουν επιπτώσεις στην απασχόληση του εργαζόμενου. Μπορεί να λαμβάνουν διάφορες μορφές, από λεκτικές καταχρήσεις έως την άσκηση βίας. Η επαναλαμβανόμενη, αδικαιολόγητη και ακατάλληλη μεταχείριση ενός ατόμου από ένα άλλο ή άλλα στον εργασιακό χώρο συνιστά παρενόχληση και δημιουργία κλίματος φόβου και απειλής, η οποία συνήθως εκδηλώνεται με συμπεριφορά που εκφοβίζει, προσβάλλει, υποβιβάζει ή ταπεινώνει έναν υπάλληλο, μερικές φορές μπροστά σε συναδέλφους, πελάτες κλπ.
- ♦ Η διοίκηση - διεύθυνση και η ΕΥΑΕ πρέπει να καθιστούν σαφές ότι οι συμπεριφορές βίας και παρενόχλησης δεν θα γίνονται ανεκτές σε καμία περίπτωση αναγνωρίζοντας το δικαίωμα όλων των εργαζομένων να εργάζονται σε ένα περιβάλλον απαλλαγμένο από διακρίσεις, εκφοβισμούς, βία και παρενόχληση. Η διοίκηση - διεύθυνση πρέπει να υποστηρίζει την αναφορά ή / και καταγγελία περιστατικών και να επιδεικνύει συνέπεια και αμεροληψία στη διαχείρισή τους με όποια μορφή και αν εκδηλώνονται.
- ♦ Να υπάρχει διαθέσιμη διαδικασία διαχείρισης αναφορών / καταγγελιών και καθοδήγηση και υποστήριξη στα θύματα βίας και παρενόχλησης ή στα θύματα ενδοοικογενειακής βίας για την επανένταξή τους στο χώρο εργασίας.

4. Αναθεώρηση

Στο στάδιο αυτό γίνεται περιοδική επανεκτίμηση και διαρκής αξιολόγηση των παρεμβάσεων και της αποτελεσματικότητας των μέτρων. Είναι το πιο σημαντικό στάδιο διότι η εκτίμηση κινδύνου είναι διαρκώς μεταβαλλόμενη και πρέπει να παρακολουθείται τακτικά και να αναθεωρείται ανάλογα με τις ανάγκες της εκάστοτε επιχείρησης:

- ♦ Καταγράφονται τυχόν αλλαγές στην παραγωγική διαδικασία, στις μεθόδους εργασίας, στον εξοπλισμό, στους χώρους εργασίας ή/και στην οργανωτική δομή της επιχείρησης.
- ♦ Καταγράφονται και αξιολογούνται συμβάντα (ατυχήματα, περιστατικά παρενόχλησης κοκ).
- ♦ Οι πληροφορίες που προκύπτουν από τις δραστηριότητες παρακολουθούνται τακτικά και επαναξιολογούνται.
- ♦ Εξετάζεται περιοδικά εάν τα μέτρα πρόληψης λειτουργούν αποτελεσματικά.
- ♦ Προάγεται, ενθαρρύνεται και επιβραβεύεται η ορθή συμπεριφορά στα πλαίσια της καλλιέργειας θετικής εργασιακής κουλτούρας.
- ♦ Εξετάζεται και ανανεώνεται περιοδικά η διαθέσιμη γνώση και οι ισχύουσες εθνικές και διεθνείς οδηγίες πχ νομοθεσία, ευρωπαϊκές οδηγίες κλπ.
- ♦ Πραγματοποιούνται περιοδικά διαβουλεύσεις με τη συμμετοχή του εργοδότη, των εργαζομένων ή/και των εκπροσώπων τους και των συμβούλων της επιχείρησης όπου υπάρχουν (πχ Διευθυντές/Προϊστάμενοι, Επιτροπή Υγιεινής και Ασφάλειας, Τεχνικός Ασφαλείας, Νομικός Σύμβουλος, Σύμβουλοι Ψυχικοί Υγείας, Ιατρός Εργασίας, Τμήμα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού κοκ).

Παράρτημα I: Πολιτική για την πρόληψη της βίας & της παρενόχλησης στην εργασία

Η πολιτική για την πρόληψη της βίας και της παρενόχλησης στην εργασία, ενθαρρύνει την καθιέρωση και τη διατήρηση μιας κουλτούρας σεβασμού στο χώρο εργασίας και περιγράφει τις αναμενόμενες συμπεριφορές των εργαζομένων σχετικά με τη μεταχείριση άλλων ατόμων κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους σε οποιαδήποτε θέση εργασίας.

Νομοθεσία

Σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 9 και 10 του Ν. 4808/2021, οι επιχειρήσεις - εργοδότες που απασχολούν πάνω από είκοσι (20) άτομα, υποχρεούνται να υιοθετούν πολιτική για την πρόληψη και καταπολέμηση της βίας και της παρενόχλησης στην εργασία, στην οποία να δηλώνεται η μηδενική ανοχή σε αυτές τις μορφές συμπεριφοράς, και να προσδιορίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των εργαζομένων και του εργοδότη για την πρόληψη και αντιμετώπιση τέτοιων περιστατικών ή μορφών συμπεριφοράς.

Υποχρεούνται, επίσης, να υιοθετούν πολιτική, στην οποία περιγράφεται η διαδικασία υποδοχής και εξέτασης των καταγγελιών αυτών, κατά τρόπο που να διασφαλίζει την προστασία του θύματος και τον σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια.

Οι πολιτικές αυτές, ως βέλτιστη πρακτική της επιχείρησης και παρότι δεν υφίσταται σχετική υποχρέωση, μπορεί να εντάσσονται ή να συνοδεύονται από άλλες πολιτικές κοινωνικού χαρακτήρα, όπως πολιτική για την προώθηση της ισότητας ευκαιριών και μεταχείρισης και για την καταπολέμηση των διακρίσεων κατά τους Ν. 3896/2010 και Ν. 4443/2016.

Ως βέλτιστη πρακτική, η επιχείρηση μπορεί να υιοθετήσει παράλληλα πολιτική στην οποία θα αποτυπώνονται τα μέτρα υποστήριξης και διευκολύνσεων των εργαζόμενων γονέων, των εργαζομένων με αναπηρίες ή σοβαρά νοσήματα, την προστασία της μητρότητας, την ανέλιξη των γυναικών στην ιεραρχία της επιχείρησης, την ισότητα γυναικείων και ανδρικών αμοιβών, τον σεβασμό στη διαφορετικότητα, την υποστήριξη των εργαζομένων θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας κ.ά., στην οποία μπορεί να εντάξει

την σχετική πολιτική του Ν. 4808/2021.

Στην Υ.Α. 82063-2 ΦΕΚ 5059/Β/1-11-2021 του Υπ. Εργασίας και Κοινωνικών (ΦΕΚ 5059, 1.11.2021), αναφέρεται και εξειδικεύεται ενδεικτικά το ελάχιστο περιεχόμενο των πολιτικών για την πρόληψη και καταπολέμηση της βίας και παρενόχλησης.

Ειδικότερα, οι πολιτικές αυτές πρέπει να περιλαμβάνουν:

- **εκτίμηση** των κινδύνων βίας και παρενόχλησης στην εργασία.
- **μέτρα** για την πρόληψη, τον έλεγχο, τον περιορισμό και την αντιμετώπιση των κινδύνων αυτών, καθώς και για την παρακολούθηση τέτοιων περιστατικών ή μορφών συμπεριφοράς.
- **ενέργειες** ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού.
- **πληροφόρηση** για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων και του εργοδότη, καθώς και των ατόμων που ασκούν το διευθυντικό δικαίωμα ή εκπροσωπούν τον εργοδότη, στο μέτρο και στον βαθμό της δικής τους ευθύνης, σε περίπτωση εκδήλωσης ή αναφοράς ή καταγγελίας τέτοιων περιστατικών, καθώς και για τη σχετική διαδικασία.
- **ορισμό ενός προσώπου ως προσώπου αναφοράς** («συνδέσμου»), αρμόδιου για να καθοδηγεί και να ενημερώνει τους εργαζομένους για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της βίας και παρενόχλησης στην εργασία.
- την **προστασία της απασχόλησης** και την **υποστήριξη** εργαζομένων θυμάτων ενδοοικογενειακής βίας, κατά το δυνατόν, με κάθε πρόσφορο μέσο ή εύλογη προσαρμογή.

Η υιοθέτηση των κειμένων πολιτικής ολοκληρώνεται με ενέργειες ενημέρωσης από την πλευρά του εργοδότη, με ανάρτηση στον χώρο εργασίας, στον πίνακα ανακοινώσεων της επιχείρησης και στην ιστοσελίδα της επιχείρησης, εφόσον υφίσταται, με παράλληλη ενημέρωση των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους, γραπτώς ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή με κάθε πρόσφορο μέσο.

Τι περιλαμβάνει η πολιτική για την βία και παρενόχληση στην εργασία:

Δήλωση σκοπού

Περιγράψτε το σκοπό της πολιτικής.

Για παράδειγμα:

Σκοπός της πολιτικής είναι η παροχή ενός ασφαλούς και υγιούς χώρου εργασίας όπου οι εργαζόμενοι δεν υφίστανται βία και παρενόχληση που εκδηλώνεται κατά τη διάρκεια της εργασίας, είτε συνδέεται με αυτήν, είτε προκύπτει από αυτήν, καθώς και η πρόληψη και καταπολέμηση κάθε μορφής διακρίσεων βάσει προσωπικών χαρακτηριστικών και επιλογών.

Ο εργοδότης δεσμεύεται να υποστηρίξει τους εργαζόμενους που έχουν εκτεθεί ή έχουν γίνει μάρτυρες βίας που σχετίζεται με την εργασία.

Πεδίο εφαρμογής

Περιγράψτε το πεδίο εφαρμογής.

Για παράδειγμα:

Εργαζόμενοι ανεξάρτητα από το συμβατικό τους καθεστώς. Σύμβαση έργου, ανεξαρτήτων υπηρεσιών, έμμισθης εντολής, απασχολούμενοι μέσω τρίτων παρόχων υπηρεσιών, άτομα που παρακολουθούν κατάρτιση, ασκούμενοι μαθητευόμενοι, εθελοντές, εργαζόμενοι των οποίων η σχέση εργασίας έχει λήξει, άτομα που αιτούνται εργασία, εργαζόμενοι στην άτυπη οικονομία για περιστατικά που συμβαίνουν στο πλαίσιο της εργασίας τους.

Στόχοι / Δήλωση μηδενικής ανοχής

Περιγράψτε τους στόχους της πολιτικής.

Για παράδειγμα:

Η βία δεν είναι αποδεκτή και δεν θα γίνει ανεκτή σε αυτόν τον χώρο εργασίας. Θα ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα σε περίπτωση επιθετικότητας ή βίας. Η αναφορά περιστατικών είναι πολύ σημαντική και ενθαρρύνεται. Τα περιστατικά θα διερευνηθούν για να εντοπιστούν όλες οι αιτίες και να διερευνηθεί πώς να αποφευχθεί η επανάληψη.

Ευθύνες

Περιγράψτε τους ρόλους και τις ευθύνες των αρμόδιων ατόμων, για παράδειγμα, ανώτερων στελεχών, υπαλλήλων, συντονιστή αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, προσώπου αναφοράς (συνδέσμου), κλπ.

Ορισμοί

Περιγράψτε τους ορισμούς (βλ. κεφάλαιο «Ορισμοί»)

- ♦ Βία και παρενόχληση
- ♦ Παρενόχληση λόγω φύλου / σεξουαλική παρενόχληση
- ♦ Διακρίσεις
- ♦ Διαδικτυακός εκφοβισμός στην εργασία

Διαχείριση κινδύνου

Δώστε λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η πολιτική διαχειρίζεται τους κινδύνους. Αναφορά στα μέτρα για την πρόληψη, τον έλεγχο και τον περιορισμό των κινδύνων. Τα μέτρα περιλαμβάνουν, την εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου, τις ενέργειες ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού, την συνεχή παρακολούθηση.

Πληροφόρηση για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εργαζόμενων και του εργοδότη σε περίπτωση εκδήλωσης τέτοιων περιστατικών, καθώς και για τη σχετική διαδικασία

Αναπτύξτε την σχετική πληροφόρηση.

Αναφορά, διερεύνηση και αντιμετώπιση καταγγελιών

Περιγράψτε τις διαδικασίες.

Παραπομπές και σχετικά έγγραφα

Αναφέρετε όλα τα σχετικά έγγραφα και τις πηγές που χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη της πολιτικής πρόληψης της βίας.

Έγκριση πολιτικής

Δώστε λεπτομέρειες σχετικά με το ποιος έχει εγκρίνει την πολιτική. Για παράδειγμα: Η πολιτική εγκρίνεται από το διοικητικό συμβούλιο, τον διευθύνοντα σύμβουλο και την επιτροπή υγείας και ασφάλειας στην εργασία.

Ημερομηνία έγκρισης και επανεξέτασης

Η ημερομηνία έγκρισης αυτής της πολιτικής και η ημερομηνία αναθεώρησης, για παράδειγμα, 12 μήνες μετά την έγκριση.

Παράρτημα II: Χρήση εργαλείων καταγραφής της βίας - παρενόχλησης στο χώρο εργασίας

Μελέτες έχουν δείξει ότι διαφορετικοί τρόποι μέτρησης του επιπολασμού του εκφοβισμού δίνουν διαφορετικά αποτελέσματα. Σε μελέτες, έχουν χρησιμοποιηθεί κυρίως δύο διαφορετικές μέθοδοι για την αξιολόγηση του επιπολασμού του εκφοβισμού. Η «υποκειμενική» μέθοδος ζητά από τον ερωτώμενο να υποδείξει, με βάση έναν δεδομένο ορισμό, εάν αισθάνεται ή όχι εκτεθειμένος σε τέτοιου είδους εκφοβισμό. Η «λειτουργική» μέθοδος μετρά τη συχνότητα με την οποία οι ερωτώμενοι έχουν υποβληθεί σε διάφορους τύπους αρνητικών πράξεων κατά τη διάρκεια της καθορισμένης χρονικής περιόδου (συνήθως έξι μήνες). Η υποκειμενική μέθοδος αυτοαναφοράς οδηγεί σε χαμηλότερα ποσοστά επιπολασμού από την λειτουργική μέθοδο.

Κατά τις μελέτες επιπολασμού της παρενόχλησης, άλλοτε τρίτοι, άλλοτε μόνο συνάδελφοι, προϊστάμενοι/διευθυντές και υφιστάμενοι αναφέρονται ως πιθανοί δράστες. Σε πρώτη φάση και κατά τη διαδικασία της ωρίμανσης της εταιρείας για τη διαχείριση των φαινομένων βίας και παρενόχλησης, προτείνεται να χρησιμοποιούνται ερωτηματολόγια διερεύνησης του εργασιακού στρες τα οποία περιλαμβάνουν ερωτήσεις που σχετίζονται με την οργάνωση της εργασίας (εργασιακές σχέσεις- έλεγχος εργασίας, περιεχόμενο εργασίας κλπ) και αποτελούν καλή εργασιακή πρακτική για τη διερεύνηση των παραγόντων που σχετίζονται με την εμφάνιση φαινομένων βίας και παρενόχλησης στο χώρο εργασίας.



Ενδεικτικά ακολουθούν προτεινόμενα εργαλεία τα οποία διατίθενται για χρήση στον ελληνικό πληθυσμό:

1. Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Άγχους (State Trait Anxiety Inventory [STAI-40])

Το Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης του Άγχους δημιουργήθηκε από τους Spielberger, Gorsuch & Lushene, το 1983 για να καταγράψει τα επίπεδα του άγχους μέσω ερωτήσεων κλειστού τύπου. Σκοπός του ερωτηματολογίου είναι η αξιολόγηση του άγχους από δυο διαφορετικές οπτικές (υποκλίμακες). Η πρώτη μελετάει το άγχος ως μια κατάσταση και η άλλη οπτική μελετάει το άγχος ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας.

Αποτελείται από 40 ερωτήσεις.

Οι πρώτες 20 μελετούν τη συναισθηματική κατάσταση του ατόμου κατά τη χρονική στιγμή συμπλήρωσης (παροδικό άγχος, A-State) ενώ οι υπόλοιπες 20 μελετούν γενικά τη συναισθηματική κατάσταση του ατόμου (μόνιμο άγχος ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας, A-Trait).

Οι απαντήσεις ακολουθούν τετραβάθμια κλίμακα Likert δηλαδή από 1 (Καθόλου) έως 4 (Πάρα πολύ).

Το ερωτηματολόγιο εξάγει μια βαθμολογία για κάθε υποκλίμακα, η οποία προκύπτει ως άθροισμα των επιμέρους ερωτήσεων και έναν δείκτη εκτίμησης του Άγχους ως άθροισμα όλων των απαντήσεων.

Η βαθμολογία κάθε κλίμακας κυμαίνεται από 20 έως 80 ενώ ο δείκτης εκτίμησης του άγχους κυμαίνεται από 40 έως 160.

Το άγχος είναι ανάλογο του σκορ, δηλαδή όσο μεγαλύτερο το σκορ σε κάθε υποκλίμακα τόσο μεγαλύτερο είναι το παροδικό ή το μόνιμο άγχος. Το ερωτηματολόγιο έχει μεταφραστεί και προσαρμοστεί στα Ελληνικά (Malafantis, 2012) και διατίθεται για χρήση στην ιστοσελίδα του Ψυχιατρικού Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης, «Γ. Παπανικολάου», Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης (Ψυχιατρικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης, 2022)

2. Το εργαλείο «Job Stress Measure»

το οποίο έχει σταθμιστεί και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ένα αξιόπιστο και έγκυρο εργαλείο για τη μέτρηση εργασιακού στρες στον ελληνικό πληθυσμό.

Αποτελείται από 16 αυτοσυμπληρούμενες ερωτήσεις πενταβάθμιας κλίμακας Likert, από το 1 έως το 5, ανάλογα με το βαθμό που οι συγκεκριμένες δηλώσεις υποδηλώνουν στρες. Συγκριμένα,

1 = καθόλου στρες,

2 = λίγο στρες,

3 = μέτριο στρες

4 = αρκετό στρες,

5 = πολύ στρες.

Η κλίμακα καταλήγει σε έναν τελικό βαθμό στρες μέσω άθροισης των επιμέρους ερωτήσεων (Sakketou et al., 2014; Σακκέτου Αγγελική, 2014).

3. Το ερωτηματολόγιο ανίχνευσης αρνητικών συμπεριφορών, το Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R)

Η τελευταία αναθεωρημένη έκδοση ερευνά τη συχνότητα της έκθεσης των συμμετεχόντων σε 22 διαφορετικούς τύπους ανεπιθύμητης και αρνητικής συμπεριφοράς, έχει σταθμιστεί για τον ελληνικό πληθυσμό (Kakoulakis et al., 2015) και διατίθεται ελεύθερα για ερευνητική χρήση (Bergen Bullying Research Group, 2018; Κατσούνακη Ν., Κιαουρτζή Ε., Μανουσάκη Ε, 2018). Η υψηλότερη βαθμολογία υποδηλώνει υψηλότερη συχνότητα εμφάνισης αρνητικών συμπεριφορών με χρονικό ορίζοντα τους τελευταίους 6 μήνες.

4. Το ερωτηματολόγιο LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorisation)

το οποίο περιλαμβάνει 45 συμπεριφορές παρενόχλησης οι οποίες ταξινομούνται ανάλογα με τη φύση τους και τις επιπτώσεις στα θύματα σε 5 κατηγορίες και έχει σταθμιστεί για χρήση στην Ελλάδα (Zachariadou et al., 2018; Χαϊδεμένος, Ιωάννης, 2018).

5. Το ερωτηματολόγιο COPSQ εκτιμά το σύνολο των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και υπάρχει η τρίτη έκδοση του ερωτηματολογίου, η οποία διατίθεται στην ελληνική εκδοχή.

Η διαγνωστική μεθοδολογία του COPSQ είναι μία από τις πιο ευρέως χρησιμοποιούμενες μεθοδολογίες για την αξιολόγηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Αναφέρεται επίσημα σε έγγραφα διεθνών οργανισμών όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας και αναγνωρίζεται ως παράδειγμα ορθής πρακτικής από τον Οργανισμό Επαγγελματικής Ασφάλειας και Υγείας της Ε.Ε.

Ερευνά σημαντικές παραμέτρους της ψυχοκοινωνικής υγείας των εργαζομένων, όπως η Εργασιακή Πίεση (Work-Strain), ο Εργασιακός Εκφοβισμός (Bullying), η

Εργασιακή Εξουθένωση (Burn-Out), η Συναισθηματική Πίεση (Emotional- Strain), το έλλειμμα Ισορροπίας μεταξύ Εργασιακής και Οικογενειακής Ζωής (Work Life Balance), το έλλειμμα Εργασιακής Ικανοποίησης (Job Satisfaction), η Τάση Εγκατάλειψης της θέσης Εργασίας (Intention to Leave), η Εργασιακή Τάση Κατάθλιψης (Mental Health Issues) και άλλοι παράγοντες που ελλοχεύουν στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον.

Η εφαρμογή του διαγνωστικού εργαλείου COPSOQ για την τακτική εκτίμηση και την συστηματική παρακολούθηση του εσωτερικού ψυχο-κοινωνικού περιβάλλοντος εργασίας, προσθέτει ένα στρατηγικό και έξυπνο “ραντάρ” στην εργαλειοθήκη του σύγχρονου ιδιωτικού και δημόσιου μανάτζμεντ και συνιστά εργαλείο πρόληψης και διαρκούς βελτίωσης της ψυχοσωματικής ευεξίας (mental health indicator) και της υγείας των εργαζομένων (general health indicator)

Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από μία εταιρεία που ενδιαφέρεται για την εκτίμηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων, με τις εξής προϋποθέσεις:

i. Αποδοχή (ενυπόγραφη) των όρων χρήσης της Ελληνικής έκδοσης του Ερωτηματολογίου COPSOQ III, και αποστολή τους με email (a.kotsakis@unipi.gr/ research@copsoq.gr cc: legal@copsoq.gr) στην Ελληνική ομάδα του COPSOQ RESEARCH NETWORK (www.copsoq.gr) και “ΕΓΚΡΙΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ” πριν την χρήση του, ώστε να διασφαλίζεται η δομική και λεκτική συμβατότητά του σε Εθνικό επίπεδο. Για πληροφορίες σχετικά με τους όρους χρήσης μπορείτε να απευθυνθείτε στην κα Ντούνα Ελένη email dounae@gmail.com.

ii. Προαιρετική αποστολή κρυπτογραφημένων και ανώνυμων απαντητικών στατιστικών δεδομένων (πχ αρχείο ανώνυμων, κρυπτογραφημένων και μή-ταυτοποιησιμων κωδικών 1,2,3,4,5 κλπ) για εμπλουτισμό της βάσης σε Εθνικό Επίπεδο και της Συγκριτικής Αξιολόγησης τους κατά χώρα και κατά επαγγελματικό κλάδο (ανώνυμα και κρυπτογραφημένα) κατ’ επαγγελματικό κλάδο, για όλες τις χώρες που συμμετέχουν στο INTERNATIONAL RESEARCH COPSOQ NETWORK (τα πρωτογενή δεδομένα παραμένουν στον ενδιαφερόμενο χρήστη του ερωτηματολογίου, σύμφωνα με τις αρχές της

νομοθεσίας GDPR σε κάθε χώρα. Η διασφάλιση των κανονισμών GDPR (ΓΚΠΔ) αποτελεί ευθύνη του οργανισμού που εφαρμόζει το COPSOQ III (είτε σε ηλεκτρονική μορφή είτε σε έντυπη μορφή), αφού η ηλεκτρονική φόρμα συλλογής δεδομένων αναπτύσσεται - σε κάθε περίπτωση - από τον ενδιαφερόμενο οργανισμό που επιλέγει το εργαλείο COPSOQ III.

iii. Το εργαλείο COPSOQ ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΚΟΣΤΟΣ (Υπό τις παραπάνω προϋποθέσεις αναφορικά με την ενδεχόμενη υιοθέτησή του και εφαρμογή του σε ανώνυμες ομάδες χρηστών με ελάχιστο πλήθος ανώνυμων μελών ομάδος τον αριθμό 5, δηλαδή πενταμελείς ομάδες χρηστών και πάνω, με σκοπό την διασφάλιση της ανωνυμίας και της εμπιστευτικότητας.

iv. Η ενδεδειγμένη, επιστημονικά αξιόπιστη στατιστική/μαθηματική συσχέτιση ή αιτιοκρατική αποτίμηση των δεικτών ψυχοκοινωνικού κινδύνου με το εργασιακό περιβάλλον, η ανάλυση, η μελέτη ευρημάτων και συμπερασμάτων, καθώς και οι όποιες συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετικά με παρεμβάσεις τις Διοίκησης (PSYCHOSOCIAL RISK MANAGEMENT INTERVENTIONS) κριθεί σκόπιμο να παρασχεθούν σε ενδιαφερόμενους οργανισμούς, μπορεί να αποτελέσει προαιρετική υπηρεσία ειδικών επιστημόνων του COPSOQ (με την Μεθοδολογία OFM-PRM® : Organizational Fit modelling for Psychosocial Risk Management®). Η εν λόγω συμβουλευτική παροχή υπηρεσιών και παραδοτέων μιας τέτοιας προσέγγισης είναι χρεώσιμη, και μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο σύμβασης με ειδικούς ερευνητές της συγκεκριμένης μεθοδολογίας, οι οποίοι συμμετέχουν στην Ελληνική Ομάδα Έρευνας του COPSOQ III. Σε περίπτωση που αποφασίσετε μία τέτοια στρατηγική αξιοποίησης των ανώνυμων απαντήσεων που θα συλλέξετε, θα σας προτείναμε να επικοινωνήσετε με τον Δρ.Αριστομένη Κωτσάκη Διδάκτορα του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Παν/μίου Πειραιώς και COPSOQ Network- Established Member for Greece στο e-mail: a.kotsakis@unipi.gr. Οι υπηρεσίες (research@oranalytics.gr) αφορούν σε συμβουλευτικό έργο (ανάπτυξης και συγγραφής παραδοτέων Μελέτης Ευρημάτων και Συμπερασμάτων OFM-PRM®) καθώς και επιπρόσθετης ειδικής εκπαίδευσης, οπότε και συνιστούν χρεώσιμες υπηρεσίες (σχεδιασμός έργου παράδοσης ευρημάτων-συμπερασμάτων μελέτης, κατόπιν οικονομικής προσφοράς παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών).

Πηγές Πληροφόρησης

Προτείνεται να ανατρέχετε τακτικά στις διαθέσιμες οδηγίες σε διεθνές και εθνικό επίπεδο καθώς και σε σχετικό υποστηρικτικό οπτικοποιημένο υλικό στις πηγές πληροφόρησης που ακολουθούν.

Εθνική Νομοθεσία

"Υ.Α. 101269/2021 (ΦΕΚ 5978/Β` 20.12.2021) | ΕΛΙΝΥΑΕ." 20 Dec. 2021,
<https://elinyae.gr/ethniki-nomothesia/ya-1012692021-fek-5978b-20122021>.

"Υ.Α. 82063/2021 (ΦΕΚ 5059/Β` 1.11.2021) | ΕΛΙΝΥΑΕ." 01 Nov. 2021,
<https://www.elinyae.gr/ethniki-nomothesia/ya-820632021-fek-5059b-1112021>.

"Ν. 4808/2021 (ΦΕΚ 101/Α` 19.6.2021) | ΕΛΙΝΥΑΕ." 19 Jun. 2021,
<https://www.elinyae.gr/ethniki-nomothesia/n-48082021-fek-101a-1962021>.

"Ν. 4604/2019 (ΦΕΚ 50/Α` 26.3.2019) | ΕΛΙΝΥΑΕ." 26 Mar. 2019,
<https://www.elinyae.gr/ethniki-nomothesia/n-46042019-fek-50a-2632019>.

"Ν. 4443/2016 (ΦΕΚ 232/Α` 9.12.2016) | ΕΛΙΝΥΑΕ." 09 Dec. 2016,
<https://www.elinyae.gr/ethniki-nomothesia/n-44432016-fek-232a-9122016>.

"Ν. 4097/2012 (ΦΕΚ 235/Α` 3.12.2012) | ΕΛΙΝΥΑΕ." 03 Dec. 2012,
<https://www.elinyae.gr/ethniki-nomothesia/n-40972012-fek-235a-3122012>.

"Ν. 3896/2010 (ΦΕΚ 207/Α` 8.12.2010) | ΕΛΙΝΥΑΕ." 08 Dec. 2010,
<https://www.elinyae.gr/ethniki-nomothesia/n-38962010-fek-207a-8122010>.

"Ν. 3769/2009 (ΦΕΚ 105/Α` 1.7.2009) | ΕΛΙΝΥΑΕ." 01 Jul. 2009,
<https://www.elinyae.gr/ethniki-nomothesia/n-37692009-fek-105a-172009>.

"Ν. 3304/2005 (ΦΕΚ 16/Α` 27.1.2005) | ΕΛΙΝΥΑΕ." 27 Jan. 2005,
<https://www.elinyae.gr/ethniki-nomothesia/n-33042005-fek-16a-2712005>.

"Π.Δ. 17/1996 (ΦΕΚ 11/Α` 18.1.1996) | ΕΛΙΝΥΑΕ." 18 Jan. 1996,
<https://www.elinyae.gr/ethniki-nomothesia/pd-171996-fek-11a-1811996>.

Ευρωπαϊκή και Διεθνής Νομοθεσία

C190 - Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190), 108th ILC session. 21 Jun. 2019,
Convention C190 - Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190) (ilo.org)

Directive (EU) 2019/1158, OJ L 188, 12.7.2019, p. 79–93, 12 Jul. 2019,
EUR-Lex - 32019L1158 - EN - EUR-Lex (europa.eu).

European Parliament resolution, (2018/2055(INI)) EU, OJ C 433, 23.12.2019, p. 31–41. 11 Sep 2018,
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52018IP0331&qid=1650211319861>

Directive 2014/54/EU, OJ L 128, 30.4.2014, p. 1–7. 16 Apr. 2016,
EUR-Lex - 32014L0054 - EN - EUR-Lex (europa.eu)

C187 - Promotional Framework for Occupational Safety and Health Convention, 2006 (No. 187) 95th
ILC session. 15 Jun. 2006,
https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187

Council Directive 2004/113/EC, OJ L 373, p. 37–43, 21 Dec. 2004
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32004L0113>

Βιβλιογραφία


- Bergen Bullying Research Group. (2018). NAQ. <https://www.uib.no/en/rg/bbrg/44045/naq>
- Dieter Zapf, Carmen Knorz, & Matthias Kulla. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215–237. <https://doi.org/10.1080/13594329608414856>
- EU-OSHA. (2021a). OiRA. <https://oiraproject.eu/el/oira-tools>
- EU-OSHA. (2021b). Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και άγχος στην εργασία. <https://osha.europa.eu/el/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Highlights. (2021, November 25). EU-OSHA Supports Campaign to End Violence against Women. <https://osha.europa.eu/en/highlights/eu-osha-supports-campaign-end-violence-against-women>
- INTERNATIONAL LABOUR ORGANISATION. (2019). C190—Violence and Harassment Convention. Convention C190-The General Conference of the International Labour Organization, Geneva. https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190
- INTERNATIONAL LABOUR ORGANISATION. (2020). SAFE AND HEALTHY WORKING ENVIRONMENTS FREE FROM VIOLENCE AND HARASSMENT. GOVERNANCE AND TRIPARTISM.
- INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION. (n.d.). ILO brand guidelines. <https://brand.ilo.org/d/XdDMx745iKTL/products#/convention-190-toolkit/c190-campaign-toolkit>
- ISO/IEC Guide 51:2014(en). (2014). Safety aspects—Guidelines for their inclusion in standards. 3. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:guide:51:ed-3:v1:en>
- Kakoulakis, C., Michael, G., Chryssa, B.-T., Panagiota, D., George, C. P., & Christina, D. (2015). Validation of the Negative Acts Questionnaire (NAQ) in a Sample of Greek Teachers. *Psychology*, 06(01), 63–74. <https://doi.org/10.4236/psych.2015.61007>
- Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Frontiers in Psychology*, 10, 284. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00284>
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119–126. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.5.2.119>
- Leymann Heinz. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2). <https://doi.org/10.1891/0886-6708.5.2.119>
- Lippel, K. (2016). Addressing Occupational Violence: An overview of conceptual and policy considerations viewed through a gender lens.
- Malafantis, K. (2012). Τα ψυχομετρικά εργαλεία στην Ελλάδα / Psychometric tools in Greece.
- Mikkelsen, E. G., & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393–413. <https://doi.org/10.1080/13594320143000816>
- Milczarek, M. (2010). Workplace violence and harassment: A European picture. Publications Office. <https://data.europa.eu/doi/10.2802/12198>
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on

- prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 955–979. <https://doi.org/10.1348/096317909X481256>
- OSHA-EU. (2002). *Bullying at work, FACTS 23. European Agency for Safety and Health at Work.* <https://osha.europa.eu/el/publications/factsheet-23-bullying-work>
- OSHA-EU. (2003). *Prevention of violence to staff in the education sector, FACTS 47. European Agency for Safety and Health at Work.* <https://osha.europa.eu/en/publications/factsheet-47-prevention-violence-staff-education-sector>
- OSHA-EU. (2007). *Εργαλείο για την εκτίμηση της επικινδυνότητας.* <https://osha.europa.eu/el/publications/risk-assessment-essentials>
- Prima-ef Consortium. (2008). *Best Practice in Workplace Violence and Bullying Interventions.* http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/10_english.pdf.
- Sakketou, A., Galanakis, M., Varvogli, L., Chrousos, G., & Darviri, C. (2014). Validation of the Greek Version of the "Job Stress Measure." *Psychology*, 05, 1527–1535. <https://doi.org/10.4236/psych.2014.513163>
- Zachariadou, T., Zannetos, S., Chira, S. E., Gregoriou, S., & Pavlakis, A. (2018). Prevalence and Forms of Workplace Bullying Among Health-care Professionals in Cyprus: Greek Version of "Leymann Inventory of Psychological Terror" Instrument. *Safety and Health at Work*, 9(3), 339–346. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2017.11.003>
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215–237. <https://doi.org/10.1080/13594329608414856>
- Κατσουνάκη Ν., Κιαουρτζή Ε., Μανουσάκη Ε. (2018). Διερεύνηση του φαινομένου mobbing στο ιατρονοσηλευτικό προσωπικό του Πανεπιστημιακού Γενικού Νοσοκομείου Ηρακλείου. *Ελληνικό Περιοδικό Νοσηλευτικής Επιστήμης*, 11(2), 29–42.
- Σακκέτου Αγγελική. (2014). Μετάφραση και στάθμιση του εργαλείου μέτρησης του εργασιακού στρες "Job Stress Measure" (Βιβλιοθήκη Επιστημών Υγείας, ΕΚΠΑ) [Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών]. <https://pergamos.lib.uoa.gr/uoa/dl/object/1312662>
- Χαϊδεμένος, Ιωάννης. (2018). Διερεύνηση της ψυχολογικής πίεσης (mobbing) στο χώρο εργασίας νοσοκομείου σε συνθήκες καθημερινής ενασχόλησης [Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη]. <http://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/21744>
- Ψυχιατρικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης. (2022). Γ.Ν.Θ. "Γ. ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ" – Ψ.Ν.Θ. <https://www.psychotes.gr/>



**Ελληνική Εταιρεία
Ιατρικής της Εργασίας
και Περιβάλλοντος**

Λιοσίων 143 & Θειρσίου 6,
Τ.Κ. 104 45, ΑΘΗΝΑ

 6973 022 088
6946 982 442

 iatrikiergasias.gr
 [/iatroiergasias](https://www.facebook.com/iatroiergasias)