

2.20. ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΕΝΟ ΑΠΟ ΜΙΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΑΡΧΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Επιθεώρηση για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία της Uusimaa

PO BOX 46
FIN-00531 Ελσίνκι

Επικοινωνία: Juha Keinänen and Kirsi Häkkinen
Τηλ. (358-9) 77 47 11
E-mail: etunimi.sukunimi@tsp.stm.vn.fi
helsinki.tsp@tsp.stm.vn.fi



Θέμα

Πώς μια περιφερειακή αρχή για την ασφάλεια αντιμετώπισε την παρενόχληση, τις διακρίσεις και άλλες περιπτώσεις κακής μεταχείρισης.

Πρόβλημα

Ο αριθμός των καταγγελιών για παρενόχληση, διακρίσεις και άλλες περιπτώσεις κακής μεταχείρισης από εργαζομένους στην περιφέρεια της Uusimaa αυξανόταν από τα μέσα της δεκαετίας του 1990. Αυτά τα προβλήματα ήταν συχνά δύσκολα όσον αφορά την αντιμετώπιση και επίλυσή τους από τους διευθυντές και τους εργαζομένους. Ορισμένες φορές, όταν τα προβλήματα ήταν σοβαρά, παραπέμπονταν στις μονάδες ασφάλειας στο χώρο εργασίας, τις υπηρεσίες για την υγεία των εργαζομένων ή τις αρχές προστασίας εργαζομένων. Η αντιμετώπιση των περιστατικών αποδείχτηκε πολύ απαιτητική και χρονοβόρα. Κατά συνέπεια, ακόμα και οι επιθεωρητές χρειάζονταν μια μέθοδο για τη διερεύνηση και επίλυση των περιστατικών.

Λύση

Η περιφερειακή αρχή για την ασφάλεια στο χώρο εργασίας ανέπτυξε μια κοινή μεθοδολογία για την αντιμετώπιση των περιστατικών παρενόχλησης. Η μέθοδος μπορεί να χρησιμοποιείται από επιθεωρητές για τη διερεύνηση επιμέρους καταγγελιών. Επίσης τους επιτρέπει να εντοπίζουν τις γενικές ελλείψεις στο ψυχοκοινωνικό εργασιακό περιβάλλον οι οποίες προκάλεσαν την παρενόχληση, καθώς επίσης και τις ενέργειες που θα πρέπει να αναλάβει

ο εργοδότης για την πρόληψη παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον. Η μέθοδος μπορεί επίσης να χρησιμοποιείται όταν καλούνται οι επιθεωρητές σε ένα χώρο εργασίας, ώστε να τους βοηθά κατά την εισαγωγή μέτρων για την παρακολούθηση και την πρόληψη της παρενόχλησης. Είναι κατάλληλο για χρήση μέσα σε χώρους εργασίας, τόσο από υπηρεσίες για την υγεία των εργαζομένων όσο και από επιθεωρητές.

Η μέθοδος περιλαμβάνει ένα στάδιο αναγνώρισης, μια φάση διερεύνησης, ένα στάδιο προσδιορισμού οργανωτικών μειονεκτημάτων ή ελλείψεων και μια φάση υλοποίησης. Βασικό στοιχείο της μεθόδου είναι ένα ερωτηματολόγιο. Οι ερωτήσεις στοχεύουν στο εντοπισμό προβλημάτων και δεδομένων ή βασικών στοιχείων ενός συγκεκριμένου περιστατικού, αλλά και στην αξιολόγηση των απαιτούμενων ενεργειών. Καλύπτει τόσο το επίπεδο οργανισμού όσο και το ατομικό επίπεδο.

Αναπτύχθηκε ως εξής: συλλέχθηκαν πληροφορίες από αρκετούς επιθεωρητές σύμφωνα με τις εμπειρίες τους στην αντιμετώπιση παρόμοιων περιπτώσεων. Αυτές οι πληροφορίες έπειτα αναλύθηκαν και αναπτύχθηκε ένα μοντέλο. Διοργανώθηκε ένα κοινό σεμινάριο, ώστε να ενημερωθούν οι επιθεωρητές της περιφερειακής αρχής σχετικά με τη μέθοδο και τη χρήση της.

Παράδειγμα

Χρήση της μεθόδου σε μια γενική παρέμβαση

Το Περιφερειακό Γραφείο για την Ασφάλεια στην Εργασία της Uusimaa έλαβε ένα αίτημα να παρέμβει σχετικά με παρενόχληση και κακές κοινωνικές σχέσεις στα επιβατικά πλοία μιας ναυτιλιακής εταιρείας. Έγινε μια αρχική επίσκεψη για την ευαισθητοποίηση και τον εντοπισμό των κατάλληλων ενεργειών για την εταιρεία, ωστόσο η κατάσταση επιδεινώθηκε. Ακολούθησε μια επιθεώρηση, με στόχο να εφαρμοστεί το μοντέλο και να προσφερθούν στον εργοδότη τα κατάλληλα μέσα για να αναλάβει προληπτική δράση.

Κατά τη φάση της *διερεύνησης*, διεξήχθησαν συνεντεύξεις με αντιπροσώπους των εργαζομένων, την επιτροπή για την ασφάλεια στην εργασία και άλλα μέλη του προσωπικού, ώστε να καθοριστούν τα δεδομένα συγκεκριμένων περιστατικών που είχαν αναφερθεί και οι ενέργειες του εργοδότη όταν προέκυψαν οι περιπτώσεις. Εξέτασαν επίσης γενικά τη συχνότητα εμφάνισης των περιπτώσεων παρενόχλησης, η οποία διαπιστώθηκε ότι ήταν αυξημένη μεταξύ του προσωπικού και των προϊστάμενων και είχε ως αποτέλεσμα συστηματικές απουσίες λόγω ασθένειας.

Κατά τη φάση *καθορισμού των μειονεκτημάτων* ή ελλείψεων, παρατηρήθηκε ότι δεν υπήρχαν μέτρα ή συμφωνημένη διαδικασία για την αντιμετώπιση της παρενόχλησης. Δεν υπήρχαν διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τον ορισμό της αρμόζουσας συμπεριφοράς κλπ., και οι προϊστάμενοι δεν αναγνώριζαν την ευθύνη τους να αντιμετωπίζουν ο ένας τον άλλο και τους υφιστάμενους τους με αρμόζοντα τρόπο, ούτε την ανάγκη να παρεμβαίνουν για να προλαμβάνουν την παρενόχληση.

Κατά τη φάση *υλοποίησης των αλλαγών* αρχικά δεν αντιμετωπίστηκαν επιμέρους συμβάντα. Αντ' αυτού, συμφωνήθηκαν τα ακόλουθα βήματα με τον εργοδότη:

- η ναυτιλιακή εταιρεία όφειλε να διατυπώσει σαφείς οδηγίες για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της παρενόχλησης·
- οι προϊστάμενοι και ο φορέας για την ασφάλεια στην εργασία όφειλαν να εκπαιδεύονται στη χρήση του επιχειρησιακού μοντέλου, ενώ θα παρακολουθούνταν η συμμόρφωσή τους με τα μέτρα που περιελάμβανε το μοντέλο·

- η ναυτιλιακή εταιρεία όφειλε να λάβει άμεσα μέτρα για την αναγνώριση κινδύνων στο ψυχοκοινωνικό εργασιακό περιβάλλον, οι οποίοι εντοπίστηκαν με τη βοήθεια των «αρχών ενός μοντέλου λειτουργικής εργασιακής κοινότητας» και των οδηγιών εκτίμησης κινδύνων·
- όφειλε να γίνει εκτίμηση των κινδύνων και να καταρτιστεί με τους υπεύθυνους ένα σχέδιο δράσης, καθώς και ένα σχεδιάγραμμα αποκατάστασης των ελλείψεων.

Μετά την επιτυχία της, η παρέμβαση αυτή εφαρμόστηκε και σε άλλα επιβατικά πλοία της εταιρείας. Οι επιθεωρητές της περιφερειακής αρχής υλοποίησαν τότε ένα ειδικό έργο για την ευεξία στα επιβατικά πλοία, ώστε να το μεταφέρουν και σε άλλες ναυτιλιακές εταιρείες. Καθορίστηκαν πρότυπα πολιτικής, καταρτίστηκαν κανόνες και εκπαιδεύτηκαν προϊστάμενοι. Οι αξιολογήσεις επιδόσεων και τα μέτρα πρόσληψης και ένταξης νέου προσωπικού έγιναν πιο αυστηρά. Επιπλέον, σύμβουλοι εργασίας παρέιχαν συμβουλές σε προσωπικό που απασχολούνταν σε ιδιαίτερα προβληματικές μονάδες.

Χρήση της μεθόδου σε μια μεμονωμένη περίπτωση

Η Περιφερειακή Επιθεώρηση για την Ασφάλεια στην Εργασία παρενέβη σε μία περίπτωση καταγγελίας για παρενόχληση. Ο υπάλληλος Π. είχε κάνει καταγγελία αφότου είχε δεχτεί επίπληξη και είχε μεταφερθεί σε άλλη θέση. Ωστόσο, κατά τη φάση διερεύνησης, μέσω συνεντεύξεων με το προσωπικό, διαπιστώθηκε ότι είχε συμπεριφερθεί προσβλητικά προς μια συνάδελφο, και οι ενέργειες του εργοδότη κρίθηκαν ως δικαιολογημένες. Το ιστορικό της υπόθεσης ήταν ότι μια νέα υπάλληλος, η Κ., είχε προσληφθεί σε μια ομάδα. Σύντομα, έγινε θύμα παρενόχλησης από ορισμένους άλλους στην ομάδα. Ανέφερε το γεγονός στον προϊστάμενο του τμήματός της, ο οποίος δεν έκανε τίποτα. Δέχτηκε απειλές, της μίλησαν υβριστικά και επενέβησαν στα εργασιακά της καθήκοντα. Στη διάρκεια ενός ταξιδιού, καθώς η Κ. οδηγούσε το αυτοκίνητο της ομάδας, ο υπάλληλος Π. πέταξε ένα άδαιο μπουκάλι στην Κ.

Η επιθεώρηση έπειτα προχώρησε στον καθορισμό των γενικών οργανωτικών ελλείψεων που κρύβονταν πίσω από το περιστατικό. Υπήρχαν διαπροσωπικές διαμάχες μεταξύ δυο επιμέρους τμημάτων, τα οποία κάποιες φορές συνεργάζονταν. Τα μειονεκτήματα εντοπίστηκαν στην οργάνωση και τη διαχείριση της εργασίας, τη συνεργασία και τη ροή πληροφοριών. Οι δυο προϊστάμενοι που διαχειρίζονταν και επέβλεπαν την εργασία των τμημάτων δεν είχαν σχεδιάσει τον τρόπο κατά τον οποίο θα έπρεπε να συνεργάζονται οι υπάλληλοί τους, και η παρέμβασή τους δεν ήταν άμεση όταν προέκυπταν προβλήματα στο εργασιακό περιβάλλον. Επομένως, οι υπάλληλοι μπορούσαν να πράξουν κατά τον τρόπο που εκείνοι έκριναν κατάλληλο κατά τη συνεργασία τους, χωρίς καμία επίβλεψη, γεγονός το οποίο με τη σειρά του επέφερε επιδείνωση της προβληματικής συμπεριφοράς, των συγκρούσεων για επικράτηση και της διαμάχης μεταξύ των υπαλλήλων.

Βάσει αυτού, ο εργοδότης έλαβε οδηγίες για τις αλλαγές που έπρεπε να υλοποιηθούν. Ο εργοδότης, έπειτα από διαβούλευση με το προσωπικό, ένταξε την παρενόχληση στο πρόγραμμα εκτίμησης κινδύνων και δραστηριοτήτων για την ασφάλεια, καθιέρωσε κοινές τακτικές διαβουλεύσεις μεταξύ των προϊσταμένων τμημάτων και υπαλλήλων, κατάρτισε κοινές διαδικασίες για τα εταιρικά ταξίδια, βελτίωσε τις μεθόδους πρόσληψης και εγκαίνιασε ένα ενδοεπιχειρησιακό πρόγραμμα εκπαίδευσης για προϊσταμένους και υπαλλήλους.

Αποτελέσματα

Η αποτελεσματικότητα του μοντέλου δοκιμάστηκε, ενώ το ίδιο το μοντέλο έχει αναπτυχθεί περαιτέρω και εφαρμοστεί σε διάφορα περιβάλλοντα εργασίας

στη διάρκεια μιας διετίας, με τη συμμετοχή περίπου 20 επιθεωρητών στην Περιφερειακή Αρχή για την Ασφάλεια στην Εργασία της Uusimaa.

Ο μηχανισμός συνέβαλε στην προώθηση αποτελεσματικής συνεργασίας μεταξύ της διοίκησης και των υπαλλήλων και των απαραίτητων προϋποθέσεων για συνεχή εξέλιξη.

Σχόλια

Η εξέταση επιμέρους περιπτώσεων από επιθεωρητές μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα γενικές πολιτικές πρόληψης. Επίσης, όταν τεθεί σε εφαρμογή ένας μηχανισμός, μπορεί να ακολουθηθεί μια ενεργή προσέγγιση για τη μεταφορά λύσεων από έναν οργανισμό σε άλλους.

PROCESS FOR HANDLING MISTREATMENT

