



Εργαλείο καθοδήγησης για τη μεταφορά εμπορευμάτων (Δανία)

Εισαγωγή

Εισαγωγή στην επιθεώρηση του ψυχολογικού εργασιακού περιβάλλοντος.

Διεξάγοντας μία επιθεώρηση, είναι δυνατό τα άτομα να αντιληφθούν ότι ο ψυχολογικός εργασιακός χώρος είναι ένα από τα θέματα που πάντοτε θα συζητιούνται όταν κάποιος Επιθεωρητής Εργασίας επιθεωρεί το εργασιακό περιβάλλον ενός οργανισμού, λόγω της πιθανότητας εκδήλωσης ψυχολογικών προβλημάτων σε όλους τους τομείς.

Κατά την επιθεώρηση, το πρόβλημα θα ήταν ίσως να πείτε: «Ένα από τα θέματα που πρέπει να συζητήσουμε είναι το ψυχολογικό εργασιακό σας περιβάλλον, καθώς αυτή ήταν μία από τις πτυχές που, κατά τη γνώμη των επιθεωρητών, αποτελούσε πρόβλημα κατά την επίσκεψη επιθεώρησης». Αν είναι απαραίτητο, δώστε συγκεκριμένες λεπτομέρειες για αυτό στο οποίο αναφέρονται.

ΠΠροκαταρκτικές ερωτήσεις

Οι παρακάτω ερωτήσεις ίσως να είναι χρήσιμες για την έναρξη μίας συζήτησης σχετικά με το ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον.

Αρχίστε με γενικές ερωτήσεις σχετικά με την εταιρεία. Για παράδειγμα:



Ποιοι είναι οι πελάτες σας;



Σε ποιες περιοχές πραγματοποιείτε μεταφορές;



Πόσοι οδηγοί/ μεταφορείς εργάζονται για την εταιρεία;



Πόσο προσωπικό εργάζεται σε σταθερές βάρδιες και πόσους έκτακτους εργαζόμενους έχετε;



Έχετε μόνιμους συνεργάτες;



Η σύνθεση της εταιρείας: Είναι μέρος μίας μεγάλης εθνικής ή πολυεθνικής εταιρείας; Αν ισχύει, ποια τμήματα έχει η εταιρεία;



Ποια είναι η διοικητική της δομή;

Κατόπιν, πληροφορηθείτε εάν η εταιρεία έχει απαντήσει στις ερωτήσεις για το ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον στην δική της Αξιολόγηση του Χώρου Εργασίας. Αν ναι, ο οδηγός συνέντευξης μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βάση για μεγαλύτερη εμβάθυνση με τις ερωτήσεις του πώς η εταιρεία σχετίζεται με το ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον στην Αξιολόγηση του Χώρου Εργασίας. Αν η εταιρεία δεν έχει απαντήσει στο ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον στην Αξιολόγηση του Χώρου Εργασίας, ο οδηγός συνέντευξης μπορεί να χρησιμοποιηθεί προκειμένου να διαπιστωθεί αν υπάρχουν προβλήματα σε αυτό τον τομέα.

Ερωτήσεις: Αξιολόγηση του Χώρου Εργασίας:



Απαντήσατε στις ερωτήσεις για το ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον στην Αξιολόγηση Χώρου Εργασίας;



• Συναντήσατε προβλήματα; Αν ναι, ποια;



• Τι κάνατε για να ξεπεράσετε αυτά τα προβλήματα; Ζητήστε μία περιγραφή.



Άλλες προκαταρκτικές ερωτήσεις:



Πώς τα πάτε εδώ; Τα πράγματα σας πηγαίνουν καλά;



Είναι καλό μέρος για δουλειά; Περιγράψτε μας γιατί έχετε αυτή την εντύπωση.



Οι άνθρωποι εδώ είναι χαρούμενοι;



Τι είδους καθήκοντα έχετε τώρα;

Παρουσίαση παραγόντων κινδύνου που πρέπει να συζητηθούν

Όσον αφορά το ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον, θα ρωτήσουμε για τους παρακάτω παράγοντες κινδύνου:



Μεγάλος φόρτος εργασίας, πίεση χρόνου και απαιτήσεις προσοχής.



Βία, απειλές, ληστείες ή άλλα τραυματικά περιστατικά.



Πιεστικό ωράριο εργασίας, συμπεριλαμβανομένων νυχτερινών βάρδιών.

Εκτός από αυτά, θα ερευνήσουμε περιπτώσεις εκφοβισμού και σεξουαλικής παρενόχλησης, αν διαπιστώσουμε ότι αποτελούν πρόβλημα στην εταιρεία.

Γενικά, οι παράγοντες κινδύνου είναι σημαντικά προβλήματα σε αυτό τον τομέα και περιγράφονται στις οδηγίες του τομέα (αρ. 16 «Μεταφορά εμπορευμάτων»).

Πώς αντιμετωπίσατε αυτούς τους παράγοντες κινδύνου, π.χ. στην Αξιολόγησή του δικού σας Χώρου Εργασίας; (Ζητήστε να δείτε μία Αξιολόγηση του Χώρου Εργασίας.)

(Μελέτη, αξιολόγηση, σχέδιο δράσης, παρακολούθηση, αναρρωτική άδεια.)

Παράγοντες που ίσως υποδηλώνουν κακό ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον

Έχετε την εντύπωση ότι κάποιοι υπάλληλοι/ οδηγοί εγκαταλείπουν την εταιρεία λόγω άγχους στο ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον; Υπάρχει υψηλό ποσοστό εναλλαγής του προσωπικού στις θέσεις εργασίας;

Νιώθετε ότι σημειώνονται απουσίες λόγω προβλημάτων στο χώρο εργασίας, π.χ. άγχος και κακό ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον;

Έχουν σημειωθεί αλλαγές στον αριθμό των ατόμων που λαμβάνουν αναρρωτικές άδειες τον τελευταίο χρόνο; (Αν ναι, ζητήστε στατιστικά στοιχεία).

Έχετε την εντύπωση ότι υπάρχουν συγκρούσεις στην εταιρεία (μεταξύ οδηγών και διοικητικών στελεχών ή εσωτερικά μεταξύ οδηγών), οι οποίες οφείλονται σε ένταση στην εργασία;

Αν όντως σημειώνονται συγκρούσεις, προσπαθήστε να βρείτε αν αυτές οι συγκρούσεις αντιστοιχούν σε ενέργειες εκφοβισμού ή σεξουαλικής παρενόχλησης.

Ερωτήσεις σχετικά με τους παράγοντες κινδύνου

Τελικές ερωτήσεις

Υπάρχει κάτι άλλο στο ψυχολογικό εργασιακό περιβάλλον, για το οποίο δεν μιλήσαμε;

Υπάρχει κάτι άλλο το οποίο πρέπει να γνωστοποιηθεί στον Επιθεωρητή Εργασίας;

Παράγοντας κινδύνου: Μεγάλος φόρτος εργασίας, πίεση χρόνου και απαιτήσεις προσοχής.

Συμβάν

Η εργασία ως οδηγός/ μεταφορέας χαρακτηρίζεται, εξ αρχής, από τους παρακάτω (βασικούς) όρους:

- Απαιτήσεις προσοχής, δηλ. άλλοι χρήστες των δρόμων, κατάσταση του δρόμου
- Μοναχική εργασία

Μπορείτε να τηρείτε τις προθεσμίες;

Ρωτήστε πού βρίσκονται οι διαδρομές, πόσο συχνά πρέπει να τις ακολουθείτε, το μήκος των διαδρομών και τον αριθμό των ημερήσιων παραδόσεων

Αυτό ισχύει για όλους τους υπαλλήλους/ διαδρομές ή για καθορισμένες ομάδες/ υπαλλήλους/ διαδρομές;

Ρωτήστε ποιος, πού, πόσο συχνά και πότε

Εδώ και πόσο καιρό υπάρχουν αυτά τα προβλήματα; Φαίνεται ότι θα συνεχιστεί;

- Ναι

Η εργασία χαρακτηρίζεται από:

- Οδήγηση στις πόλεις
- Συχνές περιόδους με πολλή κίνηση (δηλ. ώρες αιχμής, περιόδους αιχμής, π.χ. Χριστούγεννα)
- Επικίνδυνα εμπορεύματα (π.χ. μεταφορά χημικών)
- Απρόβλεπτος χαρακτήρας (το μήκος της διαδρομής είναι δυνατό να επηρεαστεί από την κίνηση, τις καιρικές συνθήκες, προβλήματα φορτοεκφόρτωσης)
- Πολλά τεχνικά προβλήματα
- Στενή επιθεώρηση της εργασίας του οδηγού και του μεταφορέα με τη χρήση GPS

Κατά τη γνώμη σας, ποια είναι η αιτία αυτού του μεγάλου φόρτου εργασίας και της πίεσης του χρόνου;

Πρόληψη

Πώς φροντίζετε να μην υπάρξει υπερβολική πίεση χρόνου; Πώς αντιμετωπίζετε τις αρνητικές συνέπειες από τη μοναχική εργασία; Δώστε παραδείγματα. Λειτουργεί αυτό;

Με ποιο τρόπο οι υπάλληλοι λαμβάνουν βοήθεια και υποστήριξη κατά την εργασία τους από τα διοικητικά στελέχη και τους συναδέλφους τους;

- Η διοίκηση κάνει ό,τι μπορεί για να σχεδιάσει ρεαλιστικές προθεσμίες και διαδρομές παράδοσης, λαμβάνοντας υπόψη τους κανονισμούς που αφορούν τις περιόδους οδήγησης και ανάπαυλας και τη γνώση των οδηγών/ μεταφορέων σχετικά με τη διάρκεια διάνυσης της εν λόγω διαδρομής, υπολογίζοντας εργασίες οδοποιίας, έντονη κίνηση και τη φύση του φορτίου (π.χ. ζώα, επικίνδυνα εμπορεύματα)
- Η διοίκηση εξασφαλίζει τα διαλείμματα να αντιστοιχούν σε ένα ελάχιστο της κατάλληλης διάρκειας, παρά τις καθυστερήσεις
- Κάθε ευκαιρία κοινών διαλειμμάτων (δηλ. φυσική κατάσταση, γεωγραφική θέση)
- Διάλογος μεταξύ οδηγών/ μεταφορέων και διοίκησης σχετικά με τις καθυστερήσεις
- Διάλογος με τη διοίκηση όταν η εργασία πραγματοποιηθεί ικανοποιητικά
- Αναγνώριση μετά την ολοκλήρωση της εργασίας
- Σαφείς δηλώσεις από τη διοίκηση σχετικά με τη συμμόρφωση με τον Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας συνιστούν κορυφαία προτεραιότητα

- Απαραίτητες πληροφορίες για να καταστεί δυνατή η πραγματοποίηση της εργασίας (δηλ. ακριβείς πληροφορίες για τον τόπο παραλαβής και παράδοσης των εμπορευμάτων, μεταβολές στην προγραμματισμένη διαδρομή λόγω νέων ή ακυρωμένων αποστολών)
- Η δυνατότητα καθημερινής επικοινωνίας με τη διοίκηση
- Εναλλαγή μεταξύ δρομολογίων που απαιτούν περισσότερη προσοχή και δρομολογίων που απαιτούν λιγότερη προσοχή
- Οργάνωση σε εν μέρει αυτόνομες ομάδες (δηλ., εταιρείες συλλογής αποβλήτων, εταιρείες απομάκρυνσης άχρηστων υλικών)

Με ποιο τρόπο οι υπάλληλοι επηρεάζουν το σχεδιασμό, την ιεράρχηση και την διεξαγωγή της εργασίας τους;

Για παράδειγμα, οι υπάλληλοι ασκούν επιρροή:

- Στο σχεδιασμό της διαδρομής τους και τον αριθμό των παραδόσεων κατά μήκος της διαδρομής, καθώς και των προθεσμιών παράδοσης
- Στα διαλείμματα
- Στο ποιες διαδρομές θα χρησιμοποιηθούν (ανάλογα με τη δουλειά)
- Με ποιους εργάζονται (με την οργάνωση της ομάδας)
- Στη λήψη κοινών αποφάσεων με τεχνικό εξοπλισμό και εξοπλισμό επικοινωνίας (GPS κ.λπ.)

Πρόληψη

Η επιρροή επιτυγχάνεται μέσω:

- Συχνών συναντήσεων, όπου όλοι έχουν τη δυνατότητα να πουν τη γνώμη τους σχετικά με τα παραπάνω θέματα
- Οργάνωσης της ομάδας
- Συχνής επικοινωνίας με το διοικητικό στέλεχος σχετικά με την επιτέλεση της εργασίας τους

Ποιοι τύποι οδηγιών, εκπαίδευσης και μαθημάτων σχετικών με την εργασία παρέχονται στους υπαλλήλους;

- Η εκπαίδευση είναι συνεχής όσον αφορά τα καθήκοντα, δηλ. τη φύση των εμπορευμάτων (ζώα, χημικά κ.λπ.)
- Η ανταλλαγή εμπειριών είναι συνεχής, δηλ. σωστές συμβουλές όσον αφορά την οδήγηση σε συγκεκριμένες διαδρομές (συμβουλές για την εξοικονόμηση χρόνου, πληροφορίες για επικίνδυνες περιοχές)

Υπάρχει κάτι άλλο που συμβάλλει στην καταπολέμηση του άγχους;

Συνέπειες σχετικές με την εργασία

Μπορείτε να αναγνωρίσετε τις παρακάτω ως συνέπειες του μεγάλου φόρτου εργασίας, της πίεσης του χρόνου και των απαιτήσεων προσοχής;

- Γρήγορη οδήγηση
- Παρατεταμένες εργάσιμες ημέρες
- Κακή ποιότητα υπηρεσιών
- Προβλήματα στην έγκαιρη παράδοση των εμπορευμάτων
- Αδυναμία διαλειμμάτων/ συντόμευση διαλειμμάτων
- Μη τήρηση νομικών απαιτήσεων (κανονισμοί για την οδήγηση/ ανάπαυλα)
- Πολλά παράπονα από τους πελάτες
- Επεισόδια που περιλαμβάνουν βία και απειλές και σχετίζονται με την πίεση χρόνου
- Πολλές υπερωρίες
- Οι υπερωρίες δεν μπορούν να αντικατασταθούν
- Βία και απειλές βίας
- Εκφοβισμός
- Άλλο

Παράγοντας κινδύνου: Βία, απειλές, ληστείες ή άλλα τραυματικά περιστατικά

Συμβάν

Εξ αρχής, η εργασία ως οδηγός χαρακτηρίζεται πάντοτε από τις παρακάτω (βασικές) συνθήκες:

- Μοναχική εργασία
- Τον κίνδυνο εμπλοκής σε τροχαίο ατύχημα ή να γίνουν μάρτυρες κάποιου τροχαίου ατυχήματος

Οι οδηγοί είναι ευάλωτοι στη βία και στις απειλές;

(Ζητήστε τα αρχεία και τις εκθέσεις της εταιρείας σχετικά με επεισόδια βίας και απειλών).

Πόσα επεισόδια με βία και απειλές σημειώθηκαν τον τελευταίο χρόνο;

Προσπαθήστε να βρείτε ποιος, πού, πόσο συχνά και πότε

Σε ποιους τύπους τραυματικών περιστατικών υπόκειται ο οδηγός;

Επιθέσεις και άλλου είδους σωματική βία (επιθέσεις, ξυλοδαρμοί, πτυσμοί κ.λπ.)

- Απειλές βίας ή άλλη απειλητική συμπεριφορά, π.χ. παραβίαση προσωπικών σωματικών ορίων
- Εξόβριση/ παρενόχληση/ ρατσιστικά σχόλια
- Ληστεία μετρητών και λοιπών τιμαλφών
- Βανδαλισμός

- Εμπλοκή ή έγινε μάρτυρας τροχαίου ατυχήματος
- Εμπλοκή σε ατύχημα με επικίνδυνα εμπορεύματα
- Άλλο

Η εργασία χαρακτηρίζεται από:

- Τη μεταφορά πολύτιμων εμπορευμάτων, τα οποία αυξάνουν τον κίνδυνο ληστείας
- Τη μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων, όπως χημικών, τα οποία αυξάνουν τον κίνδυνο έκρηξης, πυρκαγιάς, μόλυνσης κ.λπ.
- Οι οδηγοί συχνά συναντούν πελάτες που είναι θυμωμένοι, κουρασμένοι ή δυσαρεστημένοι
- Υπάρχει κίνδυνος ληστείας στους χώρους αναμονής
- Η οδήγηση υπό την πίεση του χρόνου αυξάνει τον κίνδυνο τροχαίου ατυχήματος και διενέξεων με τους πελάτες
- Η οδήγηση σε μεγάλες αποστάσεις σε άλλες χώρες, η οποία μειώνει τη δυνατότητα υποστήριξης από συναδέλφους και τη διοίκηση σε περίπτωση τραυματικών περιστατικών
- Η οδήγηση σε διαδρομές, σε περιοχές ή σε χώρες όπου υπάρχει γνωστός κίνδυνος βίας και απειλών
- Άλλο

Πρόληψη

Πώς φροντίζετε να διατηρείται στο ελάχιστο η βία και οι απειλές;

Δώστε ένα παράδειγμα. Λειτουργεί αυτό;

Έχετε σχέδιο για τη διαχείριση της βίας, των απειλών και των τραυματικών περιστατικών;

Από τι αποτελείται αυτό το σχέδιο;

Πώς βεβαιώνετε ότι οι υπάλληλοι γνωρίζουν και τηρούν το σχέδιο;

Πώς αντιμετωπίζετε τη βία, τις απειλές και τα τραυματικά περιστατικά πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το επεισόδιο;

Πριν

- Ορισμός βίας, απειλών και άλλων δυσάρεστων συμβάντων
- Στους οδηγούς παρέχονται καλές οδηγίες σχετικά με τη διαχείριση επικίνδυνων εμπορευμάτων, για την αποτροπή ατυχημάτων. Ενημερώνονται επίσης για τις ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιήσουν σε περίπτωση ατυχήματος με επικίνδυνα εμπορεύματα
- Οι οδηγοί ενημερώνονται για τους κινδύνους που ενέχουν ορισμένες διαδρομές/ περιοχές/ χώρες και για τον τρόπο με

τον οποίο μπορούν να τους αντιμετωπίσουν, π.χ. επιλογή εναλλακτικών διαδρομών

- Οδηγίες σχετικά με τον τρόπο αντίδρασης των οδηγών σε περίπτωση επεισοδίων που περιλαμβάνουν βία, απειλές και ληστεία και σε περίπτωση τροχαίου ατυχήματος, έκρηξης ή μόλυνσης
- Οι νέοι υπάλληλοι και οι έκτακτοι εργαζόμενοι λαμβάνουν τις απαραίτητες οδηγίες/ εκπαίδευση (βασική γνώση του σχεδίου έκτακτης ανάγκης πριν από την οδήγηση)

Κατά τη διάρκεια και αμέσως μετά

- Αποτελεσματικές διαδικασίες συναγερμού
- Πώς οι οδηγοί μπορούν να λάβουν ψυχολογική βοήθεια
- Αναφορά (ομάδα προσωπικού από κοινού)

Μακροχρόνια παρακολούθηση

- Επαγγελματική συμβουλευτική κρίσης/ επανεξέταση τραυματικών επεισοδίων (βία, απειλές, τροχαία ατυχήματα, εκρήξεις, εκτεταμένη μόλυνση κ.λπ.)

- Προληπτική ανάλυση επεισοδίων που περιλαμβάνουν βία, απειλές, ληστεία, τροχαία ατυχήματα, εκρήξεις, μόλυνση κ.λπ.
- Αναφορά στην Επιθεώρηση Εργασίας

Πώς είναι η καθημερινή υποστήριξη και η παροχή βοήθειας;

- Διάλογος με τη διοίκηση σχετικά με την προτεραιότητα στην προσωπική ασφάλεια
- Σε σχέση με τα εμπορεύματα (επιτρέποντας στους ληστές να διαφύγουν με τα εμπορεύματα, χωρίς ο οδηγός να αποπειραθεί να τους σταματήσει)
- Χρόνοι παράδοσης (συμμόρφωση με τον Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας, τους χρόνους οδήγησης και τις περιόδους ανάπαυλας, με στόχο τη μείωση του κινδύνου ατυχήματος κ.λπ.)
- Τα διαλείμματα δίνουν στους οδηγούς τη δυνατότητα να μιλούν καθημερινά με τους συναδέλφους τους σχετικά με αγχώδεις εμπειρίες, δηλ. συμφωνώντας να συναντηθούν σε συγκεκριμένα μέρη

Τεχνικά μέτρα ασφάλειας

- Εγκατάσταση προσωπικού συναγερμού στο όχημα
- Εγκατάσταση εξοπλισμού πλοήγησης GPS για τον εντοπισμό του οχήματος με στόχο την εξασφάλιση της έγκαιρης έλευσης βοήθειας
- Τοποθέτηση εξοπλισμού πυρόσβεσης στα οχήματα

Υπάρχει κάτι άλλο που συμβάλλει στην μείωση του άγχους λόγω βίας και απειλών βίας και τραυματικών περιστατικών;

Συνέπειες σχετικές με την εργασία

Μπορείτε να αναγνωρίσετε τα παρακάτω ως συνέπειες της βίας και των τραυματικών περιστατικών;

- Απροθυμία/ διστακτικότητα οδήγησης σε ορισμένες διαδρομές, περιοχές ή χώρες
- Απροθυμία/ διστακτικότητα/ ανησυχία για διαλείμματα σε ορισμένες περιοχές και σε ορισμένους χώρους αναμονής
- Απροθυμία/ διστακτικότητα οδήγησης ορισμένες περιόδους της ημέρας
- Απροθυμία/ διστακτικότητα/ άγχος για τα επικίνδυνα εμπορεύματα
- Απροθυμία/ διστακτικότητα/ άγχος για τα πολύτιμα εμπορεύματα
- Τροχαία ατυχήματα που σχετίζονται με την πίεση χρόνου
- Επεισόδια που περιλαμβάνουν βία και απειλές και σχετίζονται με την πίεση χρόνου
- Άλλο