



Εργαλείο καθοδήγησης για ξενοδοχεία και εστιατόρια (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 τον εργασιακό χώρο ενός οργανισμού, λόγω της πιθανής 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.

Προκαταρκτικές 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 τον οργανισμό. Για παράδειγμα: Μπορείτε να μας πείτε εν συντομία:



Ποια είναι η δουλειά σας;



Ποιες υπηρεσίες παρέχετε;



Ποιοι είναι οι πελάτες σας;



Ποια είναι η σύνθεση της εταιρείας; Τι τμήματα έχει η εταιρεία; Πώς συνεργάζονται τα τμήματα και αλληλοσυμπληρώνονται μεταξύ τους;

Κατόπιν, ενημερωθείτε 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 του 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 και πίεση χρόνου.

Βία, απειλές και τραυματικά περιστατικά.

Διάφορες ώρες εργασίας και νυχτερινό ωράριο.

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

Οι επαγγελματικές σχέσεις σε αυτό τον τομέα μπορούν συχνά να γίνουν εξαιρετικά προβληματικές. Αυτές περιγράφονται στον κατάλογο του τομέα.

Πώς προσεγγίσατε αυτά τα θέματα, 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 εγκαταλείπουν τον οργανισμό λόγω άγχους στον ψυχολογικό εργασιακό χώρο; 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 οι οποίες οφείλονται σε ένταση στην εργασία, δηλ. σε άγχος και μεγάλο φόρτο εργασίας;

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 και πίεση χρόνου

Συμβάν

Γενικά, φέρνετε εις πέρας τον απαιτούμενο όγκο εργασίας σε σχέση με τους στόχους εργασίας;

Αυτό ισχύει για όλους τους υπαλλήλους ή για καθορισμένες ομάδες/ υπαλλήλους;
Προσπαθήστε να βρείτε ποιος, πού, πόσο συχνά και πότε

Εδώ και πόσο καιρό υπάρχει αυτή η πίεση στην εργασία;
Φαίνεται ότι θα συνεχιστεί;

• Ναι.

Η εργασία χαρακτηρίζεται από:

- Πολλά καθήκοντα όσον αφορά τους πόρους (δηλ. το χρόνο και το ανθρώπινο δυναμικό)
- Συχνά καθήκοντα που απαιτούν πολλή συγκέντρωση (επεξεργασία πολλών πληροφοριών).
- Άμεση επαφή με τους πελάτες.

- Την ανάγκη διεξαγωγής τόσο προγραμματισμένων όσο και έκτακτων/ απρόβλεπτων καθηκόντων.
- Πολλές διακοπές (π.χ. από συναδέλφους/ πελάτες και θόρυβος)
- Συχνές περιόδους έντονης εργασίας
- Συχνές βλάβες στα συστήματα πληροφορικής.
- Ακατάλληλα συστήματα πληροφορικής.
- Διαφορετικές απαιτήσεις από διαφορετικές πηγές: διεύθυνση, συνάδελφοι και τον ίδιο τον υπάλληλο.
- Συχνά δυσκολία στην επίτευξη της απαραίτητης ποιότητας.
- Άλλο

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

Πρόληψη

Πώς φροντίζετε να μην υπάρχει υπερβολική πίεση στα άτομα;
Δώστε ένα παράδειγμα. Λειτουργεί αυτό;

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

- Ο φόρτος εργασίας και η στελέχωση προσαρμόζονται κατάλληλα ανάλογα με την υπηρεσία που πρέπει να παρασχεθεί (π.χ. η ισορροπία μεταξύ του αριθμού των σερβιτόρων και του αριθμού των τραπεζιών)
- Χρήση βοηθημάτων (π.χ. «ηλεκτρονικό ταμείο», μέσω του οποίου οι παραγγελίες και οι πληρωμές μπορούν να γίνονται από τα τραπέζια)
- Κατάλληλος σχεδιασμός των καθηκόντων (π.χ. σχεδιασμός των γευμάτων εταιρειών)
- Σαφής ιεράρχηση των καθηκόντων (δηλ. η δυνατότητα αναβολής ορισμένων καθηκόντων)
- Κατάλληλος καταμερισμός καθηκόντων, ανάλογα με την περιπλοκότητά τους
- Καθορισμός σαφών απαιτήσεων για την εργασία, ανάλογα με το στόχο, περιγραφή εννοιών, περιγραφή εργασιών και καθορισμός επιπέδου υπηρεσιών
- Σαφείς οδηγίες για διάλογο σχετικά με το πότε η εργασία γίνεται σωστά, τι είναι καλή ποιότητα και πώς πρέπει να ισορροπηθεί η ποιότητα με την ποσότητα
- Απαραίτητες πληροφορίες για την υλοποίηση της εργασίας, π.χ. μεταξύ συνδικαλιστικών ομάδων εργαζομένων

- Συχνές (καθημερινές) συναντήσεις/ συζητήσεις σχετικά με το συντονισμό/ την επιβίωση
- Συχνές συνελεύσεις του προσωπικού
- Βοήθεια και υποστήριξη από τους συναδέλφους
- Η διεύθυνση είναι διαθέσιμη όταν και μόλις χρειαστεί
- Βοήθεια για την αντιμετώπιση προβλημάτων των συστημάτων πληροφορικής
- Αναγνώριση μετά την ολοκλήρωση της εργασίας
- Οργάνωση ομάδας (συμπεριλαμβανομένων διαλειτουργικών ομάδων)
- Χρήση υποκαταστάτων και αποθεμάτων
- Σαφής ενημέρωση των πελατών σχετικά με το χρόνο αναμονής
- Άλλο

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

Για παράδειγμα, οι υπάλληλοι ασκούν επιρροή:

- Στον φόρτο εργασίας
- Στα διαλείμματα
- Στην κατανομή των καθηκόντων
- Στη διεξαγωγή των καθηκόντων
- Στην αλληλουχία των καθηκόντων

Πρόληψη

- Με ποιους εργάζονται
- Άλλο

Η επιρροή επιτυγχάνεται μέσω:

- Συχνών συναντήσεων (π.χ. συνελεύσεων προσωπικού)
- Καθορισμού στόχων για την εργασία
- Οργάνωσης της ομάδας
- Συχνή επικοινωνία με το διοικητικό στέλεχος σχετικά με τη διεξαγωγή της εργασίας κάθε υπαλλήλου ξεχωριστά
- Άλλο

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

- Συστηματικές οδηγίες, κατάρτιση και εκπαίδευση σε σχέση με τα καθήκοντα και τις απαιτήσεις υπηρεσιών
- Εκπαίδευση σε νέα συστήματα/ εργαλεία/ μεθόδους πληροφορικής
- Άλλο

Υπάρχει κάτι άλλο που συμβάλλει στην καταπολέμηση του άγχους;

Συνέπειες σχετικές με την εργασία

Μπορείτε να αναγνωρίσετε τις παρακάτω ως τυπικές συνέπειες του μεγάλου φόρτου εργασίας και της πίεσης του χρόνου;

- Προβλήματα στη διατήρηση της ποιότητας/ του επιπέδου των υπηρεσιών
- Εργασίες που πρέπει να γίνουν και δεν γίνονται
- Μη συμμόρφωση με τις νόμιμες απαιτήσεις της αυτορρύθμισης
- Δεν υπάρχει αφοσίωση στους στόχους
- Υψηλός ρυθμός σε όλη τη διάρκεια της βάρδιας
- Δεν υπάρχει δυνατότητα διαλειμμάτων/ συχνά παραλείπονται τα διαλείμματα φαγητού
- Πολλές υπερωρίες
- Οι υπερωρίες δεν μπορούν να αντικατασταθούν
- Εργασία στα ρεπό/ στις αργίες
- Απροθυμία ανάληψης έξτρα βαρδιών/ αλλαγής βαρδιών
- Πολύς χρόνος επεξεργασίας για τους πελάτες
- Πολλά παράπονα από τους πελάτες
- Ανταγωνισμός μεταξύ συνδικαλιστικών ομάδων των εργαζομένων/ συναδέλφων
- Εκφοβισμός
- Βία και απειλές
- Άλλο

Παράγοντας κινδύνου: Βία, απειλές και τραυματικά περιστατικά

Συμβάν

Οι υπάλληλοι είναι πιθανό να πέσουν θύματα βίας, απειλών και ληστείας;

(Ζητήστε τα αρχεία και τις εκθέσεις της εταιρείας που αφορούν επεισόδια βίας, απειλών και ληστειών, καθώς και περιστατικών απόπειρας τέτοιων πράξεων.)

Πόσα επεισόδια με βία, απειλές και ληστείες σημειώθηκαν τον τελευταίο χρόνο;

Υπήρξαν υπάλληλοι που ήταν μάρτυρες του θανάτου κάποιου πελάτη ή συναδέλφου;

Ρωτήστε ποιος, πού, πώς και πόσο συχνά.

(Επικεντρωθείτε ειδικά στις ομάδες υπαλλήλων που είναι περισσότερο ευάλωτες από άλλες, λόγω φυλής ή θρησκείας κ.λπ.)

Σε ποιους τύπους βίας, απειλών και τραυματικών περιστατικών υπόκεινται οι υπάλληλοι;

- Επιθέσεις ή άλλη σωματική βία
- Σωματικές απειλές, π.χ. παραβίαση προσωπικών σωματικών ορίων
- Πτυσμοί
- Απειλές κατά της ασφάλειας υπαλλήλων
- Απειλές κατά μελών της οικογένειας των υπαλλήλων

- Εξύβριση
- Σεξουαλική κακοποίηση (ανεπιθύμητο άγγιγμα ή ακατάλληλες ερωτήσεις επί σεξουαλικών θεμάτων)
- Ρατσιστικά σχόλια
- Βανδαλισμός των περιουσιακών στοιχείων του υπαλλήλου
- Εντοπισμός νεκρού πελάτη
- Έγιναν μάρτυρες σε ανθρωποκτονία (ιδίως σε ντισκοτέκ)
- Άλλο

Οι υπάλληλοι υπόκεινται σε βία και απειλές σε ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. όταν αρνούνται να εξυπηρετήσουν μεθυσμένους πελάτες);

Η εργασία χαρακτηρίζεται από:

- Πελάτες που τελούν υπό την επήρεια αλκοόλ ή ναρκωτικών
- Νυχτερινή λειτουργία
- Τοποθεσία σε κακόφημη περιοχή.
- Εργασία μόνος
- Κατοχή μεγάλων χρηματικών ποσών
- 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 της σωματικής βίας και της εξύβρισης
- Εκπαίδευση – διαχείριση συγκρούσεων και επικοινωνία
- Σχεδιασμός εργασίας σε σχέση με τον κίνδυνο βίας
- Κατάλληλες οδηγίες για την εργασία όταν οι υπάλληλοι είναι μόνοι
- Κατάλληλες οδηγίες για την άρνηση εισόδου/ την αποβολή δυνητικά βίαιων, μεθυσμένων και προκλητικών πελατών

- Κατάλληλες οδηγίες για την άρνηση σερβιρίσματος αλκοόλ
- Κοινές οδηγίες σχετικά με το απαραίτητο επίπεδο υπηρεσιών
- Κοινές οδηγίες σχετικά με τους αποδεκτούς τύπους συμπεριφοράς για τους πελάτες
- Συνεργασία με άλλες συναφείς εταιρείες
- Χρήση φρουρών ασφαλείας
- Οδηγίες για τη μεταφορά μετρητών
- Διαδικασίες αντιμετώπισης πυρκαγιάς και εκκένωσης

Κατά τη διάρκεια και αμέσως μετά

- Αποτελεσματικές διαδικασίες συναγερμού
- Συνεργασία με την αστυνομία
- Πώς αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι το θάνατο ενός πελάτη
- Πώς ανταποκρίνονται οι υπάλληλοι στην περίπτωση ληστείας (παράδοση χρημάτων/ εμπορευμάτων που απαιτεί ο ληστής, αποτυχία διακοπής της πορείας του ληστή, έκκληση σε βοήθεια)

- Υποστήριξη από τη διεύθυνση (ποιος κάνει τι, ποιος ειδοποιείται;)
- Ψυχολογικές πρώτες βοήθειες (γνώση και εφαρμογή)
- Αναφορά (ομάδα προσωπικού από κοινού)

Μακροχρόνια παρακολούθηση

- Καταγραφή περιστατικών
- Χώρος για συζήτηση με τη διεύθυνση και τους συναδέλφους σχετικά με δυσάρεστα περιστατικά
- Συμβουλευτική κρίσης - επαγγελματική
- Αντιμετώπιση παραπόνων/ κατηγοριών πελατών
- Έρευνες και ανάλυση με στόχο την πρόληψη
- Υποστήριξη από τη διεύθυνση (π.χ. τηλεφωνική επικοινωνία, επιστροφή στην εργασία, νομική υποστήριξη σε δικαστική υπόθεση)
- Αναφορά στην Επιθεώρηση Εργασίας
- Άλλο

Τι έχετε προβλέψει;

- Πιθανότητες ενεργοποίησης του συναγερμού
- Πιθανότητες διαφυγής
- Όχι πολλά χρήματα στο ταμείο και χρηματοκιβώτιο με κλειδί για την κατάθεση χρημάτων, το κλειδί του οποίου δεν το έχουν οι υπάλληλοι
- Παρακολούθηση μέσω βίντεο
- Επισήμανση με την παρακολούθηση μέσω βίντεο
- Ανιχνευτές που μπορούν να εντοπίσουν πελάτες υπό την επήρεια ναρκωτικών
- Άλλο

Υπάρχει κάτι άλλο που συμβάλλει στη μείωση της βίας και των απειλών;

Συνέπειες σχετικές με την εργασία

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

- Βίαια ατυχήματα και απόπειρες
- Συχνές ληστείες
- Υψηλή «κατάσταση συναγερμού» στην εταιρεία
- Απόψεις ότι «η βία/ οι απειλές/ οι ληστείες αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της δουλειάς» (διακωμώδηση των συμβάντων)
- Πολλές συμπλοκές πελατών και προσωπικού
- Κακή φήμη
- Τα προβλήματα των πελατών θεωρείται ότι αποτελούν το «μοναδικό» αίτιο της βίας και των απειλών
- Απόλεια αφοσίωσης/ αποστροφή επαφής με τους πελάτες
- Απροθυμία/ διστακτικότητα εργασίας μόνος (π.χ. δυσκολία πλήρωσης θέσεων όπου το προσωπικό πρέπει να εργαστεί μόνο)
- Άλλο