



**ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ ΜΕΛΕΤΗΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ  
ΛΟΓΩ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ  
ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ MIRAGGIO THERMAL SPA RESORT**

Σύμφωνα με το άρθρο το Άρθρο 43 του Ν. 3850 (Φ.Ε.Κ. 84/02-06-2010)

**ΜΑΪΟΣ 2022**

**ΕΞ.Υ.Π.Π. - ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ & ΠΡΟΛΗΨΗΣ**



**ΣΑΜΑΡΑΣ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ Ε.Π.Ε.**  
**ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

**Ταχ. Δ/ση :** Θεσσαλονίκη - 26<sup>ης</sup> ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 43 – Εμπορικό Κέντρο “LIMANI CENTER”

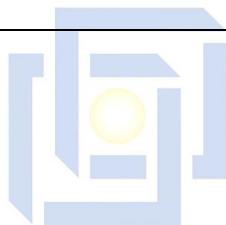
**Περιοχή FIX -** Τ.Κ. 546.27 **ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ** Τηλ: (2310) 552.562– Fax: (2310) 540.280

**Αθήνα –** Πανεπιστημίου 10,Σύνταγμα,Τ.Κ.105 64. Τηλ. 210- 9590030-Fax:210-9590031

**e-mail** info@ exyppsamaras.gr – www.exyppsamaras.gr

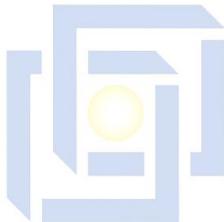
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

Επιχείρηση	MED SEA HEALTH A.E.
Διεύθυνση Έδρας επιχείρησης & Διεύθυνση εξεταζόμενων εγκατα- στάσεων	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ MIRAGGIO THERMAL SPA RESORT ΚΑΝΙΣΤΡΟ-ΠΑΛΙΟΥΡΙ ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ Τ.Κ. 63085
Τηλ	2374440000
Fax	2374440001
E-mail	info@miraggio.gr
Web	
Νόμιμος εκπρόσωπος επιχείρησης	Γιαννακίδης Αλέξανδρος
Περίοδος Διεξαγωγής	ΜΑΪΟΣ 2022
Εκπόνησης της μελέτης	Τσαλή Αλεξάνδρα
Για την ΕΞ.Υ.Π.Π. ΣΑΜΑΡΑΣ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ Ε.Π.Ε. <b>ΣΑΜΑΡΑΣ &amp; ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ Ε.Π.Ε.</b> ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΛΕΤΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ 26ης ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 412 Τ.Κ. 546 27 ΘΕΣΣΟΝΙΚΗ ΤΗΛ & FAX: 2310 540280 - 552110 - 552144 ΑΦΜ: 999768134 - ΔΟΥ: Α' ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ Αρ. Γ.Ε.ΜΗ του ΕΒΕΘ 058605304000	



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕΛΕΤΗΣ.....	2
1. ΓΕΝΙΚΑ .....	4
2. ΣΚΟΠΟΣ.....	4
3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ.....	5
4. ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ .....	6
5. ΟΡΙΣΜΟΪ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΈΝΝΟΙΕΣ .....	8
5.1. ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΆΓΧΟΣ .....	8
5.2. ΣΥΝΔΡΟΜΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ .....	8
5.3. ΑΚΑΤΆΛΛΗΛΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΆ .....	8
5.4. ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ .....	9
5.5. ΒΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ .....	9
5.6. ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΒΙΑ .....	9
5.7. ΑΝΕΠΙΘΥΜΗΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΆ .....	10
5.8. ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ .....	10
5.8.1. ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ ΛΌΓΩ ΦΥΛΟΥ .....	10
5.8.2. ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΗ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗ.....	10
6. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΦΟΡΜΈΣ ΓΙΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΠΟΥ ΧΡΉΖΟΥΝ ΙΔΙΆΙΤΕΡΗΣ ΠΡΟΣΟΧΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΕΊΝΑΙ ΟΙ ΑΚΌΛΟΥΘΕΣ:.....	11
7. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΊΑ ΑΝΑΓΝΉΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΤΊΜΗΣΗΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ .....	12
8. ΑΞΙΟΛΌΓΗΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΌΣ ΤΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ .....	15
9. ΠΑΡΑΚΟΛΌΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΞΈΤΑΣΗ .....	18
10. ΑΝΑΓΝΉΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΤΆ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ.....	19
11. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΊΑ.....	28



## 1. Γενικά

Οι σημαντικές αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στον κόσμο της εργασίας τις τελευταίες δεκαετίες συνετέλεσαν στην εκδήλωση νέων κινδύνων για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων. Οι εν λόγω αλλαγές οδήγησαν - εκτός από τους κινδύνους που σχετίζονται με φυσικούς, βιολογικούς και χημικούς παράγοντες - στην εμφάνιση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων.

Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι που οφείλονται στην εργασία αναγνωρίζονται ως μία από τις σημαντικότερες σύγχρονες προκλήσεις για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και συνδέονται με προβλήματα όπως το εργασιακό άγχος, η βία, η παρενόχληση και ο εκφοβισμός στο χώρο εργασίας. Τα διαθέσιμα στοιχεία υποδηλώνουν ότι το άγχος σχετίζεται με υστέρηση στην απόδοση, αύξηση των απουσιών από την εργασία και αύξηση των ατυχημάτων. Το υπερβολικό άγχος είναι επικίνδυνο για την υγεία ενός εργαζομένου και κάνει το άτομο να μην μπορεί να αντιμετωπίσει τυχόν πρόσθετες απαιτήσεις.

Σε Ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο, τα παραπάνω αποτυπώνονται στη Διακήρυξη του Λουξεμβούργου για την προαγωγή της υγείας στο χώρο εργασίας το 1997 όπου αναφέρεται ότι:

**«Η προαγωγή της υγείας στο χώρο εργασίας είναι μία συντονισμένη προσπάθεια εργοδοτών, εργαζομένων και κοινωνίας, με στόχο τη βελτίωση της υγείας και της ευεξίας των ανθρώπων στο εργασιακό περιβάλλον».**

Κοινό στόχο αποτελεί η δημιουργία περισσότερο ασφαλών, υγιών και παραγωγικών χώρων εργασίας στον ιδιωτικό και στον δημόσιο τομέα που θα διασφαλίζουν την υγεία και θα προάγουν την ευεξία/ευημερία των εργαζομένων, θα συμβάλλουν στη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων και θα στηρίζουν την ανάπτυξη της οικονομίας.

Γίνεται πλέον σαφές ότι στους σύγχρονους αναδυόμενους κινδύνους συγκαταλέγονται οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι ως μείζονος σημασίας, κάτι που την περίοδο της πανδημίας αναμφίβολα έγινε προτεραιότητα για εργαζόμενους, εργοδότες και πολιτεία.

## 2. Σκοπός

Η παρούσα μελέτη στοχεύει στην:

- ✓ Αναγνώριση των περιπτώσεων που αποτελούν περιστατικά ψυχοκοινωνικής βίας και παρενόχλησης στον Εργασιακό Χώρο
- ✓ Πρόληψη και ελαχιστοποίηση εκδήλωσης περιστατικών ψυχοκοινωνικής βίας και παρενόχλησης ή εκφοβισμού στον Εργασιακό Χώρο
- ✓ Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση όλων των εργαζομένων στα διαφορετικά είδη ψυχοκοινωνικής βίας και παρενόχλησης ή εκφοβισμού

- ✓ Καθιέρωση διαδικασιών για την πρόληψη και αντιμετώπιση τέτοιων κρουσμάτων ψυχοκοινωνικής βίας και παρενόχλησης ή εκφοβισμού στον Εργασιακό Χώρο
- ✓ Ενθάρρυνση για την κοινοποίηση κρουσμάτων και υποστήριξης του στόχου-θύματος

### 3. Πληροφορίες για τους ψυχοκοινωνικούς Κινδύνους

Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι μπορούν να οριστούν ως οι πτυχές του σχεδιασμού, της οργάνωσης και της διαχείρισης της εργασίας και των κοινωνικών και περιβαλλοντικών της πλαισίων, που δυνητικά μπορούν να προκαλέσουν ψυχολογική, κοινωνική ή σωματική βλάβη.

Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι που οφείλονται στην εργασία και συνδέονται με προβλήματα όπως το εργασιακό άγχος, το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (burn-out), η βία και η διαφόρων ειδών κακοποίηση (σωματική, ψυχολογική, σεξουαλική), παρενόχληση και εκφοβισμός στο χώρο εργασίας. Κατά συνέπεια οι κίνδυνοι αυτοί μπορούν να επηρεάσουν τόσο την ψυχική όσο και τη σωματική υγεία, άμεσα ή έμμεσα.

Οι δράσεις πρόληψης και έγκαιρης αντιμετώπισης των Ψυχοκοινωνικών Κινδύνων σε μια επιχείρηση είναι πλέον απαραίτητες καθώς οι δείκτες και οι προβλέψεις επισημαίνουν την αναγκαιότητα.

Οι κακώς διαχειριζόμενοι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι μπορούν να οδηγήσουν σε αρνητικά ψυχολογικά, σωματικά και κοινωνικά αποτελέσματα, όπως άγχος που σχετίζεται με την εργασία, εξουθένωση και κατάθλιψη.

Οι Ψυχοκοινωνικοί Κίνδυνοι στην εργασία συνδέονται με τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Η προαγωγή της Υγείας επιτυγχάνεται μέσω της αποτροπής των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και της συνακόλουθης μείωσης των ασθενειών, των απουσιών και των προβλημάτων που δημιουργούνται από εργατικά ατυχήματα που οφείλονται σε αυτούς. Παράλληλα, η προαγωγή της Ασφάλειας επιτυγχάνεται μέσω της αποτελεσματικότερης διαχείρισης των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και κατ' επέκταση της μείωσης των ατυχημάτων λόγω αυτών, της κακής χρήσης των μηχανών και της ελλιπούς τήρησης κανόνων ασφαλείας.

Στην πράξη, για τους εργαζόμενους είναι πολύ σημαντική η πρόληψη και η αντιμετώπιση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων γιατί μειώνει τα συμπτώματα τους εργασιακού τους άγχους, τα προβλήματα της ψυχικής τους υγείας, τους τραυματισμούς κατά την εργασία καθώς και τους λόγους που μπορεί να οδηγήσουν σε απώλεια της εργασίας τους. Επίσης, συμβάλει σημαντικά στην πρόληψη του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης αλλά και στην προαγωγή της υγείας γιατί το παρατεταμένο άγχος οδηγεί σε σοβαρά σωματικά προβλήματα υγείας (καρδιαγγειακές παθήσεις, μυοσκελετικά).

Από την πλευρά των εργοδοτών, η μη έγκαιρη παρέμβαση για τη διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων μπορεί να οδηγήσει σε κακή συνολική επιχειρηματική απόδοση, διαταραχή της παραγωγής, αυξημένο ποσοστό απουσίας από την εργασία, αυξημένα ποσοστά ατυχημάτων & τραυματισμών, αύξηση ποσοστών

πρώρης συνταξιοδότησης, λανθασμένες αποφάσεις, έκθεση σε περιστατικά κινδύνου, προβλήματα συνεργασίας και διενέξεις.

Σίγουρα οι ψυχοκοινωνικοί Κίνδυνοι δεν εμφανίζονται σε ένα υγιές ψυχοκοινωνικό περιβάλλον που αυξάνει την απόδοση και την προσωπική ανάπτυξη, καθώς και την ψυχική και σωματική ευεξία των εργαζομένων.

#### 4. Προβλέψεις της νομοθεσίας

Με τον ν. 3896/2010 γίνεται η εναρμόνιση της νομοθεσίας με την Οδηγία 2006/54/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006 για την εφαρμογή της αρχής των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών σε θέματα εργασίας και απασχόλησης. Επίσης με το ν. 4443/2016 γίνεται η ενσωμάτωση της οδηγίας 2000/43/ΕΚ για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης προσώπων ασχέτως φυλετικής ή εθνοτικής τους καταγωγής, της Οδηγίας 2000/78/ΕΚ για τη διαμόρφωση γενικού πλαισίου για την ίση μεταχείριση στην απασχόληση και την εργασία και της Οδηγίας 2014/54/ΕΕ περί μέτρων που διευκολύνουν την άσκηση των δικαιωμάτων των εργαζομένων στο πλαίσιο της ελεύθερης κυκλοφορίας των εργαζομένων.

Ο πιο πρόσφατος Ν. 4808/21 επικυρώνει τη Σύμβαση 190 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για την εξάλειψη της βίας και παρενόχλησης στον κόσμο της εργασίας, επικυρώνει τη Σύμβαση 187 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για το Πλαίσιο Προώθησης της Ασφάλειας και της Υγείας στην Εργασία και ενσωματώνει την Οδηγία (ΕΕ) 2019/1158 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της ιδιωτικής ζωής.

Στο συγκεκριμένο νόμο δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην αξιολόγηση κινδύνων και τη λήψη μέτρων κατά της βίας και παρενόχλησης, συμπεριλαμβανομένης της σεξουαλικής παρενόχλησης.

Στο άρθρο 5 αναφέρονται οι υποχρεώσεις του εργοδότη για πρόληψη και αντιμετώπιση της βίας και της παρενόχλησης ανεξάρτητα του αριθμού απασχολούμενου προσωπικού, καθώς και των προσώπων που ασκούν το διευθυντικό δικαίωμα ή εκπροσωπούν τον εργοδότη.

Οι εργοδότες υποχρεούνται:

- ✓ Να παραλαμβάνουν, να διερευνούν και να διαχειρίζονται κάθε καταγγελία ή σχετική αναφορά επιδεικνύοντας μηδενική ανοχή στη βία και παρενόχληση, με εμπιστευτικότητα και με τρόπο που σέβεται την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, καθώς και να μην παρεμποδίζουν την παραλαβή, τη διερεύνηση και τη διαχείριση των καταγγελιών ή αναφορών αυτών,
- ✓ Να παρέχουν συνδρομή και πρόσβαση σε κάθε αρμόδια δημόσια, διοικητική ή δικαστική αρχή, κατά την έρευνα τέτοιου είδους περιστατικού ή συμπεριφοράς, εφόσον τους ζητηθεί από αυτές,
- ✓ Να παρέχουν στους εργαζομένους πληροφορίες σχετικές με τους πιθανούς κινδύνους βίας και παρενό-

χλησης στον εργασιακό χώρο και με τα σχετικά μέτρα πρόληψης και προστασίας, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων των εργαζομένων και του εργοδότη επί τέτοιων περιστατικών,

- ✓ Να αναρτούν στον χώρο εργασίας και να καθιστούν προσβάσιμη ενημέρωση για τις διαδικασίες που υφίστανται σε επίπεδο επιχείρησης για την καταγγελία και την αντιμετώπιση τέτοιων μορφών συμπεριφοράς, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας για τις αρμόδιες, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, διοικητικές και δικαστικές αρχές.

Καθώς επίσης με το άρθρο 7 του ίδιου νόμου, η παρ. 6 του άρθρου 42 του ν. 3850/2010 τροποποιείται η περ. ε' με την προσθήκη ορισμού παραμέτρων, που λαμβάνει υπόψη ο εργοδότης για την κατάρτιση προγράμματος προληπτικής δράσης, προστίθεται περ. θ' σχετικά με την αξιολόγηση κινδύνων και τη λήψη μέτρων κατά της βίας και παρενόχλησης, συμπεριλαμβανομένης της σεξουαλικής παρενόχλησης και η παρ. 6 διαμορφώνεται ως εξής:

Ο εργοδότης υποχρεούται:

- α) να φροντίζει ώστε να προσαρμόζονται τα μέτρα της προηγούμενης παραγράφου ανάλογα με τις μεταβολές των περιστάσεων και να επιδιώκει τη βελτίωση των υφιστάμενων καταστάσεων,
- β) να εφαρμόζει τις υποδείξεις των επιθεωρητών υγείας και ασφάλειας και γενικά να διευκολύνει το έργο τους μέσα στην επιχείρηση κατά τους ελέγχους,
- γ) να επιβλέπει την ορθή εφαρμογή των μέτρων υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων,
- δ) να γνωστοποιεί στους εργαζομένους τον επαγγελματικό κίνδυνο από την εργασία τους,
- ε) να καταρτίζει πρόγραμμα προληπτικής δράσης και βελτίωσης των συνθηκών εργασίας στην επιχείρηση, λαμβάνοντας υπόψη ιδίως, την οργάνωση της εργασίας, τις κοινωνικές σχέσεις, περιβαλλοντικούς και τεχνολογικούς παράγοντες, αλλά και ψυχοκοινωνικούς κινδύνους,
- στ) να εξασφαλίζει τη συντήρηση και την παρακολούθηση της ασφαλούς λειτουργίας μέσων και εγκαταστάσεων,
- ζ) να ενθαρρύνει και διευκολύνει την επιμόρφωση και εκπαίδευση των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους, σύμφωνα με τα άρθρα 22 και 48,
- η) να λαμβάνει συλλογικά μέτρα προστασίας των εργαζομένων και
- θ) να αξιολογεί ψυχοκοινωνικούς κινδύνους, μεταξύ άλλων τους κινδύνους της βίας και παρενόχλησης, συμπεριλαμβανομένης της σεξουαλικής παρενόχλησης και να λαμβάνει μέτρα για την πρόληψη, τον έλεγχο και περιορισμό αυτών.».

## 5. Ορισμοί – Βασικές έννοιες

### 5.1. Εργασιακό Άγχος

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (European Agency for Safety and health at Work, EU-OSHA) ορίζει το εργασιακό άγχος 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).

Αντίστοιχα, ο Αμερικάνικος Οργανισμός Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH) ορίζει το εργασιακό άγχος ως «επιζήμιες σωματικές ή ψυχολογικές αντιδράσεις που συμβαίνουν στον/στην εργαζόμενο/η όταν οι απαιτήσεις της δουλειάς δε συμβαδίζουν με τις ικανότητες, τους διαθέσιμους πόρους ή τις ανάγκες του/της εργαζόμενου/ης και οι αντιδράσεις αυτές μπορούν να οδηγήσουν σε προβλήματα υγείας ή ακόμη και σε τραυματισμούς» (NIOSH, 1999)

### 5.2. Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης

Το Σύνδρομο Επαγγελματικής Εξουθένωσης (burn out) είναι ένας ιδιαίτερος τύπος στρες που βιώνουν οι εργαζόμενοι και μπορεί να οριστεί ως μία κατάσταση σωματικής, συναισθηματικής και πνευματικής εξάντλησης που προέρχεται από τη μακροχρόνια εμπλοκή των ατόμων σε καταστάσεις συναισθηματικά απαιτητικές. Η εξάντληση και ο κυνισμός είναι τα πιο χαρακτηριστικά σημάδια για το burn out. Όμως, το πώς θα εκφραστούν εξαρτάται από το εξατομικευμένο μοτίβο εξουθένωσης του κάθε ανθρώπου.

Αξίζει, ακόμη, να σημειωθεί ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι μια μακροχρόνια, προοδευτική διαδικασία, συνέπεια διαφόρων στρεσογόνων καταστάσεων που αντιμετωπίζει ο επαγγελματίας κατά τη διάρκεια της εργασίας του, όχι κάτι που του συμβαίνει από τη μια μέρα στην άλλη.

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας αναγνώρισε για πρώτη φορά το 2019 ως ασθένεια το «burn out» (επαγγελματική εξουθένωση) στη Διεθνή Στατιστική Ταξινόμηση Νόσων και Συναφών Προβλημάτων Υγείας (ICD), η οποία χρησιμοποιείται ευρέως ως σημείο αναφοράς για τη διάγνωση και ταξινόμηση ασθενειών.

### 5.3. Ακατάλληλη συμπεριφορά

Άμεσες ή έμμεσες ακατάλληλες παρατηρήσεις ή πράξεις που εκφράζονται σε λεκτική, μη λεκτική, σωματικά ή συναισθηματικά φορτισμένη συμπεριφορά έναντι οποιουδήποτε που το βιώνει ως ανεπιθύμητο και ακατάλληλο, συνιστώντας παραβίαση της ακεραιότητάς του με τέτοιο τρόπο ώστε να έχει ως αποτέλεσμα ψυχοκοινωνική εργασία και / ή άγχος μελέτης και συνίσταται σε σεξουαλική παρενόχληση, επιθετικότητα, βία, εκφοβισμό και διακρίσεις. Η ακατάλληλη συμπεριφορά δεν αφορά μόνο στην κατά πρόσωπο άμεση πράξη αλλά και σε όσες διενεργούνται μέσω κοινωνικών δικτύων διαδικτυακά

#### 5.4. Διακρίσεις

Όλες οι πράξεις ή παρατηρήσεις που οδηγούν σε άνιση μεταχείριση, υποταγή ή μειονεκτική θέση και βασίζονται σε χαρακτηριστικά όπως ο σεξουαλικός προσανατολισμός, το φύλο, οι πολιτικές απόψεις, οι προσωπικές πεποιθήσεις, το χρώμα του δέρματος και η θρησκεία, υπό συνθήκες που σχετίζονται άμεσα με την εκτέλεση του έργου τους.

- **Άμεση διάκριση** νοείται όταν σε ένα πρόσωπο επιφυλάσσεται δυσμενής ή άνιση μεταχείριση, σε σύγκριση με αυτήν τη οποίας έτυχε ή θα ετύγχανε ένα άλλο πρόσωπο που βρίσκεται σε όμοια κατάσταση, λόγω κάποιου ιδιαίτερου χαρακτηριστικού που φέρει το πρόσωπο αυτό, όπως φύλου, ηλικίας, χρώματος, καταγωγής, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας φύλου, θρησκευτικών ή πολιτικών πεποιθήσεων, το οποίο όμως προστατεύεται (προστατευόμενο χαρακτηριστικό).
- **Έμμεση Διάκριση** νοείται όταν μία εκ πρώτης όψεως ουδέτερη διάταξη, κριτήριο ή πρακτική μπορεί να θέσει πρόσωπα λόγω φύλου, ηλικίας, καταγωγής, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας φύλου, θρησκευτικών ή πολιτικών πεποιθήσεων σε ιδιαίτερα μειονεκτική θέση συγκριτικά με άλλα πρόσωπα, εκτός αν αυτή η διάταξη, κριτήριο ή πρακτική δικαιολογείται αντικειμενικά από νόμιμο σκοπό και τα μέσα για την επίτευξη του εν λόγω σκοπού είναι πρόσφορα και αναγκαία.

#### 5.5. Βία και παρενόχληση

Οι μορφές συμπεριφοράς φυσικής επίθεσης ενάντια σε άλλο εργαζόμενο/η ή ομάδα εργαζόμενων, είτε εκδηλώνονται μεμονωμένα είτε κατ' επανάληψη, με πράξεις, πρακτικές ή απειλές αυτών, που αποσκοπούν, οδηγούν ή ενδέχεται να οδηγήσουν σε πρόκληση σωματικής βλάβης, ψυχολογική, σεξουαλική ή οικονομική βλάβη, ή και φθορά σε αντικείμενα ή περιουσιακά στοιχεία.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορίζει τη βία στον εργασιακό χώρο ως «περιπτώσεις που το προσωπικό κακομεταχειρίζεται, απειλείται ή δέχεται επίθεση εν ώρα εργασίας αλλά και ενώ μετακινείται από και προς την εργασία του, όπου υπάρχει μια βεβαιότητα ή πιθανότητα να επηρεαστεί η ασφάλεια, η ευεξία ή η υγεία του».

#### 5.6. Ψυχολογική βία

Η επαναλαμβανόμενη, αδικαιολόγητη (λεκτική ή μη λεκτική) συμπεριφορά προς έναν εργαζόμενο/η, ή μια ομάδα εργαζομένων, που προκαλεί κινδύνους για την υγεία και την ασφάλειά του.

Το φαινόμενο είναι γνωστό ως «Mobbing» και περιγράφει την κατ' επανάληψη υβριστική συμπεριφορά εντός ή εκτός της επιχείρησης, η οποία εκδηλώνεται με εκφοβιστικές ενέργειες, λόγια ή τρόπους οργάνωσης της εργασίας και στοχεύει στη διαμόρφωση ενός εχθρικού, ταπεινωτικού περιβάλλοντος που προσβάλλει την προσωπικότητα, την αξιοπρέπεια ή τη σωματική-ψυχική ακεραιότητα του εργαζομένου, προκειμένου να

προκαλέσει την παραίτησή του.

### 5.7. Ανεπιθύμητη Συμπεριφορά

Είναι κάθε συμπεριφορά που είναι δυσάρεστη και προσβλητική για μια γυναίκα ή έναν άνδρα. Δεν έχει σημασία αν τέτοια συμπεριφορά είναι μεμονωμένη ή επαναλαμβανομένη. Δεν έχει επίσης σημασία, πώς αντιλαμβάνεται ο/η δράστης/τρια τη συμπεριφορά του/της έναντι του/της αποδέκτη/τριας, ούτε χρειάζεται ο/η αποδέκτης/τρια της συμπεριφοράς να ενημερώσει τον/τη δράστη/τρια ότι η συμπεριφορά του/της είναι ανεπιθύμητη.

### 5.8. Παρενόχληση

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,

#### 5.8.1. Παρενόχληση λόγω φύλου

Στην έννοια της έμφυλης βίας και παρενόχλησης ή άλλως της βίας και παρενόχλησης λόγω φύλου εντάσσονται 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 κατά το άρθρο 2 του ν. 3896/2010 και την παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 4443/2016. Οι μορφές συμπεριφοράς αυτές περιλαμβάνουν και τη σεξουαλική παρενόχληση του ν. 3896/2010, καθώς και μορφές συμπεριφοράς που συνδέονται με τον σεξουαλικό προσανατολισμό, την έκφραση, την ταυτότητα ή τα χαρακτηριστικά φύλου του προσώπου.

#### 5.8.2. Σεξουαλική παρενόχληση

Στην έννοια της σεξουαλικής παρενόχλησης εντάσσεται οποιαδήποτε μορφή ανεπιθύμητης λεκτικής, ψυχολογικής ή σωματικής συμπεριφοράς σεξουαλικού χαρακτήρα από τον/την αποδέκτη/τρια της συμπεριφορά σεξουαλικής φύσης που έχει σκοπό ή αποτέλεσμα την προσβολή της αξιοπρέπειας του/της, ιδίως όταν δημιουργεί ένα εξευτελιστικό, εκφοβιστικό, εχθρικό, ταπεινωτικό ή επιθετικό περιβάλλον στην εργασία και εκφράζεται με λόγια ή πράξεις.

Η σεξουαλική παρενόχληση στο χώρο της εργασίας παίρνει όλο και μεγαλύτερες διαστάσεις δημοσιότητας. Με βάση τη νομοθεσία που ισχύει στη χώρα μας, οποιαδήποτε μορφή ανεπιθύμητης λεκτικής, ψυχολογικής ή σωματικής συμπεριφοράς σεξουαλικής φύσης, η οποία παραβιάζει την αξιοπρέπεια του ατόμου, αποτελεί σεξουαλική παρενόχληση. Ειδικότερα, μια τέτοια συμπεριφορά, η οποία μπορεί να λαμβάνει τη μορφή ανεπιθύμητου αγγίγματος, προσβλητικών ή/και σεξουαλικών σχολίων, εξαναγκασμού, άσκησης δύναμης/εξουσίας, σύμφωνα με σχετικές έρευνες, μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις για τα άτομα που την υφίστανται, όπως: απόλυση ή παραίτηση από την εργασία τους, μειωμένη απόδοση στην εργασία, σημαντικά προβλήματα στην επαγγελματική σταδιοδρομία τους και στις σχέσεις με τους/τις συναδέλφους/ισσες, μείωση της αυτοπεποίθησής τους και σοβαρή επιβάρυνση της υγείας τους.

Η συμπεριφορά σεξουαλικής φύσης, που μπορεί από τον/την αποδέκτη/τρια να θεωρηθεί δυσάρεστη, προσβλητική, εκφοβιστική ή ταπεινωτική ή επιθετική μπορεί να είναι:

- **Λεκτική/φραστική συμπεριφορά**, αχρείαστη οικειότητα, σεξουαλικά σχόλια, αστεία, ανέκδοτα και χειρονομίες, ανήθικα και προσβλητικά σχόλια για το φύλο ή τον σεξουαλικό προσανατολισμό, μεθόδευση συζητήσεων σε σεξουαλικά θέματα, περιγραφή σεξουαλικής ζωής μπροστά σε άλλα άτομα, ανεπιθύμητες εισηγήσεις, υποδείξεις και συμβουλές, αδιάκριτες ερωτήσεις για την προσωπική ή σεξουαλική ζωή, σεξουαλικά υπονοούμενα, ύβρεις, προσκλήσεις για ραντεβού ή σεξουαλική επαφή, εξομολόγηση, ερωτόλογα, κομπλιμέντα, φλερτ.
- **Μη λεκτική/φραστική συμπεριφορά**, ανεπιθύμητα αγγίγματα στα ρούχα, τα μαλλιά ή άλλα μέρη του σώματος, τσιμπήματα, χάρδια, φιλά, σφυρίγματα, αχρείαστη προσέγγιση/πολύ κοντινή σωματική απόσταση όχι τυχαία, σεξουαλικές κινήσεις, χειρονομίες με σεξουαλικό τρόπο.
- **Οπτική συμπεριφορά**, επίμονα ή λάγνα κοιτάγματα, πονηρά νοήματα, παρακολούθηση προσωπικής ζωής, προσπάθεια διοχέτευσης σεξουαλικού υλικού, όπως εικόνων, περιοδικών, βίντεο.
- **Άλλης μορφής συμπεριφορά**, γραπτά ερωτόλογα ή επιστολές με ερωτόλογα και σεξουαλικό περιεχόμενο, σχετικές τηλεφωνικές κλήσεις, μηνύματα και ηλεκτρονικά μηνύματα, φαξ, προβολή φωτογραφιών, ανάρτηση εικόνων, πόστερ ή ταινιών σεξουαλικού περιεχομένου.

#### 6. Βασικές αφορμές για εμφάνιση Ψυχοκοινωνικών Κίνδυνων που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής και προστασίας είναι οι ακόλουθες:

- **Διαφορά ηλικίας**. Όταν κάποιος είναι πολύ μεγαλύτερος ή μικρότερος σε ηλικία, ανάμεσα σε συνηθισμένης ηλικίας εργαζόμενους, μπορεί να στοχοποιηθεί.
- **Αναπηρίες/ειδικές ανάγκες (κινητικές, γνωστικές, μαθησιακές, αισθητηριακές, αναπτυξιακές)**. Τυχόν

εργαζόμενοι με αναπηρίες ή/και ειδικές ανάγκες μπορούν να στοχοποιηθούν, ίσως με αθόρυβους τρόπους (λ.χ. με απομόνωση), που όμως σε αυτά τα άτομα μπορεί να επιφέρουν σοβαρές ψυχολογικές συνέπειες.

- **Έμφυλες διαφορές.** Οι σεξουαλικές παρενοχλήσεις είναι μια πιθανή μορφή εκφοβισμού. Αν και αθόρυβος (τις περισσότερες φορές), αυτός ο εκφοβισμός μπορεί να έχει σοβαρές επιπλοκές, που μπορούν να φτάσουν σε πειθαρχικές ή ποινικές ευθύνες.
- **Θεσμικός ρόλος ή ιεραρχικά ανώτερη θέση.** Κατάχρηση του ρόλου ενός ιεραρχικά ανώτερου μεταξύ των εργαζομένων ή Κατάχρηση του ρόλου ενός εργοδότη, δεν αποκλείουν την περίπτωση αντικοινωνικής συμπεριφοράς από έναν ιεραρχικά κατώτερο σε ένα ιεραρχικά ανώτερο άτομο.
- **Έμφυλες διαφοροποιήσεις.** Αναφέρονται σε περιπτώσεις κατά τις οποίες το άτομο δεν εκφράζει σε επαρκή, κατά τα γνώμη του εκφοβιστή, βαθμό τα αντιπροσωπευτικά χαρακτηριστικά του βιολογικού του φύλου.
- **Εμφανισιακές διαφοροποιήσεις.** Πολύ κοντά άτομα ή πολύ ψηλά ή παχύσαρκα άτομα ή άτομα που το βιολογικό τους φύλο δεν συνάδει με την στερεοτυπική ενδυματολογική εμφάνιση μπορεί να στοχοποιούνται.
- **Φυλετικές και/ή κοινωνικές- πολιτισμικές διαφορές.** Άτομα με καταγωγή από ξένες χώρες (πολύ συχνά από οικογένειες προσφύγων ή οικονομικών μεταναστών) μπορεί να γίνουν στόχος τέτοιων συμπεριφορών.
- **Εγκυμοσύνη-μητρότητα.** Εργαζόμενες που είναι σε κατάσταση εγκυμοσύνης ή με παιδιά (και αντίστοιχες οικογενειακές υποχρεώσεις) μπορεί να τύχουν από συναδέλφους/συναδέλφισες τους, κάθε άλλο παρά κατανόησης, ή ακόμη και απομόνωσης ή αρνητικών σχολιασμών για την τυχόν χαμηλότερη απόδοσή τους ή τις ιδιαίτερες ανάγκες τους.
- **Έγγαμος βίος/επίσημη συμβίωση.** Το ίδιο ισχύει για έγγαμους εργαζόμενους/εργαζόμενες, οι οποίοι εμφανίζουν ιδιαίτερες ανάγκες και δυσκολίες λόγω οικογενειακών υποχρεώσεων.
- **Συμμετοχή σε ομάδες ειδικών ενδιαφερόντων.** Σε περίπτωση που κάποιος είναι μέλος σε ιδιαίτερα σύνολα (π.χ. κόμματα, θρησκευτικού χαρακτήρα οργανώσεις, ομάδες, συλλόγους κτλ.) που χαρακτηρίζονται από ιδιαίτερο αξιακό - ιδεολογικό σύστημα ή είναι αντίθετα ιδιαίτερα απομονωμένος μπορεί να στοχοποιηθεί.

## 7. Μεθοδολογία αναγνώρισης και εκτίμησης ψυχοκοινωνικών κινδύνων

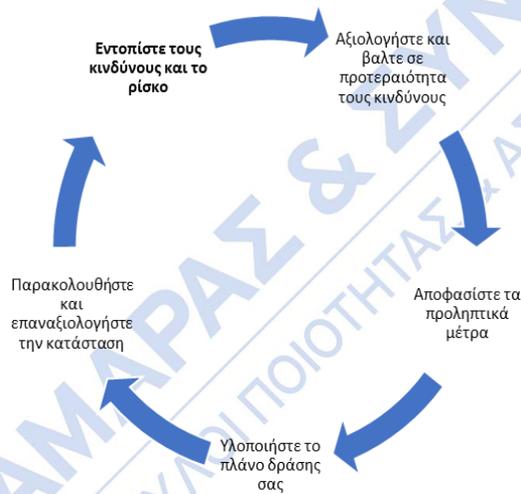
Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι μπορούν να αντιμετωπιστούν τόσο συστηματικά όσο και οι κίνδυνοι στο φυσικό εργασιακό περιβάλλον. Τα κύρια εργαλεία είναι η ανάλυση και η εκτίμηση των κινδύνων στην εργασία καθώς

και η καλή γνώση αυτών των κινδύνων σε επίπεδα διαχείρισης. Σύμφωνα με την οδηγία πλαίσιο, ο εργοδότης πρέπει στην Μελέτη Εκτίμησης Κινδύνου που διαθέτει, να λαμβάνει υπόψη κάθε είδους κινδύνους στο χώρο εργασίας, τόσο σωματικούς όσο και ψυχοκοινωνικούς.

Στόχος της μελέτης εκτίμησης κινδύνου είναι η πρόληψη ατυχημάτων στην εργασία και της κακής υγείας. Ο εντοπισμός και η εξέταση του κινδύνου ακολουθείται από την εισαγωγή και παρακολούθηση προληπτικών και προστατευτικών μέτρων, για να διασφαλιστεί ότι οι κίνδυνοι ελέγχονται επαρκώς ανά πάσα στιγμή.

Η μεθοδολογία για τη διενέργεια εκτίμησης ψυχοκοινωνικού κινδύνου είναι πανομοιότυπη με εκείνη για την εκτίμηση πιο παραδοσιακών κινδύνων. Η κύρια εστίαση σε αυτή την περίπτωση είναι στους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους, οι οποίοι συχνά είναι πιο δύσκολο να εντοπιστούν από τους φυσικούς κινδύνους.

Μια υψηλής ποιότητας μελέτη εκτίμησης κινδύνου για τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:



Στη Μελέτη Εκτίμησης Κινδύνου θα πρέπει να λάβουμε υπόψη μας και συγκεκριμένους μετρήσιμους δείκτες που θα πρέπει να καταγράφονται και να συνοπλογίζονται:

Δείκτες σε επίπεδο οργανισμού	Δείκτες σε επίπεδο ατόμου
<ul style="list-style-type: none"> <li>Απουσίες</li> <li>υψηλή εναλλαγή προσωπικού</li> <li>κακή τήρηση χρόνου</li> <li>πειθαρχικά προβλήματα</li> <li>εκφοβισμός</li> <li>επιθετική επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>κατάχρηση καπνού, αλκοόλ και ναρκωτικών</li> <li>προβλήματα ύπνου</li> <li>διαταραχές άγχους,</li> <li>κατάθλιψη,</li> <li>αδυναμία συγκέντρωσης</li> </ul>

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• απομόνωση</li><li>• μειωμένη παραγωγή ή ποιότητα προϊ-<br/>όντων ή υπηρεσιών</li><li>• ατυχήματα</li><li>• κακή λήψη αποφάσεων και λάθη</li><li>• αυξημένη αποζημίωση ή έξοδα υγειο-<br/>νομικής περίθαλψης</li><li>• παραπομπές σε υπηρεσίες υγείας</li><li>• προβλήματα σχέσεων μεταξύ των ερ-<br/>γαζομένων</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• ευερεθιστότητα</li><li>• προβλήματα σχέσεων με συναδέλφους,<br/>πελάτες</li><li>• επιθετική επικοινωνία</li><li>• απομόνωση</li><li>• μειωμένη παραγωγικότητα</li><li>• ατυχήματα</li><li>• κακή λήψη αποφάσεων και λάθη</li><li>• εξουθένωση</li><li>• προβλήματα στην πλάτη</li><li>• καρδιακά προβλήματα</li><li>• πεπτικά έλκη</li><li>• υπέρταση</li><li>• εξασθενημένο ανοσοποιητικό σύστημα</li></ul> |
|--|--|

Ο μελετητής κάνει την διερεύνηση του ψυχοκοινωνικού περιβάλλοντος εργασίας και αξιολογεί και τεκμηριώ-  
νει τυχόν παράγοντες κινδύνου που ανακαλύφθηκαν. Δεδομένου ότι οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι διαφέρουν  
μεταξύ κλάδων απασχόλησης και μεταξύ θέσεων εργασίας, ο μελετητής πρέπει να προσδιορίσει όλους τους  
ψυχοκοινωνικούς κινδύνους στον ατομικό χώρο εργασίας. Μια μελέτη εκτίμηση κινδύνων για τους ψυχοκοι-  
νωνικούς κινδύνους πρέπει να είναι κατάλληλη για τα καθήκοντα που εκτελούν οι εργαζόμενοι σε καθημερι-  
νή βάση. Πρέπει να συμπεριληφθούν όλοι οι τομείς εργασίας και ομάδες εργαζομένων. Παραδείγματα  
σημαντικών ομάδων είναι νέοι και ηλικιωμένοι εργαζόμενοι, γυναίκες και άνδρες, καθώς και εργαζόμενοι  
προσωρινής απασχόλησης.

Η αξιολόγηση του κινδύνου πρέπει να σχεδιάζεται μεθοδικά και να πραγματοποιείται συστηματικά. Η  
εκτίμηση κινδύνου πρέπει να τεκμηριώνεται σωστά. Θα πρέπει να εκτελείται πάντα σε συνεργασία με τους  
εργαζόμενους. Οι έρευνες θα πρέπει να βασίζονται όχι μόνο στις εμπειρίες μεμονωμένων εργαζομένων αλλά  
και σε αντικειμενικές περιγραφές των συνθηκών εργασίας, όπως γεγονότα και στατιστικές.

Στην εκτίμηση κινδύνου για τα ψυχοκοινωνικά εργασιακά περιβάλλοντα, η ιατρική ή ψυχολογική εμπειρο-  
γνωμοσύνη είναι συχνά απαραίτητη και χρήσιμη.

Η αξιολόγηση πρέπει να είναι κατάλληλη και επαρκής και θα πρέπει επίσης να είναι αρκετά ευρεία ώστε να  
παραμένει έγκυρη για εύλογο χρονικό διάστημα.

Οι προσδιορισμένοι κίνδυνοι θα πρέπει να ιεραρχούνται κατά σειρά σπουδαιότητας από την άποψη της υγείας. Η ιεράρχηση πρέπει να λαμβάνει υπόψη τη σοβαρότητα του κινδύνου, το πιθανό αποτέλεσμα του κινδύνου, τον αριθμό των εργαζομένων που ενδέχεται να επηρεαστούν και τον χρόνο που απαιτείται για τη λήψη προληπτικών και προστατευτικών μέτρων.

Ερωτήσεις που πρέπει να ληφθούν υπόψη είναι:

- Πόσο πιθανό είναι ένας κίνδυνος να προκαλέσει βλάβη;
- Πόσο σοβαρή είναι η βλάβη πιθανό να είναι;

Όταν οι κίνδυνοι έχουν εκτιμηθεί, ο εργοδότης θα πρέπει να καταρτίσει ένα σχέδιο δράσης και να λάβει τα κατάλληλα προληπτικά και προστατευτικά μέτρα. Τα προληπτικά μέτρα στοχεύουν στη βελτίωση του επιπέδου προστασίας όσον αφορά την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων. Η ιεραρχία του ελέγχου κινδύνων θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την αντιμετώπιση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων. Ο κύριος στόχος είναι η εξάλειψη του κινδύνου. Ωστόσο, αυτό δεν είναι πάντα εφικτό, καθώς ο κίνδυνος είναι συχνά μέρος της διαδικασίας εργασίας. Στην περίπτωση αυτή, οι δευτερεύουσες παρεμβάσεις πρέπει να στοχεύουν στη μείωση της έκθεσης στον κίνδυνο. Αυτά τα μέτρα πρέπει να αντιμετωπίζουν την πηγή του κινδύνου (π.χ. αιτία) και όχι μόνο τις συνέπειές του. Οι τριτοβάθμιες παρεμβάσεις ελαχιστοποιούν τις επιπτώσεις της έκθεσης σε ψυχοκοινωνικούς κινδύνους μέσω της διαχείρισης και θεραπείας των συμπτωμάτων.

## 8. Αξιολόγηση και υπολογισμός του κινδύνου

Ο γενικός όρος επικινδυνότητα (Risk) μπορεί να οριστεί ως εκείνο το χαρακτηριστικό στοιχείο μιας κατάστασης ή ενέργειας όπου είναι δυνατά δύο ή περισσότερα ενδεχόμενα. Το ενδεχόμενο που τελικά θα συμβεί δεν είναι γνωστό και τουλάχιστον το ένα από τα δυνατά αυτά ενδεχόμενα είναι ανεπιθύμητο.

Ο όρος κίνδυνος (Danger) χρησιμοποιείται συχνά με την ίδια σημασία, αν και ουσιαστικά σημαίνει την προδιάθεση για την πρόκληση κάποιας βλάβης (hazard).

Γενικά μπορούμε να πούμε ότι η επικινδυνότητα είναι μια πιθανοθεωρητική έννοια που εξαρτάται από αρκετές παραμέτρους, όπως θα δούμε στη συνέχεια, και της οποίας η μελέτη έχει κυρίως εφαρμογή στην ασφάλεια στον γενικότερο εργασιακό χώρο και στη λήψη επιχειρησιακών αποφάσεων.

Η κατάταξη των κινδύνων και η διαβάθμιση είναι από άποψης σπουδαιότητας, ώστε ο χρόνος υλοποίησης των μέτρων που θα πρέπει να ληφθούν και τα κεφάλαια που τυχόν θα δαπανηθούν, να δαπανηθούν κατά τον πλέον αποδοτικό τρόπο.

Για τον υπολογισμό των κινδύνων ακολουθούνται ποιοτικές ή ποσοτικές μέθοδοι ανάλογα με τη φύση της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Στις περισσότερες περιπτώσεις χρησιμοποιούνται ποιοτικές

μέθοδοι που είτε χαρακτηρίζουν τον κίνδυνο είτε τον υπολογίζουν.

Στις μεθόδους αυτές χρησιμοποιούνται πίνακες που δίνουν τη πιθανότητα και τη σοβαρότητα ή το συνδυασμό τους με κάποια διαβάθμιση.

Για τον λόγο αυτό για την ποιοτική εκτίμηση του κινδύνου επιλέχθηκε μια προσεγγιστική μέθοδος, σύμφωνα με την οποία εφαρμόζεται μια απλοποιημένη μαθηματική σχέση που βασίζεται σε δείκτες που προκύπτουν από στατιστική συμπερασματολογία που λαμβάνει υπόψη της παράγοντες που συμβάλλουν στην πραγμάτωση του κινδύνου. Για την ποσοτικοποίηση της επικινδυνότητας, χρησιμοποιείται το μοντέλο Hammer/Fine, σύμφωνα με το οποίο η επικινδυνότητα εκφράζεται με το γινόμενο:

$$R = P \times S$$

Όπου:

**R:** ο κίνδυνος σε κλίμακα από 25.

**P:** δείκτης πιθανότητας να πραγματοποιηθεί ο κίνδυνος, από 1 έως 5.

**S:** δείκτης σοβαρότητας του αποτελέσματος του κινδύνου, από 1 έως 5.

Οι τιμές των ανωτέρω δεικτών φαίνονται στους κατωτέρω πίνακες.

Τιμή δείκτη (P)	Περιγραφή της τιμής του δείκτη πιθανότητας να πραγματοποιηθεί ο κίνδυνος
1	Είναι δύσκολο να εμφανιστεί (<20%)
2	Μάλλον δεν θα εμφανιστεί (20% - 40%)
3	Λογικά θα εμφανιστεί (40% - 60%)
4	Μάλλον θα εμφανιστεί (60% - 80%)
5	Είναι σχεδόν βέβαιο να εμφανιστεί (>80%)

*Πίνακας 1. Δείκτης Πιθανότητας πραγμάτωσης του κινδύνου*

Τιμή δείκτη (S)	Περιγραφή της τιμής του δείκτη σοβαρότητας.
1	Ήσσονος σημασίας
2	ήσσονος σημασίας με εύκολα αντιστρεπτές τις συνέπειες
3	μεσαίας σημασίας με μεσαία δυσκολία αντιστροφής των συνέπειων
4	μεγάλη κλίμακα με σοβαρές συνέπειες και δύσκολα αντιστρεπτές συνέπειες
5	πολύ μεγάλη κλίμακα με πολύ σοβαρές συνέπειες και πολύ

	δύσκολα αντιστρεπτές συνέπειες
--	--------------------------------

*Πίνακας 2. Δείκτης Σοβαρότητας αποτελέσματος κινδύνου*

Με βάση τους ανωτέρω πίνακες, η τιμή του υπολογισμένου κινδύνου μπορεί να δώσει τον βαθμό της αμεσότητας για την λήψη αντίστοιχων μέτρων σύμφωνα με τον πίνακα:

Εκτίμηση Κινδύνου (R)	Περιγραφή της επικινδυνότητας	Περιγραφή – Βαθμός αμεσότητας για την λήψη μέτρων.	
1-4	<b>Αμελητέα:</b> Η επικινδυνότητα είναι ασήμαντη και δεν ενδέχεται να αυξηθεί στο εγγύς μέλλον χωρίς αλλαγή των συνθηκών εργασίας.	παρακολούθησης εφαρμογής των υφιστάμενων μέτρων.	
5-9	<b>Χαμηλή:</b> Η επικινδυνότητα είναι ελεγχόμενη, χωρίς να αποκλείεται η εκδήλωση ανεπιθύμητου συμβάντος.	Απαιτείται σύνταξη πλάνου ελέγχων των κινδύνων και παρακολούθηση υλοποίησης του και αποτελεσμάτων αυτών.	
10-15	<b>Μέτρια:</b> Η επικινδυνότητα δεν ελέγχεται αποτελεσματικά ή δεν αποκλείεται η εκδήλωση σοβαρού ανεπιθύμητου συμβάντος.	Απαιτείται να γίνει άμεσα προγραμματισμός των απαραίτητων ενεργειών μείωσης του κινδύνου, καθώς και πλάνο ελέγχων των κινδύνων και παρακολούθηση υλοποίησης του και αποτελεσμάτων αυτών.	
16-25	<b>Υψηλή:</b> Η επικινδυνότητα δεν ελέγχεται αποτελεσματικά και υπάρχει πιθανότητα εκδήλωσης σοβαρού ανεπιθύμητου συμβάντος.	Άμεση προτεραιότητα επεμβάσεων/ ενεργειών μείωσης του κινδύνου	

*Πίνακας 3. Προτεραιότητα λήψης μέτρων*

		ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ				
		1	2	3	4	5
Σ	Ο	1	2	3	4	5

	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25

### 9. Παρακολούθηση και επανεξέταση

Οι ενέργειες που λαμβάνονται για την ελαχιστοποίηση ή την πρόληψη των ψυχοκοινωνικών κινδύνων πρέπει να αξιολογούνται συστηματικά για να εκτιμηθεί εάν έχουν αντίκτυπο στην ευημερία των εργαζομένων και στα οργανωτικά αποτελέσματα (π.χ. αποδοτικότητα κόστους, παραγωγικότητα, απουσίες και παρουσιασμός). Πρέπει να γίνουν οι κατάλληλες βελτιώσεις όταν χρειάζεται.

Η Μελέτη Εκτίμησης Κινδύνου θα πρέπει να αναθεωρείται τακτικά όποτε είναι απαραίτητο, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία.



### 10. Αναγνώριση κινδύνων κατά την εκτέλεση των εργασιών

A/A	Πηγή κινδύνου	Κίνδυνοι και συνέπειες	P	S	R	Προτάσεις μέτρων βελτίωσης
1.	Οι εργαζόμενοι εκτελούν τις εργασίες που τους έχουν ανατεθεί	Ανάπτυξη Στρεσογόνων καταστάσεων από την προσπάθεια για την ανταπόκριση στην υλοποίηση των εντολών	4	3	<b>12</b>	-Θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα για ενημέρωση των εργαζομένων ως προς την πολιτική της εταιρείας για θέματα βίας, εκφοβισμού, παρενόχλησης καθώς και το σύνολο των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και για την διαρκή στήριξη τους. -Θα πρέπει να υπάρχει σαφής διαδικασία των ενεργειών ανάδειξης και αντιμετώπισης των παρενοχλήσεων.
2.	Οι εργαζόμενοι εκτελούν τις εργασίες χωρίς ποικιλία στο αντικείμενο εργασίας (μονοτονία)	Άγχος, έντονη ανασφάλεια και σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (burn-out)	4	2	<b>8</b>	-Θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα οι εργαζόμενοι να διαθέτουν την κατάλληλη εξειδίκευση για την εκτέλεση περισσότερων αντικειμένων της εργασίας και επέκταση των αρμοδιοτήτων για ευρύτερη ποικιλία καθηκόντων. -Καθορισμός του ρόλου, των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων με σαφή και ευκρινή τρόπο. -Αύξηση της αίσθησης προσωπικής ανάμιξης στην εργασία, π.χ. , τονίζοντας τον «απώτερο στόχο» της εργασίας τους, διευκρινίζοντας τον αντίκτυπο και τη συνεισφορά τους στο τελικό προϊόν ή την τελική υπηρεσία. -Εκπαίδευση εργοδοτών και εργαζομένων για να γνωρίζουν τις αιτίες και τις συνέπειες του εργασιακού άγχους.
3.	Οι εργαζόμενοι εκτελούν τις εργασίες χωρίς την	Εργασιακό άγχος, έντονη ανασφάλεια και σύνδρομο επαγγελματικής	3	3	<b>9</b>	-Θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα για: ✓ Την διασφάλιση της ισορροπίας μεταξύ των δεξιοτήτων των εργαζομένων και των επαγγελματικών απαιτήσεων καθώς και της κατάλληλης ανάθεσης κα-

A/A	Πηγή κινδύνου	Κίνδυνοι και συνέπειες	P	S	R	Προτάσεις μέτρων βελτίωσης
	πλήρη αξιοποίηση δεξιοτήτων. (Στασιμότητα και αβεβαιότητα της σταδιοδρομίας, υποβιβασμός ή υπερβολική αναβάθμιση)	εξουθένωσης (burn-out)				<p>θηκόντων (όχι υπερβολικών ή ελάχιστων καθηκόντων).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Την θέσπιση συστήματος διαδοχικής εναλλαγής καθηκόντων ή εργασιών.</li> <li>✓ Την ενθάρρυνση των εργαζομένων να αναπτύσσουν συνεχώς τις δεξιότητές τους.</li> <li>✓ Την οργάνωση της εργασίας κατά τρόπο που να εξασφαλίζεται η συνεργασία μεταξύ των συνάδελφων.</li> </ul>
4.	Υπερβολικός φόρτος εργασίας με έντονη πίεση χρόνου για την ολοκλήρωση των εργασιών	Ανάπτυξη Στρεσογόνων καταστάσεων, συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων στην προσπάθεια τήρησης των προθεσμιών, βία και διαφορών ειδών κακοποίηση (σωματική, ψυχολογική)	4	5	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Προγραμματισμός των εργασιών ώστε να αποφεύγεται όσο το δυνατόν ο μεγάλος φόρτος εργασίας καθώς και οι ελλείψεις κατά τρόπο που να εξασφαλίζεται ή συνεργασία μεταξύ συναδέλφων.</li> <li>-Εξασφάλιση επαρκούς προσωπικού γενικότερα και σε ώρες αιχμής.</li> <li>-Έγκαιρη προειδοποίηση για τις υποχρεώσεις της εταιρείας στους χρόνους υλοποίησης των έργων και τις περιόδους αιχμής.</li> <li>-Παρακολούθηση του φόρτου εργασίας και συστηματικός έλεγχος του τρόπου με τον οποίο οι εργαζόμενοι διαχειρίζονται, σωματικά και πνευματικά, τον μεγάλο φόρτο εργασίας.</li> <li>-Διασφάλιση ότι οι εργαζόμενοι διαθέτουν την κατάλληλη εξειδίκευση για την εκτέλεση της εργασίας.</li> <li>-Θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα για τον σχεδιασμό των θέσεων εργασίας ώστε</li> </ul>

A/A	Πηγή κινδύνου	Κίνδυνοι και συνέπειες	P	S	R	Προτάσεις μέτρων βελτίωσης
						<p>να ανταποκρίνονται στις ικανότητες των εργαζομένων και στις δεξιότητές τους ως προς το έργο που πρέπει να υλοποιηθεί. .</p> <p>-Εκπαίδευση των προϊσταμένων για να γνωρίζουν τις αιτίες και τις συνέπειες του εργασιακού άγχους και το χειρισμό πριν και μετά από περιστατικά για την διαχείριση καταστάσεων εργασίας του προσωπικού με στρες.</p>
5.	Υπερωριακή απασχόληση	Ανάπτυξη Στρεσογόνων καταστάσεων, συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων στην προσπάθεια τήρησης των προθεσμιών, βία και διαφορών ειδών κακοποίηση (σωματική, ψυχολογική)	3	4	12	<p>-Θα πρέπει να λαμβάνονται οργανωτικά μέτρα για την ανταπόκριση υλοποίησης της εργασίας με προγραμματισμό των εργασιών ώστε να αποφεύγεται κατά το δυνατόν ο μεγάλος φόρτος εργασίας και οι συμφορήσεις σε ώρες αιχμής.</p> <p>-Θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα για τις απαραίτητες ενισχύσεις προσωπικού, μείωσης στο ελάχιστο των υπερωριών και έγκριση μορφών αντιστάθμισης ύστερα από περιόδους μεγάλου φόρτου εργασίας.</p>
6.	Συχνές αλλαγές συνθηκών εργασίας λόγω αβεβαιότητας της αγοράς και της δεινής οικονομικής κατά-	Ανάπτυξη Στρεσογόνων καταστάσεων, Εργασιακό άγχος, έντονη ανασφάλεια	4	4	16	<p><b>Ως προς τις απαιτήσεις της εργασίας</b></p> <p>-Θα πρέπει να υπάρχει εξασφάλιση επαρκούς αριθμού προσωπικού, τόσο γενικά, όσο και σε ώρες αιχμής.</p> <p>-Θα πρέπει να γίνεται προγραμματισμός των εργασιών ώστε να αποφεύγεται κατά το δυνατόν ο μεγάλος φόρτος εργασίας και οι συμφορήσεις κατά τις ώρες αιχμής.</p> <p>-Θα πρέπει στους εργαζομένους να γίνεται συστηματική εκπαίδευση και υποστή-</p>

A/A	Πηγή κινδύνου	Κίνδυνοι και συνέπειες	P	S	R	Προτάσεις μέτρων βελτίωσης
	στασης της χώρας.					<p>ριξη ώστε να μπορούν να εκτελούν τα καθήκοντα τους.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Θα πρέπει να γίνεται ενθάρρυνση των εργαζομένων ώστε να αναπτύσσουν συνεχώς τις δεξιότητες τους.</li> <li>-Θα πρέπει να γίνεται διευκόλυνση των κοινωνικών επαφών μεταξύ των εργαζομένων εντός και εκτός εργασίας, π.χ. τη διοργάνωση κοινωνικών εκδηλώσεων κ.λ.π.</li> </ul> <p><b>Ως προς τον Έλεγχο επί της εργασίας</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Να γίνεται συνεργασία με τους εργαζομένους σχετικά με τον προγραμματισμό του προγράμματος για τις βάρδιες, με τρόπο που να ανταποκρίνεται κατά το δυνατόν στις ανάγκες των εργαζομένων.</li> <li>-Θα πρέπει να γίνει καθορισμός αποτελεσματικού συστήματος επικοινωνίας, ώστε να διαβιβάζονται οι πληροφορίες σχετικά με πιθανά βίαια περιστατικά.</li> <li>-Θα πρέπει να γίνεται κοινοποίηση με σαφήνεια και διαφάνεια όλων των σχεδιαζόμενων αλλαγών (συμπεριλαμβανομένων των απολύσεων) στο προσωπικό και τους εκπροσώπους του (πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τις αλλαγές).</li> </ul>
7.	Περιορισμένη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, (απουσία ελέγχου επί του φόρτου	Ανάπτυξη στρεσογόνων καταστάσεων, εργασιακό άγχος, σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (burn-out), βία	5	3	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Θα πρέπει να γίνεται έγκαιρος προγραμματισμός των εργασιών και ενημέρωση των εργαζομένων.</li> <li>-Διαβούλευση των εργαζομένων σχετικά με τον προγραμματισμό του ωραρίου για τις βάρδιες (όταν αυτό απαιτείται), κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται όσο το δυνατόν και στις ανάγκες των εργαζομένων.</li> </ul>

A/A	Πηγή κινδύνου	Κίνδυνοι και συνέπειες	P	S	R	Προτάσεις μέτρων βελτίωσης
	και του ρυθμού εργασίας)	και διαφόρων ειδών κακοποίηση (σωματική, ψυχολογική)				<ul style="list-style-type: none"> <li>-Παρακολούθηση του βαθμού ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους.</li> <li>-Θέσπιση ευέλικτου ωραρίου εργασίας και φιλικών προς την οικογένεια μέτρων όταν απαιτούνται βάρδιες ή εργασίες εκτός του συνηθισμένου χρόνου εργασίας.</li> <li>-Επαγγελματική κατάρτιση διευθυντών για τη διατύπωση εποικοδομητικών παρατηρήσεων και επαίνων και την υποστήριξη των εργαζομένων που υπάγονται ιεραρχικά σε αυτούς.</li> <li>-Κοινοποίηση με σαφήνεια και διαφάνεια όλων των σχεδιαζόμενων αλλαγών (συμπεριλαμβανομένων των απολύσεων) στο προσωπικό και τους εκπροσώπους του προσωπικού (πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τις αλλαγές).</li> <li>-Παροχή της δυνατότητας στο προσωπικό να εξετάζει και να ασκεί επιρροή στις αλλαγές</li> </ul>
8.	Κακές διαπροσωπικές σχέσεις στην εργασία.	Διαπληκτισμός μεταξύ των εργαζομένων, βία και διαφόρων ειδών κακοποίηση (σωματική, ψυχολογική), παρενόχληση (ηθική, ψυχολογική), εκφοβισμός (mobbing), σεξουαλική παρε-	2	4	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα για την ανάπτυξη και εφαρμογή μέτρων επίλυσης διενέξεων στον χώρο εργασίας με την σύγκληση συνεδρίασης και εξέταση των υφιστάμενων προβλημάτων μεταξύ των εργαζομένων.</li> <li>-Θα πρέπει να γίνεται ενθάρρυνση των εργαζομένων να εντοπίζουν οι ίδιοι την αιτία των προβλημάτων και να βρίσκουν λύσεις.</li> <li>-Θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα για την δημιουργία της κατάλληλης σύνθεσης των ομάδων.</li> <li>-Διευκόλυνση των κοινωνικών επαφών μεταξύ των εργαζομένων εντός και εκτός</li> </ul>

A/A	Πηγή κινδύνου	Κίνδυνοι και συνέπειες	P	S	R	Προτάσεις μέτρων βελτίωσης
		νόχληση				<p>εργασίας.</p> <p>-Εκπαίδευση των προϊσταμένων σχετικά με τον τρόπο επίλυσης διαπροσωπικών συγκρούσεων και των εργαζομένων σχετικά με το τι πρέπει να κάνουν στην περίπτωση βίαιης συμπεριφοράς (αναγνώριση, διάδοση, λήψη βοήθειας, αναφορά κ.λ.π.)</p> <p>-Καλλιέργεια κλίματος σεβασμού και διασφάλιση της προστασίας των εργαζομένων που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση (όπως οι εργαζόμενοι νεαρής ηλικίας).</p> <p>-Καθορισμός αποτελεσματικού συστήματος επικοινωνίας ώστε να διαβιβάζονται οι πληροφορίες σχετικά με περιστατικά και πιθανά προβλήματα βίας. Τα βίαια περιστατικά να αναλύονται συστηματικά.</p> <p>-Ο εκφοβισμός στην εργασία θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ως πρόβλημα εργασιακού περιβάλλοντος και όχι ως προσωπικό πρόβλημα μεταξύ ατόμων.</p> <p>-Θα πρέπει όταν προκύπτει μια υπόθεση εκφοβισμού, αντιμετωπίζεται και επιλύεται αμέσως με τους εμπλεκόμενους.</p>
9.	Μετά από σεξουαλική παρενόχληση κακές διαπροσωπικές σχέσεις στην εργασία και με πελάτες	Χαμηλή παραγωγικότητα, χαμηλό ηθικό, εργασιακό άγχος, προστριβές, αρνητικό εργασιακό κλίμα, αποκλεισμό από συνήθειες	2	5	10	<p>Για να αποφεύγουν την επιδείνωση σεξουαλικής παρενόχλησης οι εργοδότες, είναι σημαντικό:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Να μην αγνοούν παράπονα απλά διότι δεν έχουν υποβληθεί επίσημα</li> <li>✓ Να μην αγνοούν παράπονα διότι κατ' ισχυρισμό έγιναν πριν μερικά χρόνια προηγουμένως</li> <li>✓ Να μην προσπαθούν να πείσουν ένα άτομο του προσωπικού να μην παραπο-</li> </ul>

A/A	Πηγή κινδύνου	Κίνδυνοι και συνέπειες	P	S	R	Προτάσεις μέτρων βελτίωσης
		συζητήσεις στο χώρο δουλειάς, άνισο καταμερισμό εργασίας και ευθυνών σε περίπτωση δημοσιοποίησης, αρνητική δημοσιότητα, δυσαρέσκεια πελατών				<p>νεθεί / καταγγείλει και να μην εκλαμβάνουν την επιθετική συμπεριφορά σαν ένα "απλό αστείο"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Να μην απολύουν το άτομο που παραπονέθηκε-κατάγγελλε σαν μια διέξοδο για να απαλλαχθεί από το πρόβλημα</li> <li>✓ Να μην αναβάλλει τη λήψη δράσης επειδή το παρενοχληθέν άτομο ζητεί να μην γίνει οποιαδήποτε ενέργεια</li> <li>✓ Να καθορίσουν γραπτώς την πολιτική της επιχείρησης ότι δεν θα γίνει ανεκτή η σεξουαλική παρενόχληση (ανεξάρτητα αν αφορά συναδέλφους ή πελάτες) και εγγύηση ότι δεν θα υποστούν τα θύματα ή τρίτα πρόσωπα, που φέρνουν στην επιφάνεια ή καταγγέλλουν περιστατικά, καμιά συνέπεια ή θυματοποίηση</li> <li>✓ Να καθορίσουν γραπτώς της διαδικασίας υποβολής παραπόνων και εγγύηση ότι οι καταγγελίες θα τυγχάνουν διακριτικού χειρισμού με απόλυτη εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα.</li> <li>✓ Δήλωση ότι όσοι/ες προβούν σε πράξεις, ενέργειες ή και παραλείψεις που συνιστούν ή ενθαρρύνουν σεξουαλική παρενόχληση θα υπόκεινται σε αυστηρές πειθαρχικές ποινές μη αποκλεισμένου του τερματισμού της απασχόλησής τους. Να μεταδίδουν αυτή την πολιτική σε όλο το προσωπικό σε τακτική βάση</li> <li>✓ Να αποκηρύξουν εντονότατα τη σεξουαλική παρενόχληση, να βεβαιώνουν ότι δεν θα γίνεται ανεκτή και να συνδέσουν τις παραβιάσεις σεξουαλικής παρενό-</li> </ul>

A/A	Πηγή κινδύνου	Κίνδυνοι και συνέπειες	P	S	R	Προτάσεις μέτρων βελτίωσης
						<p>χλησης με πειθαρχικές ποινές</p> <p>✓ Να ενημερώνουν και να πληροφορούν όλο το προσωπικό τους για τα νομικά τους δικαιώματα να καταγγέλλουν τη σεξουαλική παρενόχληση</p>
10.		Ανθυγιεινό και δυσάρεστο εργασιακό περιβάλλον	2	5	10	<p>-Θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα για την άμεση διερεύνηση καταγγελίας για σεξουαλική παρενόχληση για να μην:</p> <p>✓ "μολύνει" το εργασιακό περιβάλλον που μπορεί να έχει καταστροφικό αποτέλεσμα στην υγεία, στην εμπιστοσύνη, στο ηθικό και στην απόδοση εκείνων που την υφίστανται</p> <p>✓ υφίστανται τις αρνητικές συνέπειες της ίδιας της παρενόχλησης και βραχυπρόθεσμες καθώς και μακροπρόθεσμες βλάβες στις προοπτικές εργασίας τους αν αναγκασθούν να αλλάξουν εργασία.</p>
11.		Μειωμένη αποδοτικότητα/ παραγωγικότητα	3	3	9	<p>-Θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα για την άμεση διερεύνηση καταγγελίας για σεξουαλική παρενόχληση για να μην:</p> <p>✓ έχει επιπτώσεις για τους/τις εργαζόμενους/ες όχι μόνο εκείνους που αποτελούν το αντικείμενο ανεπιθύμητης συμπεριφοράς αλλά και εκείνους που είναι μάρτυρες σ' αυτήν ή είναι γνώστες της.</p> <p>✓ Έχει αρνητικές συνέπειες για τους εργοδότες από την μείωση της αποδοτικότητας του προσωπικό που επιζητά τη λήψη άδειας λόγω ασθένειας ή παραιτείται της εργασίας, της οικονομικής αποτελεσματικότητας της επιχείρησης όπου η παραγωγικότητα των εργαζομένων μειώνεται λόγω του γεγονότος ότι βρί-</p>

A/A	Πηγή κινδύνου	Κίνδυνοι και συνέπειες	P	S	R	Προτάσεις μέτρων βελτίωσης
						σκονταί υποχρεωμένοι να εργάζονται σε περιβάλλον στο οποίο δεν γίνεται σεβαστή η ακεραιότητα του ατόμου, καθώς και του κόστους υπό μορφή επιδείνωσης της ποιότητας, της εικόνας και απώλειας πελατών
12.	Επαφή με πελάτες,	Παρενόχληση (ηθική, ψυχολογική), σεξουαλική παρενόχληση, βία και διαφόρων ειδών, κακοποίηση (σωματική, ψυχολογική), εκφοβισμό (mobbing), ανάπτυξη στρεσογόνων καταστάσεων	4	5	20	<p>-Θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα ενημέρωση των εργαζομένων ως προς την πολιτική της εταιρείας για θέματα παρενόχλησης ή εκφοβισμού από πελάτες και για την διαρκή στήριξη τους, καθώς και για τον χειρισμό τέτοιων περιστατικών.</p> <p>-Θα πρέπει να υπάρχει σαφής πολιτική αντιμετώπισης των παρενοχλήσεων από την εταιρία.</p> <p>-Παροχή στους εργαζομένους συστηματικής επαγγελματικής κατάρτισης και υποστήριξης ώστε να μπορούν να εκτελούν τα καθήκοντά τους.</p> <p>-Διευκόλυνση των κοινωνικών επαφών μεταξύ των εργαζομένων εντός και εκτός εργασίας.</p> <p>-Θα πρέπει όταν πρόκειται για απειλή , ή χυδαία συμπεριφορά να καλείτε το τμήμα ασφαλείας και αν κριθεί απαραίτητο ακόμη και η αστυνομία.</p> <p>-Θα πρέπει να εφαρμοστούν τεχνικές λύσεις (π.χ. κύκλωμα παρεμπόδισης, αναγνώριση κλήσης, καταγραφή των αριθμών που παρενοχλούν σε βάση δεδομένων κ.α.) για την αποτροπή της παρενόχλησης</p>

	<b>ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ ΜΕΛΕΤΗΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝ- ΔΥΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΛΟΓΩ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ MIRAGGIO THERMAL SPA RESORT</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ: 1</b>
		<b>Σελ. 28 από 28</b>

## 11. Βιβλιογραφία

1. Εκτίμηση Ψυχοκοινωνικών Κινδύνων και μέτρα πρόληψης. – Ελισάβετ Γεωργίου Εργασιακή Ψυχολόγος, Executive Coach
2. Σεξουαλική παρενόχληση ένας αθέατος εφιάλτης στο χώρο εργασίας - Άννα Πηλαβάκη-Αχιλλέως & Διομήδης Διομήδους
3. Εκτίμηση ψυχοκοινωνικών κινδύνων - Ευρωπαϊκή Εκστρατεία Ενημέρωσης και Ελέγχων 2012 – ΣΕΠΕ
4. Ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι στην εργασία – ΣΕΠΕ
5. Πρόληψη των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και του εργασιακού άγχους- Ευρωπαϊκός οργανισμός για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία
6. 102 FACTS - Ευρωπαϊκός οργανισμός για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία
7. Νόμοι 3896/2010, 4443/2016, 4808/2021



**ΣΑΜΑΡΑΣ & ΣΥΝΕΡΓΕΤΕΣ**  
ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ