

ŘEŠENÍ FYZICKÝCH A PSYCHOLOGICKÝCH RIZIK V MALOOBCHODNÍM A VELKOOBCHODNÍM SEKTORU

ZPRÁVA ZE
SPOLEČNÉHO
PROJEKTU O
DOPORUČENÝCH
POSTUPECH



Poděkování

Tuto zprávu vypracovalo centrum METICES Svobodné univerzity v Bruselu (Université Libre de Bruxelles, ULB), konkrétně Isabelle Carles pod vedením Guy Lebeera a Valtra Cortese.

Rádi bychom vyjádřili svou vděčnost všem, kteří laskavě podporovali tento projekt, věnovali nám svůj čas a podělili se s námi o své názory během rozhovorů. Rádi bychom poděkovali Mathilde Tabary, Christophe Labattutovi a Remi Desmetovi z francouzského Carrefouru, jakož i Jean-Pierre Zanovi, odborníkovi na ergonomii z INRS. Ve Finsku patří naše poděkování Erice Kaharové (PAM), Juha Saarinenovi (Keslog Oy), Riikku Lindholmovi (Finské obchodní sdružení). Rádi bychom poděkovali Beatrix von Eycken a Petru Wiesenekkerovi z německého Metra, a Dougu Russellovi z Usdaw, Velká Británie. Dále bychom rádi poděkovali Ilaria Savoini, Claire Williamsové a Alexandře Simonové z EuroCommerce a Laile Castaldové z UNI Europa Commerce za jejich hodnotné příspěvky k tomuto projektu.



Předmluva

Maloobchod a velkoobchod je postaven na lidech: jako odvětví zaměstnáváme 29 miliónů lidí v široké škále pracovních míst a spoléháme se na jejich zaujetí pro kvalitní a dobré služby zákazníkům, které zajišťují úspěch našim podnikům. Proto nám silně záleží na fyzickém a psychickém zdraví, bezpečnosti a blahobytu veškerého našeho personálu.

Proto jsme byli potěšeni, když byly instituce EuroCommerce a UNI Europa schopny spolupracovat na realizaci projektu zaměřeného na výzkum a vytvoření této užitečné příručky na základě průzkumů prováděných u členů a poboček. Tento projekt odhalil řadu oblastí s riziky v oblasti ergonomie, stresu v práci a psychologických problémů a popsal příklady inovačních způsobů pro řešení těchto problémů v sociálním partnerství při současném zlepšení blahobytu a bezpečnosti pracovníků. To zahrnovalo aktivity s cílem zamezení zbytečného namáhání při vyskládávání regálů, identifikace rizikových horkých bodů v obchodech, snížení opakovaného namáhání způsobeného stáním na jednom místě a navrhování obchodů tak, aby se snížilo riziko verbálního či dokonce fyzického napadení personálu, jakož i poskytování psychologické podpory a poradenství, když tomu byl personál vystaven.

Zjištění této studie a závěry z ní uvedené v této příručce doporučujeme společností všech velikostí a oblastí působení. Doufáme, že pro vedení a zástupce zaměstnanců budou tyto příklady užitečnými vodítky, aby bylo zajištěno, že personál může pracovat v bezpečném a zabezpečeném prostředí. Tím umožníme pracovníkům pracovat co nejlépe a podnikům poskytovat služby, které potřebují k přilákání a udržení jejich zákazníků.



Christian Verschueren

*Generální ředitel
EuroCommerce*



Oliver Roethig

*Regionální sekretář UNI
Europa*

Obsah

Metodika	9
Stručné shrnutí	11
Úvod	13

Kapitola 1	
Hlavní identifikované problémy a výzvy	15

Kapitola 2	
Doporučené postupy v oblasti ergonomie	19

Efektivní způsob zamezení a prevence bolesti zad a ramenou: <i>Stůl pro skládání polic a plošina pro skládání polic – Carrefour, Francie</i>	19
---	----

Jak zamezit muskuloskeletárním problémům: <i>Projekt ergonomie vysokozdvížného vozíku – Keslog Oy, Finsko</i>	21
--	----

Mapování pracoviště z hlediska nebezpečí uklouznutí a klopýtnutí: <i>Nástroj mapování rizik Usdaw – Velká Británie</i>	22
---	----

Jak snížit těžké zatížení a opakované postoje: <i>Rozvoj modulárních pokladen – METRO Cash and Carry, Německo</i>	24
--	----

Kapitola 3	
Doporučené postupy týkající se stresu v práci a psychologických rizik	25

Zamezování stresu v práci a psychologickým rizikům: <i>Psychologická a sociální podpůrná linka – Carrefour, Francie</i>	25
--	----

Jak zamezovat stresu v práci souvisejícímu s násilím: <i>Kampaň proti násilí třetích stran – Usdaw a Britské maloobchodní konsorcium</i>	27
---	----

Jak řešit výhružným situacím v obchodech: <i>Webový tutoriál svazu PAM a Finské obchodní federace zaměstnavatelů</i>	29
---	----

Dobrý způsob snižování stresu a zlepšování vztahů se zákazníky: <i>Zavedení jediné fronty – Carrefour, Francie</i>	30
---	----

Kapitola 4	
Úloha sociálního dialogu mezi zaměstnavateli, zaměstnanci a odborovými svazy	

Kapitola 5

Význam přenositelnosti

Kapitola 6

Silná spolupráce mezi sociálními partnery a kampaněmi OHSA

37

Kapitola 7

Kde se dozvědět více

39

Použitá literatura

41

ODMÍTNUTÍ ODPOVĚDNOSTI

Výhradní odpovědnost leží na autorech a Evropská komise neodpovídá za žádné využívání na základě zde uvedených informací.

Metodika

Počáteční fáze studie se zaměřila na analyzování průzkumu provedeného mezi členy EuroCommerce a pobočkami UNI Europa na základě dotazů, na nichž se dohodl řídicí výbor (zástupci z EuroCommerce a UNI Europa jako uznávání sociální partneři pro maloobchodní a velkoobchodní sektor, jejich příslušní partneři v sociálním dialogu, jakož i specialisté z ULB). Dotazník byl navržen odborníky a byl předán evropským sociálním partnerům ke schválení; návrhy a připomínky od sociálních partnerů byly zahrnuty do konečné verze průzkumu.

Celkem jsme obdrželi dvacet osm odpovědí. Z těchto dvanácti přišlo z poboček EuroCommerce (pět federací, sedm společností) a šestnáct od členů UNI Europa (osm federací, osm společností), což odráží větší účast odborů než federací zaměstnavatelů.

Aby byl vytvořen vhodný srovnávací nástroj mezi členskými státy, byl pro každou zemi navržen přehled na základě informací poskytnutých národními sociálními partnery. Výsledky průzkumu byly uvedeny do příslušného rámce pomocí těchto národních údajů. To ilustrovalo situaci na evropské úrovni v maloobchodním a velkoobchodním sektoru v oblastech ergonomie, stresu a psychologických rizik na pracovišti.

Za účelem poskytnutí konkrétní analýzy způsobu, jakým země a společnosti nalezly řešení problémů identifikovaných výsledky průzkumu, bylo provedeno několik tematických případových studií (ergonomie, stres a psychologická rizika na pracovišti).

Bylo vybráno osm příkladů doporučených postupů (čtyři pro ergonomii a čtyři pro stres v práci a psychologická rizika). Tyto byly vybrány na základě inovace, jak dalece reagovaly na zvláště závažné problémy identifikované respondenty, a jako příklady efektivního a úspěšného sociálního dialogu.

Byly provedeny návštěvy vybraných společností nebo federací za účelem lepšího pochopení případové studie a provedení rozhovorů s širokým rozsahem zaměstnanců společnosti, jako jsou členové vedení, odd. lidských zdrojů, pracovníci a jejich zástupci. Tyto rozhovory byly prováděny na základě příručky k rozhovorům, v níž byly dotazy seskupeny kolem vodících témat, aby byl zajištěn plynulý přechod mezi jednotlivými tématy.

Cílem rozhovorů bylo lepší pochopení procesu vedoucího k vytvoření postupu, fází zkoušení a fází zavádění. Navíc studie zkoumala také přenositelnost postupů. Nakonec bylo analyzováno posouzení celého procesu. Dotazy byly navrženy tak, aby řešily specifika tohoto sektoru.

Každá prezentovaná případová studie byla ovlivněna úkony vedenými OHSA na globální úrovni a prostřednictvím sociálního dialogu na úrovni tohoto sektoru. Konečným cílem bylo poskytnout příležitost k tomu, aby se nejvíce inovační a nejrelevantnější projekty mohly široce rozšířit na různých úrovních, jako je např. úroveň národních federací, evropská úroveň pro obchodní sektor a globální úroveň (OHSA) u problémů souvisejících se zdravím a bezpečností.

Stručné shrnutí

Instituce EuroCommerce a UNI Europa jako uznávání sociální partneři pro maloobchodní a velkoobchodní sektor na úrovni EU se rozhodly posílit svou spolupráci a vyměnit si doporučené postupy k problémům souvisejícím se zdravím, bezpečností a blahobytem zaměstnanců v maloobchodním a velkoobchodním sektoru na pracovišti s cílem vývoje efektivní spolupráce s příslušnými orgány EU, jako je např. OSHA (Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci).

Za tímto účelem se EuroCommerce a UNI Europa s podporou Evropské komise rozhodly realizovat projekt zaměřený na zdraví a bezpečnost prostřednictvím tří hlavních tematických os:

- Ergonomie (zejména muskuloskeletární problémy);
- Stres v práci (stres související s prací vedoucí k absentérství, fluktuaci zaměstnanců a fyzickému stresu);
- Psychologická rizika (včetně násilí třetích stran a rizik souvisejících s duševním zdravím).

V rámci této studie byl zahájen průzkum mezi členy EuroCommerce a pobočkami UNI Europa, kteří vyvinuli inovační iniciativy řešící problémy zdraví a bezpečnosti. Cílem průzkumu bylo identifikovat hlavní problémy v maloobchodním a velkoobchodním sektoru týkající se ergonomie, stresu v práci a psychologických rizik, jakož i hlavní výzvy pro budoucnost.

Navzdory širokému rozsahu informací, školení a posuzování rizik ve všech zúčastněných zemích výsledky průzkumu ukazují, že problémy související s těmito třemi tématy stále převažují. Tyto otázky zahrnují muskuloskeletární problémy (MSD) a zdravotní problémy související se stresem, které vedou k absentérství a nemocím souvisejícím s prací.

Za účelem zvýšení povědomí o rozsahu problémů v ergonomii, stresu a psychologických rizicích v práci se sociální partneři v maloobchodním a velkoobchodním sektoru rozhodli vyvinout sadu nástrojů na základě příkladů doporučených postupů z vybraných členských států Evropské unie.

Předkládaná příručka je výběrem doporučených postupů zavedených sociálními partnery. Všechny tyto postupy mají přímý a měřitelný dopad na snižování rizik a zlepšení zdraví. Jejich úspěch souvisí s aktivní spoluprací mezi zaměstnavateli a zaměstnanci nebo jejich zástupci na tomto projektu. Obě strany byly součástí vývoje, pilotních fází a hodnotícího období.

Inovační projekty vybrané v této studii mohou být široce rozšířeny na evropské úrovni prostřednictvím nástroje OIRA spadajícího pod OSHA.¹ Několik případů zahrnutých do této příručky vychází z principu posuzování rizik. Ten je OSHA považován za klíč k zamezení stresu souvisejícího s prací. To může být zvláště užitečné pro SME (malé a střední podniky), které představují 99 % maloobchodních a velkoobchodních společností. Evropské mikropodniky a malé podniky potřebují provádět posuzování rizik stejně tak, jako společnosti velké.

¹ Online interaktivní posuzování rizik (OIRA) je evropskou online platformou pro vytváření bezplatných a snadno použitelných nástrojů pro posuzování oborových rizik pro malé společnosti a mikropodniky.

Úvod

Podle 5. evropského průzkumu pracovních podmínek (EWC) má psychologické a fyzické prostředí významný dopad na blahobyt pracovníků.² Z tohoto hlediska maloobchodní pracovní místa, která se vyznačují vyššími úrovněmi intenzity a nižšími úrovněmi nezávislosti, představují riziko nezdravých úrovní stresu a v důsledku toho řady nemocí souvisejících se stresem, jako jsou např. kardiovaskulární nemoci a problémy duševního zdraví.

Z hlediska fyzických rizik průzkum odhaluje, že vystavení rizikům souvisejícím s postojem a pohybem jsou v maloobchodním sektoru nejvyšší. Podle údajů francouzského institutu Evrest z roku 2011 jsou v maloobchodním sektoru fyzická omezení silná: pracovní místa 72 % pracovníků zahrnují fyzickou námahu nebo těžké pracovní zatížení, 78,6 % opakující se pohyby, 79,9 % dlouhodobé stání a 48 % chůze.³ Tento sektor se obecně vyznačuje vysokými úrovněmi ručních manipulací, jako je ukládání výrobků, např. ovoce a zeleniny, do polic. Velká část každodenní činnosti pokladních zahrnuje ruční manipulace.

Dále instituce EuroCommerce a UNI Europa jako sociální partneři pro maloobchodní a velkoobchodní sektor na úrovni EU se rozhodly posílit svou spolupráci a vyměnit si doporučené postupy k problémům souvisejícím se zdravím, bezpečností a blahobytem zaměstnanců v maloobchodním a velkoobchodním sektoru na pracovišti jako důležité součásti jejich pracovního programu od roku 2014 dále. Cílem bylo vyvinout efektivní spolupráci s příslušnými orgány EU, jako je např. OSHA (Evropská agentura pro bezpečnost a zdraví při práci).

Souběžně již tito sociální partneři vytvořili úspěšnou spolupráci v oblasti násilí třetích stran. Například byla spuštěna iniciativa nazvaná „ZASTAV TO“ se sadou nástrojů, které přímo pomáhají zaměstnancům a zaměstnavatelům zvyšovat bezpečnost na pracovišti.⁴ Šlo o program zvyšování povědomí, který vycházel z doporučeného postupu, jak řešit problém násilí ze strany zákazníků na pracovišti.

Dále dne 16. července 2010 EPSU, UNI Europa, ETUCE, Hospeem, CEMR, EFEE, EuroCommerce a CoESS, představující sociální partnery v oblasti maloobchodu a velkoobchodu, soukromé bezpečnosti, místní vlády, vzdělávání a poskytování zdravotní péče, dosáhli dohody o mezioborových směrnicích zaměřujících se na řešení násilí třetích stran a obtěžování na pracovišti.⁵ Tyto směrnice doplňují mezioborovou rámcovou smlouvu o obtěžování a násilí v práci ze dne 26. dubna 2007.⁶

Za tímto účelem doplnění těchto iniciativ se EuroCommerce a UNI Europa s podporou Evropské komise rozhodly realizovat projekt zaměřený na zdraví a bezpečnost prostřednictvím tří hlavních tématických os:

- Ergonomie (zejména muskuloskeletární problémy);
- Stres v práci (stres související s prací vedoucí k absentérství, fluktuaci zaměstnanců a fyzickému stresu);
- Psychologická rizika (včetně násilí třetích stran a rizik souvisejících s duševním zdravím).

V rámci tohoto projektu si sociální partneři vyměnili názory na novou Strategii EU o zdraví a bezpečnosti při práci zveřejněné Komisí s cílem lepší ochrany pracovníků v EU před pracovními úrazy a nemocemi z povolání.⁷ Cílem této studie bylo také umožnit národním zástupcům zaměstnavatelů a zaměstnanců těžit ze sociálního dialogu na evropské úrovni. Tato studie dále usnadnila rozvoj sady nástrojů vycházející z doporučených postupů ze členských států Evropské unie týkajících se ergonomie, stresu a psychologických rizik v práci.

Předkládaná příručka přináší výběr postupů navržených sociálními partnery z celé Evropy v důsledku průzkumu u členů a poboček EuroCommerce a UNI Europa. Hlavními cíli tohoto projektu bylo identifikovat klíčové problémy v sektoru související s ergonomií, stresu v práci a psychologickými riziky na jedné straně, a identifikovat inovační kroky zaváděné v reakci na tyto problémy na straně druhé.

² Eurofound (2012), *Pátý evropský průzkum pracovních podmínek*, Publikace kanceláře Evropské unie, Lucembursko, <http://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/report/2012/working-conditions/fifth-european-working-conditions-survey-overview-report>

³ Évolutions et relations en santé au travail (2011), *Rapport sur Les employés du commerce*, http://evrest.alamarge.org/_docs/fckeditor/file/Outils%20Evrest/Rapports%20par%20Secteurs%202011/COMMERCE%202009%202010.pdf

⁴ EuroCommerce, UNI Europa (2009), *Stop it! Third party violence in commerce. A Toolkit*, Brussels, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=521&langId=en&agreementId=5145>

⁵ EPSU, UNI Europa, ETUCE, Hospeem, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS (2010) *Mezioborové směrnice pro řešení násilí třetích stran a obtěžování související s prací*, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=896&furtherNews=yes>

⁶ ETUC/CES, BUSINESS EUROPE, UEAPME, CEEP (2007), *Mezioborová rámcová smlouva o obtěžování a násilí v práci*, <https://www.etuc.org/framework-agreement-harassment-and-violence-work>

⁷ Sdělení Evropské komise (2014) *Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru pro regiony o strategickém rámci EU ohledně zdraví a bezpečnosti při práci 2014-2020*, COM (2014) 332, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014DC0332>

Tyto příklady byly vybrány ze tří důvodů: inovace, reakce na závažné obavy respondentů průzkumu a jako ilustrace sociálního partnerství zaměřeného na zlepšování ochrany osob pracujících v obchodech.

Při navrhování této sady nástrojů určené pro podporu zdravějšího a bezpečnějšího pracovního prostředí v maloobchodním a velkoobchodním sektoru si sociální partneři přejí:

- Vyvinout specifický oborový přístup k zamezování stresu, ergonomii a psychologickým rizikům na základě doporučených postupů úspěšně zavedených na národní a místní úrovni;
- Zvýšit povědomí o specifikách zdraví a bezpečnosti v maloobchodním a velkoobchodním sektoru a o potřebě přijmout společný preventivní přístup;
- Podat společný příspěvek jako sociální partneři k probíhající kampani OSHA týkající se psychologických rizik;
- Poskytnout praktickou podporu malým společnostem v maloobchodním a velkoobchodním sektoru s cílem zajištění lepšího dodržování předpisů BOZP.

Tato příručka má být praktickým nástrojem, který by měl být široce rozšířen se zaměřením na malé a střední podniky (SME). Evropské sociální partneři pro maloobchod a velkoobchod doufají, že jejich členové a pobočky, jakož i zaměstnanci velkých, středních a zejména malých společností, které představují 99 % společností v maloobchodním a velkoobchodním sektoru, budou mít prospěch ze zkušeností, které se odráží v této příručce.

Hlavní identifikované problémy a výzvy

Pro účely této studie byl spuštěn průzkum mezi členy EuroCommerce a pobočkami UNI Europa. Cílem průzkumu bylo identifikovat hlavní problémy v maloobchodním a velkoobchodním sektoru týkající se ergonomie, stresu v práci a psychologických rizik, jakož i hlavní výzvy pro budoucnost. Níže jsou prezentovány hlavní výsledky průzkumu týkající se tří témat (ergonomie, stres v práci a psychologická rizika).

Ve všech zúčastněných zemích existuje rozsáhlé sdílení informací, školení a prevence rizik zdraví prostřednictvím posuzování rizik souvisejících s těmito třemi tématy. Společnosti a odborové svazy předávají informace všem zaměstnancům, zejména prostřednictvím online kurzů, ale i tradičněji na odborových schůzích, přes nástěnky, letáky a veřejné informační kampaně.

To je doplněno cíleným školením, jako například internetovými online kurzy, videi nebo semináři. V několika zemích se provádí také komunikační kampaně o prevenci. Tyto se zaměřují na správná opatření a zajištění správného postoje prostřednictvím rádiového vysílání, plakátů v obchodech a specifických informačních kampaní pro zamezení muskuloskeletárních problémů.

Navzdory veškerému tomuto úsilí průzkum ukazuje, že problémy související s těmito třemi tématy přetrvávají a vedou k absentérství a nemocem souvisejícím s prací. Je tedy užitečné prozkoumat hlavní problémy a výzvy identifikované respondenty pro každé téma.

Ergonomie

V tomto průzkumu byly respondenti požádáni, aby vybrali tři největší problémy týkající se ergonomie a fyzických podmínek podle následujícího seznamu:

- Prach nebo kouř;
- Hluk;
- Nebezpečné chemikálie, rozpouštědla a ředidla;
- Velmi vysoké nebo velmi nízké teploty, průvan;
- Chvění;
- opakované postoje a pohyby;
- Nepohodlné nebo statické postoje a pohyby;

- Zvedání a přemísťování těžkých předmětů bez mechanických pomůcek;
- Opakované jednostranné ruční pohyby při práci;
- Nevhodná ventilace v pracovním prostředí.

Výsledky průzkumu ukazují, že zaměstnavatelé i zaměstnanci vidí jako hlavní problém v ergonomii zvedání a přemísťování těžkých předmětů bez mechanických pomůcek. Druhým hlavním problémem identifikovaným oběma stranami jsou opakované jednostranné ruční pohyby při práci. Opakované postoje a pohyby jsou také považovány za problematické, stejně jako nepohodlné nebo statické postoje.

Průzkum dále prokázal, že odborové svazy a federace zaměstnavatelů hodnotily rizika související s ergonomií stejným způsobem. Na stupnici od 1 (extrémně závažné) do 5 (nezávažné) obě strany hodnotily rizika související s tímto tématem jako velmi závažné nebo závažné.

Výzvy

Pro většinu zaměstnavatelů a zaměstnanců zúčastněných v tomto průzkumu souvisí hlavní ergonomické výzvy v maloobchodním a velkoobchodním sektoru s těžkými břemeny, opakujícími se postoji a pohyby a s muskuloskeletárními problémy souvisejícími s prací.

Pro vyřešení těchto problémů respondenti doporučili zavedení nového vybavení a materiálů, včetně specifických řešení pro řešení potřeb stárnoucích zaměstnanců v maloobchodním a velkoobchodním sektoru.

Na organizační úrovni respondenti sdíleli svůj názor, že rotace pracovních míst je dobrým příkladem zamezování rizik pro zdraví, jakož i vytváření mezioborových týmů za účasti týmů BOZP a ochrany životního prostředí ve fázi návrhu uspořádání obchodů nebo při navrhování nových procesů.

Respondenti navrhli zvyšování povědomí zaměstnanců prostřednictvím školení o zaujímání vhodných postojů. Podle některých z nich jsou filmy NAPO⁸ vytváření různými bezpečnostními institucemi, e-learning a videa jedněmi z nejefektivnějších prostředků k dosažení tohoto cíle. Tato podpora by ovšem měla odrážet úkoly, které pracovníci skutečně provádí.

⁸ Filmy NAPO jsou animované. Obsahují postavy ze světa práce, které čelí bezpečnostním problémům. NAPO je originálním nápadem, s nímž přišla malá skupinka komunikačních odborníků OSH s reakcí na potřebu vysoce kvalitních informačních produktů, které by bořily národní hranice a řešily rozličné kultury, jazyky a praktické potřeby lidí v práci.

Výsledky průzkumu ukázaly, že posuzování rizik je považováno za hlavní výzvu. Jedním z řešení je školení manažerů prodejen v posuzování rizik BOZP jejich zaměstnanců. V důsledku toho by společnosti měly být schopny posuzovat rizika identifikací nebezpečných situací a navrhováním zlepšení, aby se zamezilo rizikům souvisejícím s fyzickými činnostmi. Proto by se jako prostředek pro zamezování rizik mělo zlepšit školení, zejména školení zástupců BOZP, z hlediska legislativních práv zaměstnanců.

V některých zemích se považuje za klíčovou účast různých expertů při posuzování rizik. Rizika mohou být identifikována interními týmy techniků specializovaných na bezpečnostní problémy a potenciální nemoci z povolání mohou být identifikována odborníky v oblasti pracovního lékařství. Zaměstnanci by měli být školeni v základním zdravotním přehledu z hlediska příznaků nemoci z povolání a ve správném používání osobních ochranných prostředků. V důsledku toho by mělo posuzování rizik zahrnovat bezpečnostní specialisty, jakož i závodní lékaře, a školení by mělo být poskytováno zaměstnancům na všech úrovních a v různých etapách jejich pracovního života.

Nicméně toto smíšené složení odborníků není ve všech zemích k dispozici a tyto otázky jsou někdy řešeny externími zainteresovanými aktéry. V maloobchodním a velkoobchodním sektoru je nutno vyvinout úsilí pro lepší účast zaměstnanců v řízení zdravotních rizik a rizik souvisejících s prací.

A konečně muskuloskeletárním problémům může zamezit zavedení nových technologií, např. skenování samotnými zákazníky. S tímto systémem je úlohou pokladních pomáhat zákazníkům při jejich úkonech. Pro některé respondenty to je pro pokladní pozitivní vývoj; mohou se tak vyhnout opakujícím se pohybům a pohybovat se více, než za pokladnou. Mohlo by to ovšem vést i ke snížení počtu pokladních. Kromě toho i když je samoobslužné skenování méně fyzicky náročné pro zaměstnance, vyžaduje to multitasking, což by mohlo také vést ke zvýšení stresu.

Na obecnější rovině výsledky průzkumu ukazují, že ve většině organizací se zdravotním rizikům souvisejícím s prací věnuje mnohem menší pozornost, než bezpečnosti. To je výzva, která by měla být zohledněna, a měla by se nalézt lepší rovnováha mezi zdravotními a bezpečnostními otázkami.⁹

Stres v práci a psychologická rizika

V tomto průzkumu byly respondenti požádáni, aby identifikovali tři největší problémy týkající se stresu v práci podle následujícího seznamu:

- Častá změna práce;
- Velké množství práce / časový tlak;
- Nejasná očekávání pracovního výkonu;
- Nejistota (např. nestálá pracovní doba, nejisté pracovní smlouvy atd.);
- Chybějící sociální podpora na pracovišti;
- Práce v noci / na směny;
- Jiné (upřesněte prosím).

Podle většiny respondentů z UNI Europa a EuroCommerce je hlavním zdrojem stresu v práci pracovní zatížení a časový tlak. Druhým faktorem byla nejistota definovaná jako nepředvídatelná pracovní doba, nejisté pracovní smlouvy atd., a třetím byla nejasná očekávání. Na časté změny práce a práce v noci / na směny je také nahlíženo jako na závažné faktory stresu v práci.

Když byli respondenti požádáni, aby posoudili rizika související s tímto tématem obecně, odborové svazy a federace zaměstnavatelů posoudily rizika stejným způsobem (jako velmi vážná a vážná).

Co se týče psychologických rizik, respondenti identifikovali ze seznamu níže tři závažné problémy:

- Psychologické obtěžování (včetně šikany na pracovišti);
- Sexuální obtěžování (ústní nebo fyzické útoky sexuální povahy);
- Vyhržování a násilí (třetí strany);
- Práce zahrnující náročnou komunikaci a práci s klienty;
- Jiné.

Respondenti silně svázali psychologická rizika s psychologickým obtěžováním, náročnou prací s klienty, vyhržováním a násilím třetí strany.

Při hodnocení závažnosti těchto rizik bylo obtížné poskytnout vyváženou analýzu, jelikož odborové svazy odpověděly vícekrát, než zaměstnavatelé. Ovšem psychologická rizika se většinou považují za velmi závažná nebo závažná.

9 Podle většiny respondentů z odborových svazů.

Výzvy

Jednou z hlavních výzev identifikovaných respondenty pro stres v práci pravděpodobně souvisí s časovým tlakem spolu s pracovním zatížením. Nejistota byla také identifikována, např. pružná pracovní doba, restrukturalizace nebo používání nových technologií.

Dodávky do domu také vytváří tlaky svými omezeními nebo lhůtami pro dodávku zákazníkovi. Venkovské oblasti dále vytváří různé problémy tam, kde je nutno pokrývat dlouhé vzdálenosti s dodržováním napjatých termínů.

Podle většiny odborových respondentů vyžaduje prevence špatného zdravotního stavu v souvislosti se stresem v práci a psychologickými problémy větší pozornost, než v současnosti. Prevence je často organizována jako část celkového řízení BOZP, což je ilustrováno růstem blahobytu a školeními „odolnosti“. Toto školení se zaměřuje zejména na jednotlivé pracovníky, a nikoliv na lepší organizaci práce.

Stres v práci a psychologická rizika vyžadují efektivní posuzování rizik. Zaměstnanci nebo jejich zástupci by mělo být zapojeni do posuzování rizik tak, aby byly lépe vyjádřeny jejich obavy a návrhy. Dále by měly být SME vyzývány k tomu, aby se více zapojovali do prevence špatného zdravotního stavu.

Ve světle těchto problémů identifikovaných v maloobchodním a velkoobchodním sektoru jsou následující dvě kapitoly věnovány popisu modelových postupů vybraných z průzkumu. Tyto mohou poskytovat konkrétní příklady toho, jak země a společnosti našly řešení problémů souvisejících s těmito třemi hlavními tématy této studie. Mohou poskytovat praktický nástroj pro zaměstnance a zaměstnavatele v maloobchodním a velkoobchodním sektoru pro zlepšení bezpečnosti na pracovišti.

Doporučené postupy v oblasti ergonomie

Efektivní způsob zamezení a prevence bolesti zad a ramenou:

STŮL PRO SKLÁDÁNÍ POLIC A PLOŠINA PRO SKLÁDÁNÍ POLIC – CARREFOUR, FRANCIE

Proč byl projekt realizován

V maloobchodním a velkoobchodním sektoru musí pracovníci vyskládat zboží do regálů několikrát denně. To zahrnuje ohýbání se pro zvednutí výrobků a zvedání těžkých břemen ze země na regály a police. Tyto opakující se pohyby vedou k muskuloskeletárním problémům. Ty jsou způsobeny zejména fyzickými faktory (manipulace s krabicemi, hmotnost krabic), faktory postoje souvisejícími s nakládáním a vykládáním palet v prodejnách a umotřováním výrobků do regálů.

Cíle

Aby se zamezilo muskuloskeletárním problémům, společnost Carrefour (Francie) vytvořila speciální stůl a plošinu pro skládání polic. Hlavním cílem bylo zamezit ohýbání zad nebo kolen zachováním břemene na stejné výšce, jako je pracovník, jelikož toto zařízení je výškově nastavitelné.

Popis

Pracovní skupina BOZP Carrefour pracovala na MSD založených na odborných znalostech inženýrů, členů oddělení BOZP, manažera prodejny, regionálního ředitele, zaměstnanců a dvou zástupců firemního představitele pro BOZP.

Jakmile byly problémy identifikovány, inženýři navrhli řešení pro pilotní zkoušení. Stůl pro skládání do polic byl vyvinut v souladu s národním doporučením ke zlepšení podmínek skládání do polic. K dnešnímu dni bylo vyvinuto několik verzí tohoto stolu. Carrefour si také přál předvídat případné problémy, které by mohly vést k soudním jednáním. Společnost dále aktivně předvídá budoucí národní doporučení a zavádí možná zdokonalení.



Užitečná technická podpora: tento nástroj kombinuje plošinu na zboží a stolovou podpěru na balíky, přičemž obě pomůcky lze výškově nastavit. To usnadňuje umísťování výrobků do polic snížením námahy vyžadované od zaměstnanců. To je zvláště důležité pro zboží umísťované do vyšších regálů. Tento nástroj také umožňuje zaměstnancům posadit se při umísťování výrobků do spodních regálů. Celkově se takto snižuje riziko MSD.

Zařízení bylo pilotně zavedeno v pěti různých prodejnách. Po zkouškách zahrnujících různé pracovníky a členy pracovní skupiny byl stůl upraven. Nejprve byl stůl uzpůsoben pro potřeby menších osob doplněním schůdku. Po další zpětné vazbě od pracovníků byla ke stolu doplněna plošina, aby na ni mohli pracovníci pokládat předměty. Závěrečná změna přetvořila stůl a plošinu do jediného zařízení. S tímto novým zařízením byli zaměstnanci schopni pokládat zboží do nižších regálů při sezení na plošině, aby se zamezilo ohýbání zad. Zkušební období trvalo 18 měsíců.

Výsledky

V důsledku toho se snížily bolesti ramenou a zad vedoucí k pracovní neschopnosti. Stůl bude nyní distribuován do všech supermarketů a hypermarketů Carrefour.

Carrefour byl klíčovým hráčem pro zavádění normy AFNOR¹⁰ pro toto zařízení.

Používání tohoto zařízení vyžaduje školení a organizaci, což bude prováděno společně s výborem BOZP.



Toto zařízení je užitečné pro zákazníky a doplňování zboží hmotnosti pod 15 kilogramů. Tento nástroj snižuje namáhání ramen poskytováním statické podpěry pro balík.

10. AFNOR: Association Française de Normalisation (Francouzská organizace pro normalizaci), která zastupuje Francii v Mezinárodní organizaci pro normalizaci (ISO).

Jak zamezit muskoskeletárním problémům: PROJEKT ERGONOMIE VYSOKOZDVIŽNÉHO VOZÍKU – KESLOG OY, FINSKO

Proč byl projekt realizován

Keslog je jedním z největších poskytovatelů logistických služeb v obchodním sektoru ve Finsku, a to pro obě společnosti ve vlastní skupině i pro externí společnosti. Keslog zaměstnává přibližně 1400 skladových pracovníků a 150 řidičů vysokozdvížných vozíků.

Práce ve skladu je fyzicky velmi náročná. Většina prací zahrnuje zvedání, většinou ruční. To způsobuje zvláště vysoké namáhání zad a ramen. Dříve se mělo za to, že řízení vysokozdvížného vozíku je méně náročné, než jiná pracovní místa, jako je např. manipulace se zbožím z regálů. Když ovšem byli lidé s fyzickými problémy přesunuti na práci s vysokozdvížnými vozíky, jejich stav se nezlepšil.

Vysokozdvížný vozík neposkytoval správnou podporu pro zaměstnance s bolestmi zad či ramenou. Sedadla byla nevhodná a ovládací panely šlo jen velmi málo nastavit. V důsledku toho se pracovní neschopnost rychle zvyšovala. Zaměstnanci o svých problémech zaměstnavatele informovali a bylo rozhodnuto o zlepšení zařízení.

Cíle

Hlavním cílem bylo zlepšit zdraví na pracovišti a zajistit pracovní způsobilost zaměstnanců, a to zejména úpravou konstrukce vysokozdvížného vozíku pro snížení bolesti zad a ramen.

Popis

Prostřednictvím procesu sociálního dialogu se zaměstnanci obrací na svého oborového bezpečnostního zástupce, pokud mají zdravotní problém. Tento pak informuje zaměstnavatele. V tomto případě zahájil oborový bezpečnostní zástupce jednání se zaměstnavatelem s cílem zlepšit situaci pracovníků s vysokozdvížnými vozíky.

Ve spolupráci mezi dovozcem vysokozdvížných vozíků a inženýry výrobního závodu byly vytvořeny dva pilotní návrhy a zavedeny ve Vantaa, největším skladu společnosti. Zaměstnanci byli silně zapojeni do pilotního projektu a byly sbírány jejich připomínky. Menší změny byly prováděny okamžitě na místě: byla změněna sedačka, stejně jako ovládací panely.

Pokyny byly předány přímo do výrobního závodu a byly zapracovány do nových strojů. Další změny byly zavedeny po několika posouzeních v průběhu několika let.

Celkového projektu se účastnil zástupce BOZP společnosti. Dnes jsou vyměněny všechny vysokozdvížné vozíky ve všech skladech patřících společnosti.

Výsledky

Pracovní neschopnost se snížila přibližně o 50 %, dále se snížila práce přesčas. Účinky byly okamžité, bolest ramenou a zad zmizela. Řidiči vysokozdvížných vozíků jsou více motivovanější a produktivita se zvýšila. Došlo k větší spolupráci mezi zaměstnavatelem a zaměstnanci a celkový blahobyt se zvýšil.

Kultura společnosti se posunula směrem k interaktivnějšímu dialogu, když zaměstnanci byli schopni doporučit zlepšení svých pracovních podmínek. Zaměstnanci, jejich návrhy jsou vybrány vedením, jsou finančně odměněni. Ke zlepšení zařízení vysokozdvížného vozíku došlo na základě návrhu zaměstnanců dle tohoto systému. Nakonec měl výrobce vysokozdvížných vozíků prospěch ze zlepšené konstrukce vysokozdvížného vozíku.

Mapování pracoviště z hlediska nebezpečí uklouznutí a klopýtnutí: NÁSTROJ MAPOVÁNÍ RIZIK USDAW - VELKÁ BRITÁNIE

Proč byl projekt realizován

Ve Velké Británii (UK) dochází každý rok k vážnému zranění tisíců osob v důsledku uklouznutí nebo klopýtnutí v práci. Podle představitelů pro BOZP způsobují uklouznutí, klopýtnutí a pády z výšky přes polovinu vážných zranění na pracovišti a odpovídají za téměř třetinu zranění podléhajících oznámení, která měla za následek pracovní neschopnost delší než 1 týden; v maloobchodech je každý rok hlášeno téměř 2400 takových zranění. To ovlivňuje zejména pracovníky, kteří manipulují ze zboží, zvedají jej nebo přenášejí.

Cíle

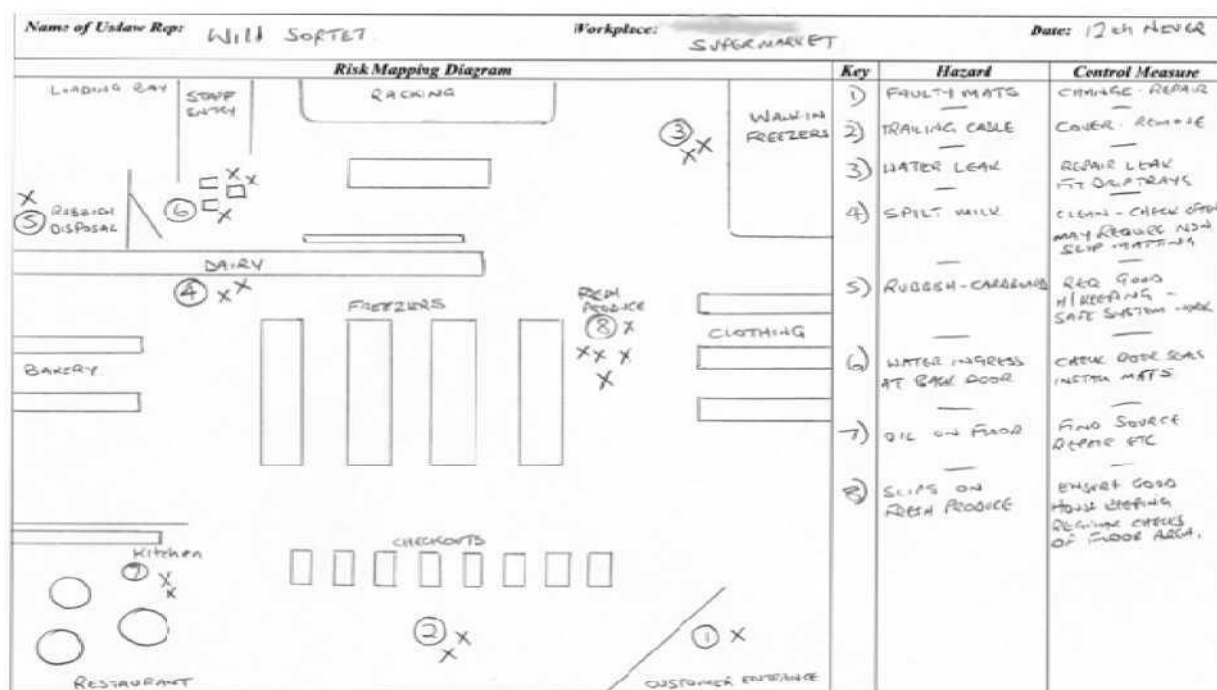
Nástroj mapování rizik byl navržen, aby pomohl manažerům a pracovníkům identifikovat hlavní nebezpečí uklouznutí a klopýtnutí na pracovišti, kde k němu došlo a co jej způsobilo. Vychází z práce zástupců BOZP z různých závodů na výrobu potravin, v nichž byla uklouznutí a klopýtnutí hlavní příčinou zranění.

Popis

Nástroj mapování rizik Usdaw byl navržen v roce 2003 a upravil mapovací postupy, které odborové svazy již široce využívaly. Nástroj vychází ze zkušeností a znalostí zaměstnanců a poskytuje také vizuální prostředky pro měření pokroku v eliminování nebo omezování příčin nehod.

Zástupci odborů jsou zapojeni do mapování pracoviště pomocí jednoduchého schématu, který zaznamenává ohlášené nehody. Tito zástupci také projednávají s pracovníky na místě nehody, k nimž došlo a které nebyly ohlášeny, buď protože jsou menší nebo protože se je zaměstnanci z různých příčin bojí ohlásit. Také se projednává příčina problému. Výsledkem je mapa identifikovaných horkých míst.

Jasným zakreslením rizikových horkých míst byly snadno identifikovány běžnější příčiny nebezpečí uklouznutí nebo klopýtnutí na pracovišti, jako je např. únik dešťové vody zadními dveřmi ve skladu, podlahy na vstupech, které nedostatečně vysoušely podrážky zákazníků, nerovné podlahy nebo schody atd. Tím se řešení těchto problémů usnadnilo.



Příklad níže nástroj mapování Usdaw ilustruje.

Výsledky

Zavedení nástroje vedlo ke snížení zranění až o 50 % během 12 měsíců, jelikož pomohl jasně identifikovat a eliminovat rizika klopýtnutí a uklouznutí. Tento nástroj vytvořil značný dopad na zvýšení povědomí o závažnosti takových nebezpečí, jelikož se objevil přesnější obrázek pracovního prostředí. Dále tento nástroj vedl k praktičtějším a trvale udržitelnějším řešením umožněním vizuálního zobrazení rizik. V důsledku toho se pracovníci zapojují do vypracovávání odpovědí. Jedním z důvodů úspěchu tohoto nástroje je jeho přizpůsobitelnost pracovnímu prostředí. Může být snadno používán odborovými zástupci v různých kontextech, jako je prodejna, výrobní závod, a společně s místními manažery.

Tento nástroj byl v roce 2007 přijat představitelem UK pro BOZP a lehce upravená verze tohoto nástroje je k dispozici na jeho internetových stránkách na základě stejných principů. Tento nástroj se přenáší z jednoho odvětví na druhé, například ve stavebnictví.

Jak snížit těžké zatížení a opakované postoje: ROZVOJ MODULÁRNÍCH POKLADEN – METRO CASH AND CARRY, NĚMECKO

Proč byl projekt realizován

Činnost pokladní se vyznačuje neustálou manipulací, jednostranným namáháním, skenováním těžkých nebo objemných položek a tlakem pro zajištění správné platby. V důsledku toho pokladní trpí muskuloskeletárními problémy, což vede k pracovní neschopnosti a nemocím z povolání.

Bylo tedy nutné nalézt pružnější, trvale udržitelnější a ergonomičtější uspořádání. To vedlo k zavedení projektu harmonizace odbavování zákazníků za účelem vyřešení ergonomických problémů souvisejících s opakujícími se gesty a manipulací s těžkými předměty. Dalším cílem byla harmonizace návrhu poklad v různých zemích, v nichž METRO působí.

Cíle

Cílem projektu bylo zlepšit ergonomii pro pokladní změnou poloh a podporou při procesu skenování. Vývoj nového odbavovacího prostředí se také zaměřoval na to, aby pokladní mohli obsluhovat zákazníky rychleji a efektivněji.

Popis

Byl vybrán modulární přístup se třinácti moduly, včetně bariér a fyzické distribuce. Tento modulární přístup umožňoval zaujímání různých pracovních poloh, jako je stání, společně s připravenou sedací pomůckou. Dotykovou obrazovku lze upravit dle osobních potřeb, skenovací jednotka je velmi citlivá a umožňuje manipulaci pokladní v pohodlné poloze.

Platební modul se používá ve stojící poloze. Zaměstnanec může stát se svými nohama blízko nábytku a zařízení. Skenování lze provádět pomocí sedací pomůcky, pokud je to pro pokladní pohodlnější.

Pro vyřešení ergonomických problémů lze základnu modulu seřadit do různých výšek, aby se zohlednily fyzické charakteristiky pokladní.

Několik pilotních zavedení projektu bylo realizováno a pečlivě sledováno. Pohyby pokladních a zákazníků byly zaznamenávány a vyhodnocovány. Aby se tyto připomínky odrazily do konečného řešení, probíhaly návštěvy projektové skupiny, včetně místních specialistů, a shromažďovala se zpětná vazba od pokladních s následnými úpravami.

Tato nová modulární pokladna byla představena ve zkušebním režimu, aby se zajistilo plynulé a efektivní zavedení v prodejnách.

Výsledky

Modulární odbavování vedlo ke zlepšení ergonomického pracovního prostředí. Návrh je přizpůsobitelný dle rozdílů v jednotlivých zemích/regionech ohledně fyzických a ergonomických charakteristik personálu.

Připomínky a zpětná vazba od pokladních ukazuje, že nový návrh odpovídá hlavním požadavkům a vede ke zlepšené manipulaci s položkami a lepšímu platebnímu procesu.

KAPITOLA 3

Doporučené postupy týkající se stresu v práci a psychologických rizik

Zamezování stresu v práci a psychologickým rizikům:

PSYCHOLOGICKÁ A SOCIÁLNÍ PODPŮRNÁ LINKA - CARREFOUR FRANCIE

Proč byl projekt realizován

Pracovníci v maloobchodním sektoru, zejména pokladní, jsou často vystaveni násilí ze strany zákazníků, či dokonce ještě traumatictějších zážitků, jako je např. loupežné přepadení. Po takových událostech potřebují pomoc a podporu. V roce 2010 se Carrefour, přední společnost ve francouzském maloobchodním sektoru, rozhodla navázat partnerství s Institutem INAVEM¹¹, který pomáhá obětem tím, že spolupracuje se sdruženími pro pomoc obětem, zajišťováním informovanosti a zvyšováním povědomí mezi odborníky a veřejností.

Personál může automaticky využívat tuto podporu po loupežných přepadeních a traumatizujících událostech v prodejnách. Až 48 hodin po události mají pracovníci také přístup k psychologovi.

V roce 2012 se společnost Carrefour rozhodla vytvořit svou vlastní podpůrnou strukturu pro pracovníky, když spustila specifickou podpůrnou linku.

Cíle

Společnost Carrefour otevřela call centrum v roce 2012 s cílem poskytování podpory zaměstnancům a jejich rodinám. Dále byl zajištěn přístup k psychologovi při traumatických událostech v jejich pracovním i soukromém životě.

Leták propagující psychologickou a sociální podpůrnou linku Carrefour pro zaměstnance.

¹¹ INAVEM: Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation (Národní sdružení pro podporu obětem a následnou péči).

Popis

Pracovníci, kteří jsou obětí násilí, nebo kteří potřebují psychologickou pomoc, se mohou obrátit na podpůrnou linku, která je k dispozici nepřetržitě 24 hodin 7 dní v týdnu. Mohou probrat své problémy s kvalifikovanými psychology po telefonu, přes internetový chat nebo e-mailem. Hovory jsou anonymní a přísně důvěrné.

Po dvou letech ukázala povaha požadavků důraz na otázky související s finančními problémy, problémy s bydlením atd. V důsledku toho jsou od roku 2015 poskytovány rady týkající se širšího rozsahu otázek.

Pracovníci mají možnost obrátit se na podpůrnou linku a promluvit si se sociálními pracovníky, nebo se jim dostane psychologické podpory. Poradce přijímá všechny hovory a po vyslechnutí volajícího jej podle povahy požadavku přepojí na psychologa nebo sociálního pracovníka. Sociální pracovník založí pro zaměstnance složku a může mu pomoci mnoha různými způsoby, např. se vztahy s veřejnými úřady, s řešením finančních problémů nebo poskytnutím podpory v případě životních změn (rozvod, odloučení, pracovní přesun atd.) nebo v případě informací o sociálních službách.

Výsledky

Tato podpůrná linka je úspěšná a má k ní přístup všech 110 tisíc lidí pracujících pro společnost Carrefour. Tato podpůrná linka umožňuje dále společnosti získat zpětnou vazbu o pohodě svých pracovníků. Hlavní problémy nastolené zaměstnanci souvisely se vztahy s vedením a s uznáním v práci. Systematické anonymní ohlašování umožňuje společnosti rozpoznávat problémy, které by bez tohoto systému zůstaly neviditelné.

Tyto informace mají dopad na způsob, jakým společnost pracuje: vedly k několika akčním plánům řešícím různá témata, včetně obecných zásad a dohod společnosti s cíle zlepšení sociálního a zdravotního systému.

NOUVEAU

Nouveau service d'accompagnement social

Carrefour met gratuitement à votre disposition **un nouveau service d'accompagnement social** pour vous apporter des réponses adaptées à votre situation.

Une équipe d'assistants sociaux vous accompagne dans vos difficultés personnelles ou professionnelles, si vous :

- rencontrez des difficultés financières
- vivez un changement de situation (départ, divorce, mutation...)
- vous intéressez à vos droits aux aides sociales

N'attendez pas, contactez le
N° Vert 0 800 30 50 23

ANONYME - CONFIDENTIEL - GRATUIT

* En complément, si vous rencontrez des difficultés personnelles ou professionnelles, vous bénéficiez du soutien psychologique à distance.
* Les images, l'identité de l'équipe de Psyca ainsi que les données de vos échanges sont strictement confidentielles.
* Vous pouvez, grâce à une adresse e-mail, d'être contacté pour le soutien psychologique de la semaine sociale.
* 7 j/7 et 24 h/24 pour le soutien psychologique.
* Du lundi au vendredi de 8h à 20h pour le service social ou par internet (chat et mail) pour le soutien psychologique sur www.psyca.fr.
* Espace téléphonique (ligne d'attente - conseil - aide de passage - conseil).
* Ces services sont dispensés par les assistants sociaux et les psychologues du Cabinet Psyca diplômés et accrédités au titre de leur profession.

Plakát propagující nové služby nabízené sociální podpůrnou linkou Carrefour, včetně finančního poradenství.

Jak zamezovat stresu v práci souvisejícímu s násilím: KAMPAŇ PROTI NÁSILÍ TŘETÍCH STRAN – USDAW A BRITSKÉ MALOOBCHODNÍ KONSORCIUM

Proč byl projekt realizován

Násilí třetích stran se uznává v UK jako zdravotní a bezpečnostní problém související s prací od osmdesátých let minulého století. Představitel pro BOZP zveřejnil směrnici pro maloobchodní zaměstnance již v roce 1995, a ta vysvětluje, co by zaměstnanci měli dělat, aby splnili své povinnosti ve funkci personálu. Ovšem do roku 2001 tato směrnice zastarala a členové odborového svazu Usdaw si dělali starosti s rostoucí úrovní násilí a zneužívání, jak ze strany zákazníků, tak ze strany zločinců.

I když násilí třetích stran je nebezpečím souvisejícím s prací, liší se od jiných nebezpečí, na něž se vztahuje zákon o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci. Násilí a zneužívání se dopouští veřejnost a z velké části souvisí s dalšími trestnými činy. Proto se v roce 2002 Usdaw ve spolupráci se zaměstnavateli rozhodla spustit kampaň Osvobození od strachu (Freedom from Fear). Od spuštění kampaně pracoval svaz Usdaw s významnými maloobchodními zaměstnavateli, policií a politiky s cílem vytvoření bezpečnějších pracovišť pro všechny zaměstnance a zákazníky.

Cíle

Cílem projektu je prevence a boj s násilím a zneužíváním, jehož se dopouští veřejnost, a to prostřednictvím kampaně zahrnující celou společnost.

Popis

Významnou součástí kampaně bylo podpořit respekt vůči zaměstnancům prodejen, kteří jsou často vystaveni verbálním útokům. Klíčovým aspektem je zajištění podpory nakupující veřejnosti tak, aby stáli za pracovníky v boji s násilnou a obtěžující menšinou. Každý rok odbory pořádají „týden respektu“, během něhož jsou členové vyzýváni ke stavění pouličních stánků nebo k pořádání prodejních událostí, aby předali zákazníkům příslušné informace.

Druhým aspektem kampaně je ochrana personálu prodejen před násilím. To zahrnuje práci se zaměstnavateli pro zajištění dodržování jejich povinností řádné péče podle zákona o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci. Je ovšem také nutné, aby místní úřední zástupci pro BOZP a ochranu životního prostředí, kteří vymáhají dodržování zákonů BOZP v prodejnách, využívali svých pravomocí pro zajištění dodržování zákona ze strany zaměstnavatelů.



Plakát propagující kampaň Usdaw na ochranu maloobchodních zaměstnanců před násilím třetích stran.

Svaz Usdaw se tedy rozhodl spolupracovat se všemi zainteresovanými aktéry, včetně zaměstnanců a Národní skupiny pro strategický boj s maloobchodním zločinem, která seskupuje maloobchodní zaměstnance, odbory, místní partnerství pro boj s obchodním zločinem, policii a vládu. Tito zainteresovaní aktéři byli svoláni na čtyři národní všeobecné schůze, aby se vzájemně podělili o doporučené postupy a identifikovali budoucí výzvy.

Spolupráce Usdaw s Britským maloobchodním konsorciem měla za následek vypracování Příruček doporučených postupů (aktuální verze je z roku 2014). Tyto příručky zahrnují normy k podpoře nejvyššího vedení, fyzický návrh pracovního prostředí, praktická opatření pro zamezování násilí, školení (včetně školení řízení konfliktů), oznamovací postupy a podpory po události.

Výsledky

Po spuštění kampaně Osvobození od strachu se snížil celkový trend oznámených událostí násilí a zneužívání dle každoročního Průzkumu obchodních zločinů prováděného Britským maloobchodním konsorciem. Zejména větší maloobchodní společnosti zjistili, že klesl počet závažnějších událostí.

Ovšem i přesto stále dochází k více než 10 tisícům fyzických útoků ročně, přičemž události vyhrožování a verbálního napadání je mnohem vyšší a obtížněji měřitelný. Průzkum odborů za posledních 10 let ukazuje, že existuje také závažný problém neoznamování, a to i v případech fyzických útoků.

V důsledku toho je nutné zlepšit bezpečnost opatřeními uzpůsobenými potřebám každé prodejny. Použití systém CCTV může být užitečné pro to, aby policie mohla lépe identifikovat pachatele. Uspořádání prodejny může být také velmi důležité při snižování rizika, zejména výška a umístění pultu nebo uspořádání regálů. Školení je důležité k tomu, aby pomohlo personálu reagovat v případě události pomocí vhodných bezpečnostních opatření.



Příručky Britského maloobchodního konsorcia z roku 2014 „boj s násilím vůči personálu“, ve spolupráci s Usdaw a Asociací maloobchodních prodejen (ACS).

Jak řešit výhružným situacím v obchodech: WEBOVÝ TUTORIÁL ODBOROVÉHO SVAZU PAM A FINSKÉHO OBCHODNÍHO SDRUŽENÍ ZAMĚSTNAVATELŮ

Proč byl projekt realizován

Tento projekt byl realizován sdružením zaměstnavatelů po zvýšení počtu událostí zahrnujících násilí nebo vyhrožování násilím, zejména v malých prodejnách. Následovala legislativní změna umožňující otevírání obchodů v noci do 23:00 a v některých případech celou noc. Počet loupežných přepadení v prodejnách vzrostl, zejména o víkendech a pozdě večer. Zaměstnavatelé cítili, že zaměstnanci potřebují větší školení pro zamezování obtížným situacím a boj s nimi.

Projekt shromáždil odborníky ze sdružení zaměstnavatelů, odborů a bezpečnostních zástupců tří největších společností v maloobchodě a velkoobchodě ve Finsku. Dále se jednotlivé prvky tutoriálu inspirovaly výsledkem Evropského sociálního dialogu Proti násilí třetích stran (2009).

Cíle

Cílem tutoriálu je vyškolen personál v rozpoznávání ohrožujících situací, jak zamezovat eskalaci ohrožujících situací a jak reagovat, pokud se navzdory tomu ocitne personál v násilné konfrontaci.

Popis

Tento tutoriál je přístupný přes internet všem zaměstnancům a zaměstnavatelům od roku 2011. Začíná obecnými pokyny k chování, které pomáhá zamezovat ohrožujícím situacím (úsměv, přátelský přístup atd.)

Tutoriál poskytuje pokyny k identifikaci potenciálních ohrožujících nebo obtížných zákazníků nebo situací a ke způsobu, jak jednat v případě podezřelého chování, jak uvědomit manažera, a dále informace k bezpečnostnímu systému pro osamělé pracovníky atd. Tutoriál uvádí příklady některých specifických situací, k nimž může dojít v prodejně, včetně podnapilých zákazníků, krádeží, přepadení a loupežného přepadení. Jakmile je situace identifikována, jsou zde pokyny, jak se chovat k obtížným zákazníkům, např. neukazovat napětí nebo strach. Zdůrazňuje zásadní význam jednání tak, aby se člověk nedostal do ohrožení.

První část je věnována prevenci a doporučuje personálu ohlašovat jakékoliv podezřelé chování ještě před tím, než k něčemu dojde. Dalšími dobrými preventivními opatřeními je minimalizovat hotovost v pokladě a zavedení bezpečnostních prostor.

Tento tutoriál uvádí podrobnosti k bezpečnému zadržení zlodějů a doporučuje, co dělat po výhružné události, např. zavření prodejny, zavolání policie, oznámení události manažerovi, spolupracovníkovi nebo bezpečnostní ostraze. Tato část tutoriálu vyžaduje interakci na pracovišti a zjištění, jaké specifické pokyny jsou poskytnuty vedením. Dále poskytuje doporučení k hledání pomoci od organizací BOZP z hlediska psychických traumat.



Úvodní strana online tutoriálu o násilí třetích stran.



Tutoriál ukazuje potenciální ohrožující situace se zákazníky v prodejně.

Výsledky

Tento tutoriál je jednoduchý, snadný, rychlý a je zaměřen na otevřenou diskuzi na pracovišti. Noví pracovníci v tomto odvětví mají k tomuto nástroji přístup; ještě stále se používá i pět let od svého spuštění v roce 2011.

Podle sdružení zaměstnavatelů je tutoriál velmi oblíbený; jeho webové stránky mají četnost přístupu přes 11 tisíc osob. Některými uživateli jsou společnosti, ale někteří jsou u studentů v odborném vzdělávání. To znamená, že osoby vstupující do maloobchodního a velkoobchodního sektoru již často tutoriál používaly a jejich zpětná vazba je velmi pozitivní.

Je obtížné kvantifikovat počet zaměstnanců, kteří použili tutoriál, jelikož o tomto se žádné údaje neshromažďují. Ovšem každých pár let se obnovuje reklamní propagace tutoriálu připomínající zaměstnancům možnost jeho využívání.

Jedním z pozitivních aspektů tutoriálu je růst povědomí o hrozbě násilí v prodejnách a tento problém se bere vážně. Tutoriál zdůrazňuje, že problém násilí lze řešit. Lidé mohou být školeni v rozpoznávání obtížných situací, jak reagovat po události a jak se starat o oběti násilí. Dále pomáhá menším zaměstnavatelům s omezenými zdroji na školení vzdělávat své zaměstnance v prevenci, identifikaci a reagování na hrozbu násilí.

Dobry způsob snizování stresu a zlepšování vztahů se zákazníky: ZAVEDENÍ JEDINÉ FRONTY – CARREFOUR, FRANCIE

Proč byl projekt realizován

Maloobchodní personál je často vystaven útokům ze strany zákazníků, kteří jsou netrpěliví při čekání v dlouhých frontách, než přijdou na řadu u pokladny. Násilí a slovní napadení personálu je závažným problémem BOZP. V důsledku toho se společnost Carrefour rozhodla optimalizovat dobu čekání zákazníka vytvořením jediné fronty.

Cíle

Cílem bylo snížit tlak na pokladní minimalizací fronty u každé pokladny za účelem lepšího rozdělení práce. Jediná fronta umožňuje snadné zavírání pokladen při odchodu pokladních domů nebo na přestávku. Celkovým cílem je lepší řešení potřeb zákazníků pomocí efektivní organizace.



Jediná fronta v prodejně Carrefour.

Popis

Jediná fronta umožňuje zákazníkům navedení k první dostupné pokladně. Zákazníci mají i nadále možnost vybrat si mezi jedinou pokladnou nebo tradičním systémem (v němž zákazníci mohou jít k jednotlivým pokladnám). Zákazníci čekající v jediné frontě jsou informováni o volné pokladně podle čísla na obrazovce. Když se číslo objeví, jdou přímo k dostupné pokladně. V důsledku toho pokladní pracuje uvolněněji, jelikož neexistuje žádný tlak před pokladnou.

Výsledky

Koncepce jediné pokladny dopadla úspěšně. Průzkum ukázal, že 53 % spotřebitelů se domnívá, že nový systém je rychlejší než tradiční pokladna. 40 % míní, že je systém snadno pochopitelný, a 23 % se domnívá, že fronta je dobře organizována.

Na druhé straně pokladní se domnívají, že jediná fronta zlepšila tok zákazníků u pokladny (68 %). 82 % si myslí, že se jejich práce zlepšila. Z nich 22 % má za to, že jediná fronta umožňuje lepší vztah se zákazníky, a 77 % se domnívá, že se zlepšily pracovní podmínky z důvodu lepšího rozdělení zákazníků mezi pokladny. Umožňuje jim to přestávky dle libosti, aniž by musely čekat na jinou pokladní, jelikož je možné dočasně pokladnu zavřít.

Ovšem pilotní zavádění ukázalo, že zákazníci musí být informováni o zavedení systému jediné fronty; přes spuštěním byly poskytovány letáčky a přímé informace ze strany personálu. Jediná fronta je vhodná pouze ve velkých prodejnách, kde je vzdálenost mezi pokladnami a regály nejméně 4,5 metru.



Zákazníci čekající v jediné frontě jsou informováni o dostupné pokladně číslem na obrazovce.

Úloha sociálního dialogu mezi zaměstnavateli, zaměstnanci a odborovými svazy

V každé fázi výše uvedených případových studií byl uskutečněn sociální dialog pro zohlednění názorů a postojů zaměstnanců, zaměstnavatelů a/nebo jejich zástupců. Tento dopad byl posuzován na různých úrovních.

Kolektivní účast na výchozí fázi projektu umožňuje všem aktérům zapojit se do jeho návrhu. Tato studie ukázala v mnoha případech aktivní spolupráci zaměstnavatelů a zaměstnanců od samého počátku. Některé projekty byly iniciativou zaměstnavatelů, kteří vyzvali odbory ke spolupráci na projektu, jako je např. případ tutoriálu ve Finsku. Naopak některé projekty byly iniciativou odborů a zaměstnavatelé byli vyzváni ke spolupráci, jako např. kampaň Osvobození od strachu ve Velké Británii. Iniciátorem může být i zaměstnanec, jako v projektu vysokozdvížných vozíků ve Finsku. Zapojení zaměstnanců do projektu od samého počátku vede k efektivnějšímu dialogu v rámci společnosti a k celkovému zvýšení pohody, jelikož zaměstnanci vidí změny prováděné za jejich aktivní účasti.

Zapojení obou stran je významné také v testovací fázi. Zaměstnanci a zaměstnavatelé mohou zdokonalovat projekt po jeho zavedení a používání zaměstnanci. Spolupráce zaměstnavatelů a zaměstnanců při realizaci pilotního projektu a při posuzování dostupnosti a trvalé udržitelnosti má velký význam. Názor obou stran je důležitý pro správné zavedení a konečný výsledek. Důvody úspěchu vybraných inovačních projektů silně souvisí se spoluprací mezi zaměstnavateli a zaměstnanci či jejich zástupci ve všech fázích projektu. Obě strany byly součástí navrhovacích a pilotních fází, hodnotícího období a zavádění. Názory zaměstnanců byly zohledňovány zpětnou vazbou v různých fázích vývoje projektu. Zapojení zaměstnanců do výběru zařízení a zavádění procesů je také dobrým způsobem zamezení rizikům.

A konečně se zdá, že zavádění aktivních zásad BOZP má kladný dopad na sociální dialog obecně. Například finská případová studie vysokozdvížných vozíků, kdy zavedení projektu bylo iniciováno zaměstnanci, vedlo k větší pohodě v rámci celé společnosti. To je případ i Francie, kde se projekty staly součástí obecných vyjednávání.

Čtyři roky po založení ředitelství BOZP v Carrefour vyvinula společnost aktivní zásady pro prevenci a snižování ergonomických problémů a psychologických rizik v rámci celistvého obecného přístupu ke zlepšení zdraví a bezpečnosti při práci. Podle společnosti Carrefour mají tyto zásady kladný dopad na vztah mezi zaměstnavateli a zaměstnanci. Během každoročního povinného vyjednávání mezi odbory a zaměstnavateli je zdraví kladeno na první místo v programu. To vedlo k zavedení přístupu k sociálnímu pracovníkovi přes podpůrnou linku s cílem pomoci při řešení psychologických rizik v práci a v oblasti ergonomie - stůl pro skládání regálů.

KAPITOLA 5

Význam přenositelnosti

V rámci Evropského sociálního dialogu má přenositelnost projektů ústřední význam. Mnoho společností působí jak ve své domácí zemi, tak v jiných členských státech EU. Proto je otázka, jak může být inovační projekt přenesen, životně důležitá pro zlepšení výkonnosti a blahobytu a měla by být analyzována na několika úrovních.

Za prvé je důležitá schopnost společnosti přenést inovační projekt z jedné prodejny do jiné ve stejné zemi. Některé postupy lze přenášet snadno, jelikož nevyžadují zvláštní školení. To je případ finského internetového tutoriálu týkající se násilí, jelikož je nutné pouze dodržovat jednoduché pokyny na počítači. To je případ i podpůrné linky ve Francii, která je volně přístupná pomocí bezplatného telefonního čísla. Ve Finsku byl projekt vysokozdvíhových vozíků rozšířen do všech finských skladů náležejících společnosti bez jakéhokoliv speciálního školení, jelikož změny se týkaly pouze sedačky a návodu k použití.

Někdy ovšem přenositelnost vyžaduje rozsáhlou změnu a vysvětlování, proč je změna nutná. To je případ společnosti METRO s projektem modulární poklady, který byl zavedeno ve všech jejích prodejnách v Německu a některých dalších evropských zemích. Pro některé pokladní nebylo snadné se přizpůsobit stání namísto sezení, i když většina z nich viděla přidanou hodnotu z ergonomického hlediska. V tomto případě bylo nutné vysvětlovat výhody projektu.

Otázka přenositelnosti se týká také schopnosti přenést takové postupy na úrovni celého odvětví. Carrefour Francie se dočkala toho, že její projekt týkající se ergonomie (stůl skládání polic) byl doporučován francouzskými inspektory BOZP dalším společnostem. V důsledku toho bylo toto nové zařízení zavedeno do téměř všech členských společností ve zdravotním výboru Francouzské obchodní federace. Důvodem je to, že tento stůl byl pozitivní odezvou na závazné doporučení ke zlepšování podmínek při vyskládávání regálů. Carrefour spolupracuje s dodavateli, kteří prodávají inovační projekt jiným společnostem.

Pro společnost nebo organizaci působící v rámci Evropy může být otázka přenositelnosti inovačního projektu z jedné země do jiné součástí širší strategie. To byl případ společnosti METRO s projektem pokladen, který byl navržen jako reakce na různé požadavky v různých zemích, kde společnost působí.

Cílem bylo umožnit přizpůsobení konceptu podle specifických antropometrických parametrů v různých regionech a zemích z hlediska ergonomie. Přístup modulární konstrukce umožnil přizpůsobit se rozdílným situacím v prodejnách a velkoobchodním prodejnám různých velikostí. Návrh byl vytvořen jako flexibilní za účelem umožnění jeho použití v různých formátech prodejen v různých zemích.

Ve společnosti Carrefour nedochází k systematickému přenosu inovačních projektů na evropské úrovni. Strategii bylo propagovat výměnu doporučených postupů v rámci Evropského sociálního dialogu. Ovšem pokud si některá země přeje zavést francouzské materiály, společnost Carrefour bude tento proces podporovat odesláním inženýra. Na úrovni Evropských rad pracujících Carrefour, v nichž jsou přítomni odboroví zástupci z každé země, je výměna doporučených postupů podporována. Sdílení zkušeností mezi manažery BOZP v různých zemích má také velký prostor k vývoji.

A konečně přenositelnost lze uvažovat na mezinárodní úrovni. I když má každá země svá vlastní pravidla BOZP, sociální dialog může stále hrát významnou úlohu. Lze toho dosáhnout, jako v případě Carrefour, prostřednictvím globální dohody UNI Global, která vyžaduje dodržování dobrých pracovních podmínek v každé zemi, v nichž evropské společnosti působí.

Některé příklady doporučených postupů předložených v této příručce jsou snadno přenositelné na malé a střední podniky (SME), jako je např. nástroj mapování rizik nebo internetový tutoriál, pokud jsou maloobchodní prodejny schopny zajistit svému personálu přístup k počítačům. Ovšem SME mají často omezený čas a zdroje a omezený či žádný přístup ke zdravotním odborníkům na pracovišti a mají jen kusé znalosti o potenciálních zdravotních problémech. Proto je velmi důležité zlepšit jejich přístup k informacím a vytvořit řešení na míru pro snížení zdravotních problémů na pracovištích s povahou SME. OIRA by mohl být jedním z nástrojů, který by pomohl SME dozvědět se více o výhodách aktivního přístupu ke zdravotním otázkám a o přínosech posuzování rizik.

Silná spolupráce mezi sociálními partnery a kampaněmi OSHA

Prostřednictvím tohoto projektu chtějí sociální partneři v maloobchodním a velkoobchodním sektoru přispět ke kampani OSHA týkající se psychologických rizik na pracovišti, jakož i ke kampani Zdravá pracoviště pro každý věk.

Tato kampaň má za cíl prevenci nehod souvisejících s prací, zdravotních problémů a nemocí z povolání během celého pracovního života. Vychází z obecného celistvého přístupu zahrnujícího pracovní prostředí a organizaci, školení a celoživotní vzdělávání, vedení, vyvážení pracovního života, motivaci, kariérní rozvoj a koncept „pracovní způsobilosti“. Tato kampaň identifikuje rizikové faktory na pracovišti, jako je statická práce, dlouhodobé statické postoje, časté a opakující se pohyby rukou, časový tlak atd., které vedou k významným zdravotním problémům, jako je MSD a stres.

Tato kampaň využívá komplexní přístup k prevenci, integruje BOZP a ochranu zdraví s propagací zdraví, řeší otázky organizace práce i pracovního prostředí, jakož i jednotlivé rizikové faktory. Cílem je zlepšit zdraví a pohodu všech zaměstnanců na základě myšlenky, že zdraví pracovníků každého věku lze zlepšovat.

Spolupráce mezi OSHA a sociálními partnery by měla poskytnout příležitost pro zaměstnance a zaměstnavatele z maloobchodního a velkoobchodního sektoru využívat nástroj OiRA, který je součástí kampaně Zdravá pracoviště pro každý věk. Toto online interaktivní posuzování rizik reaguje na povinnost zaměstnavatelů omezovat stres související s prací, stejně jako veškerá ostatní rizika pro bezpečnost a zdraví na pracovišti. Aby se zamezilo stresu souvisejícího s prací, vyžaduje se od zaměstnavatelů provádět pravidelně posuzování rizik na pracovišti.

Pomocí OiRA se OSHA snaží vyvinout a propagovat praktické nástroje pro podporu mikropodniků a malých společností při zavádění procesů posuzování rizik a vývoji komunitně sdílených nástrojů OiRA s cílem sdílení zkušeností a doporučených postupů. OiRA nabízí jasný postup procesu posuzování rizik, začíná identifikací rizik na pracovišti, pokračuje vedením uživatele procesem zavádění preventivních opatření a nakonec monitorováním a vykazováním rizik. OiRA umožňuje společností upravit posuzování rizik podle vlastních specifikací pomocí několika jednoduchých otázek týkající se první identifikace rizik.

To zahrnuje hledání věcí v práci, které by mohly způsobit újmu, a identifikaci, kdo by mohl být takovému nebezpečí vystaven.

Sociální partneři hrají v tomto procesu významnou úlohu, jelikož všechny nástroje OiRA jsou vyvinuty ve spolupráci nebo při zapojení sociálních partnerů a/nebo národních úřadů. Na evropské úrovni se nástroje OiRA týkají různých odvětví, např. čištění, kadeřnictví, činění kůže, námořní přepravy, soukromých bezpečnostních agentur nebo odvětví sportu. Současná spolupráce s OSHA dává příležitost sociálním partnerům v maloobchodním a velkoobchodním sektoru zapojit se a vytvářet jeden či více oborových nástrojů OiRA specificky určených pro daný obor.

Inovační projekty vybrané v této studii mohou být široce rozšířeny na evropské úrovni prostřednictvím OSHA. Několik příkladů doporučených postupů obsažených v této příručce vychází z principu posuzování rizik, což OSHA považuje za klíčový faktor při prevenci stresu souvisejícího s prací. Je důležité, aby evropské mikrosociální a střední podniky prováděly posuzování rizik, a tato příručka jim v tom může pomoci.

KAPITOLA 7

Kde se dozvědět více

Pokud máte zájem o další informace týkající se příkladů doporučených postupů uvedených v této příručce, obraťte se na níže uvedené zdroje:

Carrefour - Francie



„Ergonomie“

„Podpůrná linka“

„Jediná fronta“

Kontaktní osoba: Christophe Labattut (ředitel, zdraví v práci, Francie),
Mathilde Tabary (ředitel skupiny, sociální rozvoj a diverzita)

Dostupné ve: francouzštině

Formát: Francie a skupina

Internetové stránky: <http://www.carrefour.com>

KESLOG OY - Finsko



„Ergonomický projekt vysokozdvížných vozíků“¹

Kontaktní osoba: Juha Saarinen

Dostupné ve: sklady

Formát: ergonomické vysokozdvížné vozíky pro skladové pracovníky

Internetové stránky: zvláštní stránka neexistuje

METRO Cash and Carry – Německo



„Vývoj modulární pokladny“

Kontaktní osoba: Jeanette Blume (technické provozy), Beatrix von Eycken (BOZP), Martin Rolff (nákup), Wolfgang Thye (IT)

Dostupné ve: obchody, např. Bulharsko, Belgie, Německo

Formát: Modulární řešení pokladen

Internetové stránky: zvláštní stránka neexistuje

Odborový svaz PAM a Finská obchodní federace – finsko



„Online tutoriál“

Kontaktní osoba: Erika Kahara (Odborový svaz Pam), Riikka Lindholm (Finská obchodní federace)

Dostupné ve: finštině

Formát: elektronický

Internetové stránky: <http://koulutus.kauppa.fi/>

Usdaw – Velká Británie



„Osvobození od strachu“

„Mapování rizik uklouznutí a klopýtnutí“

Kontaktní osoba: Doug Russell

Dostupné ve: angličtině, Mapování rizik uklouznutí a klopýtnutí i Osvobození od strachu

Formát: elektronická i tištěná podoba, obě kampaně

Internetové stránky: <http://www.usdaw.org.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2db107ca-4d5d-49a2-99dc-16e187a59e71> pro Mapování uklouznutí a klopýtnutí; <http://www.usdaw.org.uk/Campaigns/Freedom-From-Fear> pro kampaň Osvobození od strachu

OSHA – Zdravá pracoviště pro každý věk



Kontaktní osoba: Heike Klempa

Dostupné ve: všech jazycích EU

Formát: elektronický

Internetové stránky: <https://www.healthy-workplaces.eu/>

OSHA - OIRA



Kontaktní osoba: Lorenzo Munar

Dostupné ve: všech jazycích EU

Formát: online interaktivní posuzování rizik

Internetové stránky: <http://www.oiraproject.eu>

Použitá literatura

EPSU, UNI Europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS (2010)

Mezioborové směrnice pro řešení násilí třetích stran a obtěžování související s prací,

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=896&furtherNews=yes>

ETUC/CES, BUSINESS EUROPE, UEAPME, CEEP (2007),

Mezioborová rámcová smlouva o obtěžování a násilí v práci, <https://www.etuc.org/framework-agreement-harassment-and-violence-work>

EuroCommerce, Uni Europa (2009),

Stop it! Third party violence in commerce. A Toolkit, Brussels,

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=521&langId=en&agreementId=5145>

Eurofound (2012),

Pátý evropský průzkum pracovních podmínek, Publikační kancelář Evropské unie, Lucembursko,

<http://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/report/2012/working-conditions/fifth-european-working-conditions-survey-overview-report>

Evropská komise (2014),

Sdělení Evropské komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru pro regiony o strategickém rámci EU ohledně zdraví a bezpečnosti při práci 2014-2020, COM/2014/332 final,

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014DC0332&from=GA>

Évolutions et relations en santé au travail (2011),

Rapport sur Les employés du commerce,

http://evrest.alamarge.org/_docs/fckeditor/editor/file/Outils%20Evrest/Rapports%20par%20Secteurs%202011/COMMERCE%202009%202010.pdf



Vytvořeno s
finanční
podporou EU

Prosinec 2016