

A FIZIKAI ÉS PSZICHOSZOCIÁLIS KOCKÁZATOK KEZELÉSE A KIS- ÉS NAGYKERESKEDELMI ÁGAZATBAN

KÖZÖS PROJEKT-
JELENTÉS A BEVÁLT
GYAKORLATOKRÓL



Köszönetnyilvánítás

A jelentést a Université Libre de Bruxelles (ULB) egyetem METICES központja, nevezetesen Isabelle Carles készítette Guy Lebeer és Valter Cortese irányításával.

Ezúton szeretnénk megköszönni mindenkinek, aki az interjúkban a tapasztalatok megosztásával támogatta a projekt megvalósulását. Szeretnénk megköszönni a franciaországi Carrefour áruházláncától Mathilde Tabary, Christophe Labattut és Remi Desmet segítségét, valamint az INRS egyetem ergonomiai szakértője, Jean-Pierre Zana segítségét. Finnországban pedig köszönjük Erika Kahara (PAM), Juha Saarinen (Keslog Oy), Riikka Lindholm (Finn Kereskedelmi Szövetség) segítségét. Szeretnénk köszönetet mondani a német Metro vállalatától Beatrix von Eyckennek és Peter Wiesenekkernek, valamint az Egyesült Királyságban működő USDW szervezettől Doug Russellnek. Ezen kívül szeretnénk megköszönni Ilaria Savoininak, Claire Williams-nek and Alexandra Simonnak a EuroCommerce szervezettől, valamint Laila Castaldo-nak a UNI Europa Commerce szervezettől a projekthez hozzá tett értékes munkát.



Előszó

A kis- és nagykereskedelem alapkövei az emberek: ágazati szinten 29 millió embert alkalmazunk rendkívül különböző munkakörökben, akiknek számítunk a minőség és a kiváló vevői kiszolgálás iránti elkötelezettségére annak érdekében, hogy sikerre vigyük vállalkozásunkat. Éppen emiatt szilárdan kiállunk a személyzet fizikai és pszichológiai egészsége, biztonsága és jóléte mellett.

Emiatt igazán örömlünkre szolgált, hogy a EuroCommerce és a UNI Europa együttműködéséből megvalósulhatott egy olyan kutatási projekt, amely eredményeképpen a tagok és leányvállalatok körében végzett felmérés eredményeire alapozva létrejöhett ez a hasznos útmutató. A projekt az ergonómia területén számos kockázati területet, munkahelyi stresszhelyzetet és pszichoszociális problémát hozott felszínre, valamint innovatív módszerekkel állt elő ezen problémák szociális partneri viszonyban történő megoldására a dolgozók jólétének és biztonságának növelése érdekében. Ezek között többek között olyan kezdeményezések szerepelnek, amelyek célja a polcok feltöltése során a szükségtelen megerőltetés elkerülése, a kockázati veszélyzónák meghatározása a boltokban, valamint a boltok oly módon történő elrendezése, amely révén csökken a személyzet vevők irányából érkező verbális vagy akár fizikai erőszak iránti kitettsége, valamint professzionális pszichológiai támogatás és segítségnyújtás az ilyen esetet átélő személyzet részére.

Az útmutatóban szereplő vizsgálati eredményeket, valamint az azokból származtatott következtetéseket minden méretű és bármely üzletágban tevékenykedő vállalat számára ajánljuk. Reméljük, hogy a vezetők és a dolgozók képviselői a példákban olyan hasznos iránymutatókat vélnek majd felfedezni, amelyek révén biztosítható a személyzet biztonságos környezetben történő munkavégzése. E gyakorlat hatására a személyzet a lehető legkiválóbban teljesíthet, és a vállalkozások pontosan olyan szolgáltatást tudnak nyújtani, amely magához vonzza és meg is tartja a vevőket.



Christian Verschueren

*A EuroCommerce
főigazgatója*



Oliver Roethig

*A UNI Europa regionális
titkára*

Tartalomjegyzék

Vizsgálati módszertan	9
Vezetői összefoglaló	11
Bevezetés	13

1. fejezet	
Fő problémák és kihívások	15

2. fejezet	
Az ergonómia területén bevált gyakorlatok	19
Hatékony mód a hát- és vállfájás elkerülése és megelőzése érdekében: <i>Polcfeltöltő asztal és polcfeltöltő platform - Carrefour, Franciaország</i>	19
A váz- és izomrendszeri megbetegedések megelőzésének módja: <i>Targonca-ergonómiai projekt - Keslog Oy, Finnország</i>	21
A munkahely feltérképezése a csúszás- és botlásveszély tekintetében: <i>USDAW kockázat-feltérképező eszköz - Egyesült Királyság</i>	22
A nagymértékű terhelés és az ismétlődő testhelyzetek csökkentésének módja: <i>Moduláris pénztár-fejlesztés - METRO Cash and Carry, Németország</i>	24

3. fejezet	
A munkahelyi stresszel összefüggő bevált gyakorlatok és a pszichoszociális kockázatok	25
A munkahelyi stressz és a pszichoszociális kockázatok megelőzése: <i>Pszichológiai és szociális telefonközpont - Carrefour, Franciaország</i>	25
Az erőszakkal összefüggő munkahelyi stressz megelőzésének módja: <i>Kampány a harmadik felek által elkövetett erőszak ellen - USDAW és a British Retail Consortium</i>	27
A veszélyt jelentő helyzetek kezelésének módja a boltokban: <i>Internet alapú tanfolyam a PAM szakszervezet és a munkáltatók Finn Kereskedelmi Szövetsége által</i>	29
A stressz csökkentésének, valamint a vevőkkel való kapcsolat fejlesztésének hasznos módja: <i>Az egy soros sorbanállás bevezetése - Carrefour, Franciaország</i>	30

4. fejezet	
A munkáltatók, munkavállalók és a szakszervezetek közötti szociális párbeszéd szerepe	

5. fejezet
Az „átültethetőség” jelentősége

6. fejezet
A szociális partnerek és az OSHA kampányok szoros együttműködése

37

7. fejezet
További források ismeretbővítéshez

39

Szakirodalmi jegyzék

41

JOGI NYILATKOZAT

A kiadvány tartalmáért a szerzőket kizárólagos felelősség terheli, a Bizottság nem felelős az abban foglalt információk semminemű felhasználásáért.

Vizsgálati módszertan

A vizsgálat kezdeti szakasza a EuroCommerce tagjai és a UNI Europa leányvállalatai körében végzett, az irányítóbizottság (a kis- és nagykereskedelmi ágazat elismert szociális partnereiként a EuroCommerce és a UNI Europa képviselői, azok saját szociális párbeszédért felelős elnökei, valamint az ULB szakértői) által elfogadott kérdéseken alapuló felmérés elemzésére irányult. A kérdőívet szakértők állították össze, azután azt az európai szociális partnereknek kellett jóváhagyni; a kérdőív végleges változatában már a szociális partnerek által megfogalmazott javaslatok és megjegyzések is szerepeltek.

Összesen huszonnyolc válasz érkezett be. Ezek közül tizenkettő a EuroCommerce leányvállalataitól (öt szövetség, hét vállalat), hat pedig a UNI Europa tagjaitól (nyolc szövetség, nyolc vállalat) érkezett, amely nagyobb szakszervezeti részvállalást tükröz, mint amit a munkáltatói szövetségek mutattak.

Ahhoz, hogy a Tagállamok között megfelelő összehasonlítási eszközt alkossunk meg, a nemzeti szociális partnerek által biztosított információkból egy-egy áttekintés készült az egyes országokra vonatkozóan. A felmérés eredményeit ezután a nemzeti adatokat felhasználva igazítottuk kontextusba. E módszer révén rajzolódott ki a helyzet európai szinten a kis- és nagykereskedelmi ágazaton belül az ergonómia, a munkahelyi stressztényezők és a pszichológiai kockázatok témaköréi tekintetében.

Annak érdekében, hogy konkrét elemzéssel tudjunk szolgálni arról, hogy a felmérés eredményei által megvilágított problémákra hogyan találtak megoldást az országok és a vállalatok, több tematikus esettanulmányt végeztünk (ergonómia, munkahelyi stressztényezők és pszichológiai kockázatok).

Ezek közül nyolc bevált gyakorlat került kiválasztásra (négy az ergonómia területét célozza, négy pedig a munkahelyi stresszt és a pszichoszociális kockázatokat). A kiválasztás alapjául szolgált az innováció, a válaszadók által meghatározott kiváltképp komoly problémákra való hatás időbeli gyorsasága, valamint hogy az esetek példaértékűek legyenek a hatékony és sikeres szociális párbeszéd tekintetében.

Az esettanulmány jobb átlátása érdekében el is látogattunk a kiválasztott vállalatokhoz, ill. szövetségekhez, amely során interjút készítettünk a vállalat több alkalmazottjával (pl. vezetőség, emberi erőforrások, dolgozók és azok képviselői). Az interjúkat egy interjúsegítő útmutató alapján folytattuk le, amelyben a kérdéseket a vezérfonalat képező témakörök köré csoportosítottuk, ezzel biztosítva az egyik témakörből a másikba történő hatékony kommunikációáramot.

Az interjúk célja az volt, hogy nagyobb rálátást kapjunk a gyakorlat megalkotásához vezető folyamatról, valamint a tesztelés, illetve a bevezetés fázisairól. Ezenfelül a vizsgálat a gyakorlatok más helyen történő alkalmazási lehetőségét („átültethetőségét”) is vizsgálja. Végezetül pedig a teljes folyamat kiértékelését is elemeztük. A kérdéseket úgy alkottuk meg, hogy azok az ágazat jellegzetességeihez igazodjanak.

Az egyes bemutatott esettanulmányokat globális szinten az OSHA által irányított műveleti lépések, ágazati szinten pedig a szociális párbeszéd befolyásolta. A végső cél az volt, hogy lehetőséget biztosítsunk arra, hogy az egészség és a biztonság kapcsán felmerülő problémák tekintetében a különböző szinteken (pl. a nemzeti szövetségek szintjén, a kereskedelmi ágazat európai szintjén és globális szinten (OSHA)) széles körben megismertessük a leginnovatívabb és leghatékonyabb projekteket.

Vezetői összefoglaló

A EuroCommerce és a UNI Europa, európai szinten a kis- és nagykereskedelmi ágazat elismert szociális partnerei úgy határoztak, hogy tovább erősítik a köztük lévő együttműködést, és megosztják egymással a kis- és nagykereskedelmi munkavállalók munkahelyi egészségvédelmével, biztonságával és jólétével kapcsolatos problémákat célzó bevált gyakorlatokat azzal a céllal, hogy hatékony együttműködést alakítsanak ki az e téren illetékes európai szervezetekkel, pl. az OSHA szervezetével (Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség).

Ennek érdekében a EuroCommerce és a UNI Europa az Európai Bizottság támogatása mellett úgy határozott, hogy három tematikus tengely mentén projektet valósít meg az egészségvédelem és biztonság témakörében:

- Ergonómia (főleg váz- és izomrendszeri megbetegedések);
- Munkahelyi stressz (munkahelyi távollétet, személyzeti fluktuációt és fizikai stresszt okozó munkahelyi stressztényezők);
- Pszichoszociális kockázatok (ideértve a harmadik felek által gyakorolt erőszakot és a mentális egészségügyi kockázatokat).

A vizsgálat keretén belül felmérést indítottunk a EuroCommerce tagjai és a UNI Europa leányvállalati körében, amely hatására innovatív kezdeményezések indultak útnak az egészségvédelmi és biztonsági problémák megoldása érdekében. A felmérés célja az volt, hogy meghatározhassuk a kis- és nagykereskedelmi ágazatban jellemző főbb problémákat az ergonómia, munkahelyi stressz és pszichoszociális kockázatok terén, valamint előrejelezhessük a nagyobb jövőbeli kihívásokat.

A résztvevő összes országban jellemző hatalmas információs anyag, képzés és kockázatértékelés ellenére a felmérési eredmények azt mutatják, hogy a három témakörhöz kapcsolódó problémák továbbra is gyakoriak. Ilyen problémák például az olyan váz- és izomrendszeri megbetegedések, valamint stresszel összefüggő egészségügyi problémák, amelyek munkahelyi távolléthez és foglalkozással összefüggő betegséghez vezetnek.

Ahhoz, hogy felhívjuk a figyelmet az ergonómia, valamint a munkahelyi stressz és pszichoszociális kockázatok terén fennálló problémák mértékére, a kis- és nagykereskedelmi ágazat szociális partnerei úgy határoztak, hogy az Európai Unió kiválasztott tagállamaitól származó bevált gyakorlati példák alapján egy eszköztárat dolgoznak ki.

Ez az útmutató a szociális partnerek által bevezetett bevált gyakorlatokat tartalmazza. Az itt feltüntetett gyakorlatok mindegyike közvetlen és mérhető hatással van a kockázatok csökkentésére és az egészség javítására. Ezek sikere szoros összefüggésbe hozható a projektben részt vevő munkáltatók és munkavállalók, valamint azok képviselői közötti aktív együttműködéssel. Mindkét fél egyaránt részt vett a kidolgozási, tesztelési és kiértékelési időszakban is.

A vizsgálatban feltüntetett innovatív projektek európai szinten széles körben elterjeszthetők az OSHA felügyelete alatt az OIRA eszköz révén.¹ Az útmutatóban szereplő több eset is a kockázatelemzés elvén alapul. Ez az OSHA értelmezésében a munkahelyi stressz megelőzésének kulcstényezője. Ez különösen hasznos lehet a kis és közepes vállalkozások számára, amely a kis- és nagykereskedelmi vállalatok 99%-át teszik ki. Az európai mikro- és kisvállalkozásoknak ugyanúgy kockázatelemzést kell végezniük, akárcsak a nagyobb vállalatoknak.

¹ Az Online Interaktív Kockázatelemzés (OIRA) egy olyan európai online platform, amely révén ingyenes és könnyen használható ágazati kockázatelemző eszközök állnak a kis- és mikrovállalatok részére.

Bevezetés

Az európai munkakörülményekről szóló 5. felmérés (EWC) szerint a pszichoszociális és fizikai környezet jelentős hatással van a dolgozók jólétére.² Ebben a tekintetben a kiskereskedelmi állások esetében - amelyekre magas szintű intenzitás és alacsony szintű önállóság jellemző - egészségtelen stressz-szint kockázata, ebből kifolyólag pedig számos stresszel összefüggő betegség (szív- és érrendszeri megbetegedés és mentális egészségügyi problémák) kockázata merül fel.

A fizikai kockázatokkal kapcsolatosan a felmérés során kiderült, hogy a testtartással és mozgással kapcsolatos kockázatoknak való kitettség a kiskereskedelmi ágazatban a legmagasabb. A francia Evrest intézet 2011-es tanulmánya szerint a fizikai korlátok erős szerepet játszanak a kiskereskedelmi ágazatban: a dolgozók 72%-ának munkakörében szerepel fizikai igénybevétel vagy jelentős munkateher, 78,6%-nál ismétlődő mozdulatok, 79,9%-nál hosszas állás, valamint 48%-nál sétálás.³ Az ágazatban általánosan jellemző a magas szintű manuális anyagmozgatás (termékek - pl. gyümölcsök és zöldségek - polcra helyezése). A pénztárosok napi tevékenységének nagy része szintén manuális anyagmozgatást foglal magában.

Emiatt a EuroCommerce és a UNI Europa, mint a kis- és nagykereskedelmi ágazat szociális partnerei úgy határoztak, hogy tovább erősítik a köztük lévő együttműködést, és megosztják egymással a kis- és nagykereskedelmi munkavállalók munkahelyi egészségvédelmével, biztonságával és jólétével kapcsolatos problémákat célzó bevált gyakorlatokat, ami 2014-től fontos részét képezi munkaprogramjuknak. Ennek célja a hatékony együttműködés kialakítása volt az e téren illetékes EU szervekkel (pl. OSHA - Európai Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Ügynökség).

Ezzel párhuzamosan a szociális partnereknek már korábban sikeres együttműködést sikerült kialakítaniuk a harmadik felek által gyakorolt erőszak témakörében. Eszköztárral együtt bevezették például a „STOP IT!” (FEJEZD BE!) elnevezésű kezdeményezést, amely közvetlen segítséget nyújt a munkavállalók és munkáltatók számára a munkahelyi biztonság fokozására.⁴ E figyelemfelkeltő program olyan bevált gyakorlatokon alapult, amelyek a vevők részéről a munkahelyen gyakorolt erőszak problémájának kezelésére adnak módszereket.

Mi több, 2010. július 16-án az EPSU, UNI Europa, ETUCE, Hospeem, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS a kis- és nagykereskedelmi ágazat szociális partnereit, a magánszférát, a helyi önkormányzatot, az oktatási és kórházi ágazatot képviselve több ágazatra kiterjedő irányelvekkel kapcsolatos olyan megállapodást kötött, amely célja a harmadik felek által gyakorolt erőszak és a munkahelyi zaklatás leküzdése.⁵ Az irányelvek az ágazatok között a 2007. április 26-ai Munkahelyi Zaklatásról és Erőszakról szóló Keretszerződés kiegészítésével szolgálnak.⁶

A kezdeményezések kiegészítésére a EuroCommerce és a UNI Europa az Európai Bizottság támogatása mellett úgy határozott, hogy három fő tematikus tengely mentén projektet valósít meg az egészségvédelem és biztonság témakörében:

- Ergonómia (főleg váz- és izomrendszeri megbetegedések);
- Munkahelyi stressz (munkahelyi távollétet, személyzeti fluktuációt és fizikai stresszt okozó munkahelyi stressztényezők);
- Pszichoszociális kockázatok (ideértve a harmadik felek által gyakorolt erőszakot és a mentális egészségügyi kockázatokat).

A projekt keretében szociális partnerek osztották meg egymással nézeteiket a Bizottság által kiadott új, munkahelyi egészségvédelemmel és biztonsággal kapcsolatos uniós stratégiával kapcsolatosan annak érdekében, hogy hatékonyabb védelmet tudjanak biztosítani az unión belül dolgozóknak a munkahellyel összefüggő balesetek és megbetegedések terén.⁷ A vizsgálat célja az volt, hogy a munkáltatók nemzeti képviselői, valamint a munkavállalók egyaránt profitáljanak az európai szinten történő szociális párbeszéből. A vizsgálat ezen kívül egy olyan eszköztárat is kidolgozott, amely az Európai Unió tagállamai által az ergonómiával, munkahelyi stresszel és pszichoszociális kockázatokkal kapcsolatban bevezetett bevált gyakorlatokon alapul.

A jelen útmutató a EuroCommerce és a UNI Europa tagjai és leányvállalatai körében készített felmérés alapján az európai szociális partnerek által javasolt gyakorlatokat közvetíti. A felmérés főbb célja egyrészt az volt, hogy meghatározzuk az ágazatban az ergonómiával, munkahelyi stresszel és pszichoszociális kockázatokkal kapcsolatos főbb problémákat, másrészt pedig hogy megnevezzük az ezen problémák megoldása érdekében bevezetett innovatív lépéseket.

² Eurofound (2012), *Fifth European Working Conditions Survey (Az európai munkakörülményekről szóló ötödik felmérés)*, Publications Office of the European Union (Európai Unió Kiadóhivatala), Luxembourg (Luxemburg), <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 (Fejezd be! Harmadik fél által gyakorolt erőszak a kereskedelemben. Eszköztár)*, Brussels (Brüsszel), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=521&langId=en&agreementId=5145>

⁵ EPSU, UNI Europa, ETUCE, Hospeem, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS (2010) *Multisectoral guidelines to tackle third-party violence and harassment related to work (Több ágazatra kiterjedő irányelvek a harmadik felek által gyakorolt erőszak és a munkahelyi zaklatás leküzdése érdekében)*, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=896&furtherNews=yes>

⁶ ETUC/CES, BUSINESS EUROPE, UEAPME, CEEP (2007), *Cross-sectorial Framework Agreement on Harassment and Violence at Work (Több ágazatra kiterjedő, Munkahelyi Zaklatásról és Erőszakról szóló Keretszerződés)*, <https://www.etuc.org/framework-agreement-harassment-and-violence-work>

⁷ European Commission (Európai Bizottság) (2014) *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions on an EU Strategic Framework on Health and Safety at Work (A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának az Európai Unió munkahelyi biztonsággal és egészségvédelemmel kapcsolatos stratégiájáról)* 2014-2020, COM(2014) 332, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014DC0332>

A példákra három indok alapján esett a választás: innováció; a felmérésben résztvevők által megfogalmazott komoly aggályokra való megoldási lehetőség; valamint az üzletekben dolgozók védelmének növelésére irányuló szociális partnerkapcsolatok tükröződése.

A kis- és nagykereskedelmi ágazaton belül az egészségesebb és biztonságosabb munkakörnyezet elősegítésére törekvő eszköztár kidolgozásakor a szociális partnerek céljai:

- Konkrét ágazati megközelítést kifejleszteni a stresszel összefüggő, ergonómiai és pszichoszociális kockázatok megelőzésére a nemzeti és helyi szinten már sikeresen bevezetett bevált gyakorlatok alapján;
- Felhívni a figyelmet a kis- és nagykereskedelmi ágazatban az egészségvédelem és biztonság jellegzetességeire, valamint egy, a megelőzésre irányuló közös megközelítés bevezetésének szükségességére;
- Közös, szociális partnerekként hozzájárulni az OSHA jelenleg futó, pszichoszociális kockázatokról szóló kampányához;
- Gyakorlati támogatást nyújtani a kis- és nagykereskedelmi ágazatban működő kisvállalkozások számára abban, hogy hatékonyabban sikerüljön megfelelni az egészségvédelmi és biztonsági szabályoknak.

A kézikönyv széles körben terjeszthető gyakorlati eszközként szolgál a kis és közepes vállalkozásokra különös hangsúlyt fektetve. A kis- és nagykereskedelmi ágazat európai szociális partnerei abban reménykednek, hogy a nagy-, közepes és különösen a kis- és nagykereskedelmi ágazat 99%-át kitevő kisvállalkozások tagjai, leányvállalatai és munkavállalói egyaránt profitálnak az útmutatóban szereplő tapasztalatokból.

1. FEJEZET

Fő problémák és kihívások

A vizsgálat érdekében felmérést végeztünk a EuroCommerce tagjai és a UNI Europa leányvállalati körében. A felmérés célja az volt, hogy meghatározhassuk a kis- és nagykereskedelmi ágazatban jellemző főbb problémákat az ergonómia, munkahelyi stressz és pszichoszociális kockázatok terén, valamint előjelezhessük a nagyobb jövőbeli kihívásokat. A három témakör kapcsán (ergonómia, munkahelyi stressz és pszichoszociális kockázatok) a felmérés főbb eredményeit az alábbiakban ismertetjük.

A három témakörhöz kapcsolódóan, kockázatelemzések révén a résztvevő összes országban széles körű információcsere, képzés és egészségügyi kockázatmegelőzés jellemző. A vállalatok és szakszervezetek többnyire online tanfolyamok formájában, de hagyományosabb módokon (szakszervezeti találkozók, hirdetőtáblák, szórólapok és nyilvános tájékoztató kampányok) egyaránt, minden munkavállaló felé terjesztik az információkat.

Ezeket célzott képzések is kiegészítik, pl. internetes online tanfolyamok, videók és szemináriumok. Ezen kívül több országban tájékoztató kampányok is futnak a megelőzésről. Ezek rádióreklámok, bolti plakátok révén a megfelelő megelőzési lépésekre és helyes testtartásra fordítják a figyelmet, valamint konkrét figyelemfelkeltő kampányok is léteznek a váz- és izomrendszeri megbetegedések megelőzésére.

Mindezen erőfeszítések ellenére a felmérésből az derül ki, hogy a három témakörhöz kapcsolódó problémák továbbra is fennállnak, amelyek munkahelyi távolléthez és foglalkozással összefüggő betegséghez vezetnek. Emiatt érdemes megvizsgálni a válaszadók által az egyes témakörökre vonatkozóan megnevezett főbb problémákat és kihívásokat.

Ergonómia

A felmérésben a válaszadókat arra kértük, hogy az alábbi lista alapján válasszák ki az ergonómia és fizikai állapot tekintetében a három legmeghatározóbb problémát:

- Por vagy füst;
- Zaj;
- Veszélyes vegyszerek, tisztítószer, oldószerek;
- Rendkívül meleg vagy rendkívül hideg hőmérséklet, huzat;
- Rezgések;
- Ismétlődő testhelyzetek és mozdulatok;
- Kényelmetlen vagy statikus testhelyzetek és mozdulatok;

- Nehéz tárgyak emelése és mozgatása mechanikus segítség nélkül;
- Ismétlődő, egyoldali manuális mozdulatok munka közben;
- Nem megfelelő szellőztetés a munkakörnyezetben.

A felmérési eredmények azt mutatják, hogy a munkáltatók és munkavállalók a legnagyobb ergonómiai problémának egyaránt a nehéz tárgyak mechanikus segítség nélküli emelését és mozgatását látják. A második legnagyobb probléma mindkét fél szerint a munka közbeni ismétlődő, egyoldali manuális mozdulatok. Ezen kívül szintén kihívást jelentő tényezőknek bizonyulnak az ismétlődő testhelyzetek és mozdulatok, valamint a kényelmetlen vagy statikus testhelyzetek.

A felmérés továbbá megmutatta, hogy a szakszervezetek és a munkáltatói szövetségek ugyanúgy értékelték az ergonómiával összefüggő kockázatokat. Egy 1-5 közötti skálán (ahol az 1 a rendkívül súlyos, az 5 pedig a nem súlyos) a témakörhöz kapcsolódó kockázatokat mindkét fél rendkívül súlyosnak vagy súlyosnak értékelte.

Kihívások

A felmérésben résztvevő munkáltatók és munkavállalók számára a kis- és nagykereskedelmi ágazat legnagyobb ergonómiai kihívásai a nehéz terhekkel, az ismétlődő testhelyzetekkel és mozdulatokkal, valamint a foglalkozással összefüggő váz- és izomrendszeri megbetegedésekkel vannak összefüggésben.

Ezen problémák orvoslására a válaszadók új eszközök és anyagok bevezetését javasolták, ideértve a kis- és nagykereskedelmi ágazatban dolgozó idősödő munkaerő szükségleteihez igazodó konkrét megoldásokat.

Szervezeti szinten a válaszadók úgy tartották, hogy az egészségügyi kockázatok megelőzésére jó példa a rendszeres munkakör-változtatás, a több terület szakértőiből álló csapatok létrehozása, valamint az Egészségvédelmi, Biztonsági és Környezetvédelmi csapatok részvétele a boltok tervezési projektjének fázisában, illetve az új tervezési folyamatokban.

A válaszadók a munkavállalók figyelmének felhívására a megfelelő testtartással kapcsolatosan a képzést javasolták. Közülük néhányan úgy gondolták, hogy a különböző biztonsági utasítások szerint kidolgozott NAPO⁸-filmek, e-learning felület és -videók e cél elérésének egyik leghatékonyabb módjai. Az ilyen típusú támogatást azonban azokra a feladatokra kell vonatkoztatni, amelyeket ténylegesen végeznek a dolgozók.

⁸ A NAPO egy rajzfilm-figura. Olyan karaktereket mutat be a munka világában, akik biztonsági problémákkal találják szembe magukat. A NAPO eredeti ötletével egy, a munkahelyi biztonságra és egészségvédelemre vonatkozó tájékoztatással foglalkozó kis szakértői csoport állt elő, akik reagálni szerettek volna a nemzeti határokat ledöntő, valamint a munkahelyen dolgozó emberek sokszínű kultúráját, nyelvét és gyakorlati igényeit célzó, kiváló minőségű tájékoztató termékek iránti igényre.

A felmérési eredmények azt mutatták, hogy a legnagyobb kihívásnak a kockázatelemzés bizonyul. Ennek egyik megoldása a boltvezetők képzése az egészségvédelmi és biztonsági kockázatok elemzésére. Ennek eredményeképpen a vállalatok úgy tudják kielemezni a kockázatokat, hogy meghatározzák a veszélyes helyzeteket, és a fizikai tevékenységekkel összefüggő kockázatok elkerülése vagy csökkentése érdekében fejlesztési javaslatokkal élnek. Emiatt a kockázatok megelőzése érdekében fejleszteni kell a képzéseket, különösen az egészségvédelmi és biztonsági képviselők számára a munkavállalók törvényben előírt jogaival kapcsolatosan nyújtott képzéseket.

A különböző szakértők kockázatelemzésben való részvétele több országban kulcsfontosságú tényezőnek bizonyult. A kockázatokat a biztonsági problémákra és az esetleges foglalkozási eredetű megbetegedésekre szakosodott, vállalati műszaki csapatok, valamint a foglalkozás-egészségügyre szakosodott szakértők tudják meghatározni. A munkavállalókat ki kell képezni a foglalkozási eredetű megbetegedések tüneteinek alapvető egészségügyi ellenőrzését, valamint az egyéni védőfelszerelés megfelelő használatát illetően. Ezen kívül a kockázatelemzésbe biztonsági szakembereket, valamint vállalati orvosokat is be kell vonni, a képzéseket pedig minden szinten biztosítani kell a munkavállalók számára a pályafutásuk különböző időszakaiban.

A szakértői csoport e kevert összetétele azonban nem minden országban jellemző, és ezeket a problémákat néha külső érintettek kezelik. A kis- és nagykereskedelmi ágazatban erőfeszítéseket kell tenni annak érdekében, hogy a munkavállalók nagyobb szerepet kapjanak az egészségügyi és munkahellyel összefüggő kockázatok kezelése terén.

Végezetül pedig új technológiák bevezetésével megelőzhetőek lehetnek a váz- és izomrendszeri problémák, ilyen például a vevő általi árubeolvasás. Ezzel a rendszerrel a pénztáros szerepe a vevők segítése a folyamat során. Néhány válaszadó szerint ez pozitív változás volt a pénztárosok számára; ezáltal megelőzhetőek az ismétlődő mozdulatok, és nagyobb a mozgáslehetőségük, mint a kasszáknál. Ugyanakkor ez a pénztárosok számának csökkenését eredményezheti. Mi több, habár az önálló árubeolvasás fizikailag kevésbé megterhelő a munkavállalók számára, egyszerre több feladatra kell koncentrálniuk, ami szintén stressz-szintnövekedéshez vezethet.

A felmérési eredmények általánosságban nézve azt mutatják, hogy a legtöbb szervezetben a munkahellyel összefüggő egészségkárosodás témaköre sokkal kevesebb figyelmet kap, mint a biztonság. Ezzel a kihívással mindenképpen számolni kell, és nagyobb egyensúlyt kell teremteni az egészségügyi és biztonsági problémák tekintetében.⁹

A munkahelyi stressz és a pszichoszociális kockázatok

A felmérésben a válaszadókat arra kértük, hogy az alábbi listából válasszák ki a munkahelyi stresszhez köthető három legnagyobb problémát:

- Gyakori munkahely-váltás;
- Nagy mennyiségű munka / az idő szorítása;
- Nem egyértelmű elvárások a munkateljesítményre vonatkozóan;
- Bizonytalanság (azaz ingatag munkarend, kétes szerződések stb.);
- Szociális támogatás hiánya a munkahelyen;
- Éjjeli munkavégzés / műszakos munkarend;
- Egyéb (kérjük, részletezze).

A UNI Europa és a EuroCommerce válaszadóinak többsége szerint a munkahelyi stressz elsődleges forrása a munkaterhelés és az idő szorítása. A második a bizonytalanság (vagyis a kiszámíthatatlan munkarend, kétes szerződések stb.), a harmadik pedig a nem egyértelmű elvárások. A gyakori munkahely-váltást és az éjjeli munkavégzést / műszakos munkarendet szintén a munkahelyi stressz komoly kiváltó tényezőiként jelölték meg.

Amikor a válaszadókat arra kértük, hogy értékeljék a témakörrel általánosan összefüggő kockázatokat, a szakszervezetek és a munkáltatói szövetségek ugyanúgy értékelték a kockázatokat (rendkívül súlyos vagy súlyos).

A főbb pszichoszociális kockázatok tekintetében a válaszadóknak az alábbi listából kellett meghatározniuk a három fő problémát:

- Pszichológiai zaklatás (ideértve a munkahelyi megfélemlítést, ún. „bullying” jelenséget);
- Szexuális zaklatás (szexuális jellegű verbális vagy fizikai interakció);
- Fenyegetések és erőszak (harmadik felek);
- Ügyfelekkel folytatott interakciót megkövetelő munkafolyamat;
- Egyéb.

A válaszadók a pszichoszociális kockázatokat erősen a pszichológiai zaklatáshoz, az ügyfelekkel folytatott interakció követeléséhez, a fenyegetésekhez és harmadik felek által elkövetett erőszakhoz társították.

Az ilyen típusú kockázatok súlyosságának kiértékelésekor nehéz volt kiegyensúlyozott elemzéssel szolgálni, mivel a szakszervezetektől több válasz érkezett be, mint a munkáltatóktól. A pszichoszociális kockázatokat azonban többnyire rendkívül súlyos vagy súlyos problémaként jelölték meg.

9 A szakszervezetekben tevékenykedő válaszadók többsége szerint.

Kihívások

A válaszadók szerint a munkahelyi stressz kapcsán meghatározott egyik legfőbb kihívásnak a munkaterheléssel összefüggő időkeret okozta túlzott nyomás bizonyult. A bizonytalanság is helyet kapott, például a rugalmas munkaórák, átszervezések, illetve az új technológiák alkalmazása.

A házhozszállítás szolgáltatása a szoros határidők miatt szintén nyomást helyez a kiszállítási csapatra. A vidéki területek szintén egyértelmű problémát okoznak, hiszen ilyenkor nagy távolságokat kell megtenni a szoros határidők tartása mellett.

A szakszervezeti válaszadók többsége szerint a munkahelyi stresszel összefüggő egészségkárosodás és a pszichoszociális kockázatok megelőzésére a jelenleginél nagyobb figyelmet lenne szükséges fordítani. A megelőzés gyakran az egészségvédelem és biztonság teljes irányításának részét képezi, amit a jóléti és a „stressztűrő képességre” irányuló képzések terjedése egyértelműen mutat. Ezek a képzések főként az egyéni dolgozókra, nem pedig a hatékonyabb munkaszervezésre irányulnak.

A munkahelyi stressz és a pszichoszociális kockázatok hatékony kockázatelemzést igényelnek. A kockázatelemzésbe be kell vonni a munkavállalókat vagy azok képviselőit is, hiszen így hatékonyabban hangot tudnak adni aggályaiknak, illetve javaslatokkal tudnak élni. Ezenfelül ösztönözni kell a kis és közepes vállalkozásokat arra, hogy nagyobb részt vállaljanak az egészségkárosodás megelőzésében.

A kis- és nagykereskedelmi ágazatban meghatározott ezen problémák fényében a két soron következő fejezetet a felmérésből kiválasztott példaértékű gyakorlatok bemutatásának szenteljük. Ezek konkrét példaként szolgálhatnak arról, hogy az országok és a vállalatok milyen megoldásokat találtak a vizsgálat tárgyát képező három fő témakörrel összefüggő problémákra. Ezek gyakorlati eszközként szolgálhatnak a kis- és nagykereskedelmi ágazat munkavállalói és munkáltatói számára annak érdekében, hogy növeljék a munkahelyen jellemző biztonságot.

2. FEJEZET

Az ergonómia területén bevált gyakorlatok

Hatékony mód a hát- és vállfájás elkerülése és megelőzése érdekében: POLCFELTÖLTŐ ASZTAL ÉS POLCFELTÖLTŐ PLATFORM - CARREFOUR, FRANCIAORSZÁG

A projekt megvalósításának oka

A kis- és nagykereskedelmi ágazatban a dolgozóknak napi többször kell árufeltöltést végezniük a polcokon. E művelet során lehajolnak a termékekért, és nagy súlyokat emelnek fel a talajról a polcok tetejére. Az ilyen ismétlődő mozdulatsor váz- és izomrendszeri megbetegedésekhez vezet. Ezek kiváltó okai főleg a boltokban lévő raklapok feltöltéséhez és kiürítéséhez, valamint a termékek polcra helyezéséhez köthető fizikai tényezők (dobozok áthelyezése, a dobozok súlya) és testtartással összefüggő tényezők.

Célkitűzések

A váz- és izomrendszeri megbetegedések elkerülése érdekében a Carrefour (Franciaország) egy speciális polcfeltöltő asztalt és platformot alkotott meg. A fő cél az volt, hogy mivel az eszköz magassága állítható, a teher a dolgozóval azonos szinten maradjon, így ne kelljen lehajolni, illetve behajlítani a térdet.

Leírás

A Carrefour egészségvédelemmel és biztonsággal foglalkozó munkacsoportja a váz- és izomrendszeri megbetegedésekkel szembeni munkába bevonta a mérnöki szakértőket, az Egészségvédelmi és Biztonsági osztály tagjait, a boltvezetőt, a regionális igazgatót, a munkavállalókat és a Foglalkozás-egészségügyi Képviselőt két képviselőjét.

A problémák meghatározása után a mérnökök megoldási javaslatokat tettek a tesztelési időszakra. A polcfeltöltő asztal a polcfeltöltés körülményeinek javítására irányuló nemzeti ajánlásokkal összhangban került kialakításra. Mindezidáig több változata készült az asztalnak. A Carrefour ezen kívül szeretne volna előre megjósolni azokat az esetleges problémákat, amelyek jogi eljárásokhoz vezethetnek. A vállalat aktívan részt vesz a jövőbeli nemzeti ajánlások előrejelzésében és a lehetséges fejlesztések megvalósításában is.



Hasznos műszaki támogatás: az eszközön egyszerre található egy platform az áruknak és egy asztaltámasz a csomagoknak, ezek magassága pedig állítható. Ez megkönnyíti a termékek polcra helyezését, hiszen a munkavállalóknak kisebb erőfeszítést kell tenniük. Ez különösen hasznos a magasabb polcokra kerülő áruknál. Az eszköz segítségével továbbá a munkavállalók le is ülhetnek, miközben az alsó polcokra pakolják a termékeket. Összességében az eszköz csökkenti a váz- és izomrendszeri megbetegedések kockázatát.

A berendezést öt különböző boltban tesztelték. A tesztelésbe különböző dolgozókat és a munkacsoport tagjait is bevonták, azután pedig módosították az asztalt. Az asztalt először még egy lépcsővel látták el, ezzel igazodva az alacsonyabb emberek igényeihez. A dolgozóktól érkező további visszajelzések beérkezése után az asztalt egy platformmal bővítették, hogy a dolgozók tárgyakat helyezhessenek arra. Végül változtatásként az asztalt és a platformot egyetlen eszközzé alakították. Az új berendezés segítségével a munkavállalók a platformon ülve helyezhették a termékeket az alsó polcokra, így nem kellett lehajolniuk. A tesztelési időszak 18 hónapig tartott.

Eredmények

Az újítás eredményeképpen a betegségekkel összefüggő munkahelyi távollétet okozó váll- és hátfájások gyakorisága csökkent. Az asztal immáron az összes Carrefour szupermarketbe és hipermarketbe bekerül.

A Carrefour kulcsszerepet játszott a berendezéshez meghatározott AFNOR ¹⁰ szabvány megalkotásában.

A berendezés használata képzést és szervezést igényel, amelyre az Egészségvédelmi és Biztonsági Bizottsággal közösen kerül sor.



A berendezés a 15 kg-nál kisebb súlyú áruk feltöltéséhez alkalmas. Az eszköz stabil alátámasztást biztosít a csomagokhoz, ezáltal csökkenti a váll terhelését.

10. AFNOR: Association Française de Normalisation (Francia Szabványügyi Szervezet), amely Franciaország képviselője a Nemzetközi Szabványügyi Szervezetben (ISO).

A váz- és izomrendszeri megbetegedések megelőzésének módja: TARGONCA-ERGONÓMIAI PROJEKT - KESLOG OY, FINNORSZÁG

A projekt megvalósításának oka

A Keslog Finnországban a kereskedelmi ágazat egyik legnagyobb logisztikai szolgáltatója mind a saját cégcsoportján belüli vállalatok, mind pedig a cégcsoporton kívüli vállalatok számára. A Keslog körülbelül 1400 raktárházi dolgozót és 150 targoncavezetőt foglalkoztat.

A raktárházi munka fizikailag igencsak megterhelő. A legtöbb folyamat során emelni kell, és a legtöbbször kézi erővel. Ez jelentős terhelést ró a hátra és a vállakra. Korábban úgy tartották, hogy a targoncavezetés kevésbé megterhelő, mint más munkakörök, pl. az áruk polcra való levétele. Azonban amikor a fizikai problémákkal küzdő embereket targoncával történő munkavégzésre állították át, egészségügyi állapotuk nem javult.

A targonca nem biztosított megfelelő megtámasztást a hát-, illetve vállfájással küzdő munkavállalóknak. Az ülések nem voltak megfelelőek, a vezérlőpanelek pedig csak néhány beállítást tettek lehetővé. Ennek eredményeképpen a betegség miatti távollétek rendkívüli módon növekedtek. A munkavállalók felhívták a munkáltató figyelmét a problémákra, így megszületett a döntés a munkaeszköz fejlesztésére.

Célkitűzések

A fő cél a munkahelyi egészségfejlesztés, illetve a munkavállalók munkaképességének biztosítása volt, mindehhez pedig úgy kellett módosítani a targonca kialakítását, hogy az csökkentse a hát- és vállfájást.

Leírás

A szociális párbeszéd folyamatában a munkavállalók egészségügyi probléma esetén az ágazati biztonsági képviselőhöz fordultak. Ő ezután tájékoztatja a munkáltatót. Ebben az esetben az ágazati biztonsági képviselő tárgyalásokba kezdett a munkáltatóval a targoncával dolgozók helyzetének javítása érdekében.

A targoncák importőre és az üzemi mérnökök közötti együttműködés révén két tesztialakítás született meg, melyeket be is vezettek a vállalat legnagyobb tárolóegységében, Vantaa városban. A munkavállalókat szorosan bevonták a tesztelési folyamatba, és összegyűjtötték észrevételeiket. A kisebb változtatásokat azonnal a helyszínen elvégezték: az ülést és a vezérlőpaneleket egyaránt módosították.

Az instrukciókat közvetlenül az üzemnek küldték, és ezek be is kerültek az új gépekbe. Néhány év leforgása alatt több értékelési műveletet követően további változtatásokat eszközöltek.

A vállalat munka- és egészségvédelmi képviselője is részt vett a teljes projektben. Mára már minden targonca módosítása végbement a vállalathoz tartozó összes tárolóegységben.

Eredmények

A betegség miatti hiányzások száma körülbelül 50%-kal csökkent, valamint a túlórák száma is csökkent. A hatás a váll- és hátfájás eltűnésével azonnal érzékelhető volt. A targoncával dolgozók elkötelezettebbek a munkájuk iránt, hatékonyságuk pedig nőtt. A munkáltató és a munkavállalók közötti interakció mértéke nőtt, valamint az általános jólét is nőtt.

A vállalati kultúra egy olyan, interaktívabb párbeszéd felé mozdult, ahol a munkavállalók fejlesztési javaslatokkal élhetnek a munkakörülményekre vonatkozóan. Azon munkavállalók, akik javaslatait a vezetőségi tanács kiválasztja, pénzügyi jutalomban részesülnek. A targonca fejlesztése is e rendszer szerinti munkavállalói javaslatból indult el. Végül a targoncagyárnak szintén hasznára vált a jóval fejlettebb targoncalkialakítás.

A munkahely feltérképezése a csúszás- és botlásveszély tekintetében: USDAW KOCKÁZAT-FELTÉRKEPEZŐ ESZKÖZ - EGYESÜLT KIRÁLYSÁG

A projekt megvalósításának oka

Az Egyesült Királyságban (UK) évente több ezer ember szenved a munkahelyen megcsúszásból vagy megbotlásból eredő súlyos sérülést. Az Egészségvédelmi és Biztonsági Igazgató szerint a munkahelyi súlyos sérülések jócskán több, mint fele származik megcsúszásból, elbotlásból és magasból történő leesésből, és ezek felelősek az egy vagy több hetes távollétet okozó, jelentésköteles sérülések közel egyharmadaért; a kiskereskedelemben közel 2400 ilyen sérülést jelentenek minden évben. Ez kifejezetten az áruk mozgatásával, emelésével vagy cipelésével megbízott dolgozókat érinti.

Célkitűzések

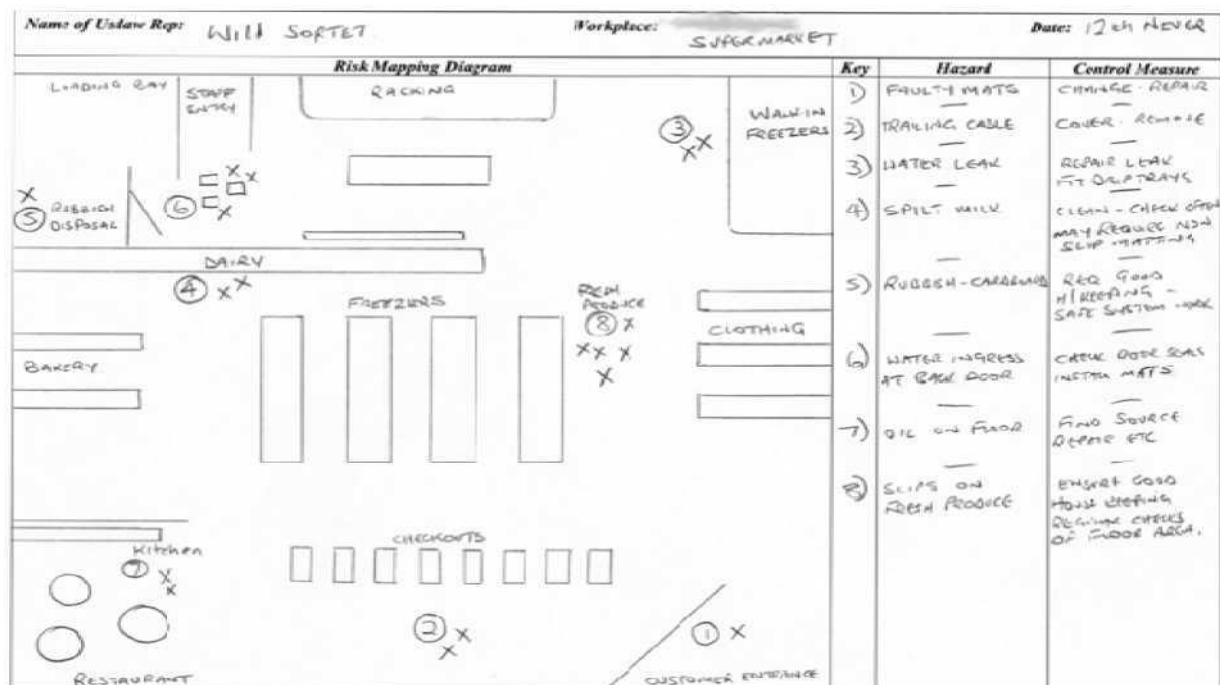
A kockázat-feltérképező eszköz azzal a céllal készült, hogy segítsen a vezetőknek és a dolgozóknak meghatározni a munkahelyi főbb csúszás- és botlásveszélyeket, azok előfordulási helyeit és okait. Ennek alapjául a különböző élelmiszeripari egészségvédelmi és biztonsági képviselői által végzett munka szolgált, ahol a csúszások és botlások nagy mértékben felelősek a sérülésekért.

Leírás

Az USDAW kockázat-feltérképező eszközt 2003-ban dolgozták ki, amely a szakszervezetek által már széles körben alkalmazott feltérképezési technikákat is magában foglalta. Az eszköz a munkavállalók tapasztalatát és tudását is beépíti, továbbá képi eszközöket kínál a balesetek okainak megszüntetésére, illetve szabályozására irányuló folyamat előrehaladásának mérésére.

Egy egyszerű diagram segítségével a szakszervezetek képviselői is részt vettek a munkahely feltérképezésében, amely a jelentett baleseteket hivatott nyilvántartani. A képviselők ezen kívül megvitatták a dolgozókkal a bolti padlóval összefüggően történt olyan baleseteket is, amelyeket kis jelentőségük vagy a munkavállalók féltelme miatt nem jelentettek. A probléma okára szintén kitértek. Ennek eredményeképpen a megnevezett veszélyzónáról térkép készült.

A kockázati veszélyzónák egyértelmű feltérképezése révén a csúszás-, illetve botlásveszélyek leggyakoribb okait könnyedén sikerült beazonosítani, pl. a bolt hátsó ajtaján beszivárog az eső, a bejáratoknál lévő padló nem tölti hatékonyan szárazra a vevők lábát, egyenetlen a padló vagy a lépcső stb. Ez nagyban megkönnyítette ezen problémák megoldását.



Az alábbi példa jól mutatja az USDAW feltérképező eszközt.

Eredmények

Az eszköz bevezetésével a sérülések száma 12 hónap alatt 50%-kal csökkent, köszönhetően a botlás- és csúszásveszély egyértelmű beazonosításának és megszüntetésének. Az eszköz jelentős hatást gyakorolt az ilyen jellegű veszélyek súlyosságára vonatkozó figyelemfelkeltés terén, hiszen sokkal pontosabb kép áll rendelkezésre a munkakörnyezetről. Mi több, az eszköz gyakorlatiasabb és fenntarthatóbb megoldásokhoz is vezet, hiszen képi eszközzel jelzi a kockázatokat. Ennek következtében a dolgozók elkötelezettek a megoldások kifejlesztése iránt. Az eszköz sikerességének egyik oka, hogy jól hozzáilleszthető a munkahelyi környezethez. A szakszervezeti képviselők egyszerűen fel tudják használni különböző kontextusokban, pl. üzletekben, üzemekben és a helyi vezetőkkel.

Az eszközt 2007-ben vezette be az Egyesült Királyság Egészségvédelmi és Biztonsági Igazgatósága, amelynek kissé módosított, de azonos alapelveken működő változata elérhető a honlapjukon. Az eszköz egyik ágazatból a másikba is átvihető, pl. az építőipari ágazatba.

A nagymértékű terhelés és az ismétlődő testhelyzetek csökkentésének módja: MODULÁRIS PÉNZTÁR-FEJLESZTÉS - METRO CASH AND CARRY, NÉMETORSZÁG

A projekt megvalósításának oka

A pénztárosok tevékenységére a folyamatos anyagmozgatás, egyoldali terhelés, nehéz vagy nagyméretű áruk beolvasása, valamint a megfelelő készpénz-kezeléssel kapcsolatos nyomás jellemző. Ennek eredményeképpen a pénztárosok váz- és izomrendszeri megbetegedésekben szenvednek, amely munkahelyi távolléthez és foglalkozással összefüggő betegséghez vezet.

Rugalmasabb, fenntarthatóbb és ergonomikusabb rendszerre volt emiatt szükség. Ez vezetett a pénztárak összehangolására irányuló projekt megvalósulásához, amely célja az ismétlődő mozdulatokhoz és nehéz árumozgatáshoz köthető ergonomiai problémák megoldása. Másik cél a pénztárak elrendezésének összehangolása volt a különböző országokban működő METRO üzletekben.

Célkitűzések

A projekt célja az volt, hogy az árubeolvasási folyamat helyszínének és támogatási módjának módosítása révén a pénztárosok számára kedvezőbb ergonómiát sikerüljön megvalósítani. Az új pénztárkörnyezet fejlesztése ezen kívül azt is szolgálta, hogy a pénztárosokat segítse a vevők gyorsabban és hatékonyabb kiszolgálásában.

Leírás

Tizenhárom modulból álló moduláris megközelítésre esett a választás, amelybe a terelőfalak és az árucikkek is beletartoztak. A moduláris megközelítés különböző munkahelyzetek (pl. állás ülés-könyítő biztosítása mellett) alkalmazását teszi lehetővé. Az érintőképernyő az egyéni igényekre alakítható, a beolvasóegység pedig rendkívül érzékeny, így az árumozgatást kényelmes helyzetben tudják megoldani a pénztárosok.

A kasszamodul álló helyzetben használható. A munkavállaló lábával közel tud állni a bútorzathoz és az egységhez. Az árubeolvasás az ülés-könyítő segítségével is megvalósítható, amennyiben így a pénztáros számára kényelmesebb a munkavégzés.

Az ergonómiai problémák megoldása érdekében a modul váza különböző magasságokra állítható a pénztáros jellemzőihez igazodva.

A projekt kapcsán több tesztidőszakot vezettek be, amelyek során szigorú megfigyelés zajlott. Rögzítették és értékelték a pénztárosok és vevők mozgását. A projektcsoporthoz a helyi szakértőkkel együtt többször ellátogatott az üzletbe, és visszajelzést kért a pénztárosoktól, amely alapján módosították a rendszert.

Az új moduláris pénztárt próbaidőszak bevezetése mellett indították útjára, így biztosítva ezzel a rendszer gördülékeny és hatékony bevezetését.

Eredmények

A moduláris pénztár hatására javult az ergonomikus munkakörnyezet. A rendszer kialakítása a régióban/országban a személyzet fizikai és ergonomikus jellemzői terén tapasztalható különbségekhez igazítható.

A pénztárosoktól eredő észrevételek és visszajelzések azt mutatják, hogy az új kialakítás megfelel a főbb igényeknek, és a projekt hatására javulás érezhető az árumozgatási és a készpénz-kezelési folyamat terén.

3. FEJEZET

A munkahelyi stresszel összefüggő bevált gyakorlatok és a pszichoszociális kockázatok

A munkahelyi stressz és a pszichoszociális kockázatok megelőzése: PSZICHOLÓGIAI ÉS SZOCIÁLIS TELEFONKÖZPONT - CARREFOUR, FRANCIAORSZÁG

A projekt megvalósításának oka

A kiskereskedelmi ágazat dolgozóit, különösen a pénztárosokat gyakorta érik erőszakos ingerek a vevők részéről vagy akár ennél megrázóbb események is (pl. rablás). Az ilyen esetek után segítségre is támogatásra van szükségük. 2010-ben a Carrefour áruházlánc, amely egy hatalmas vállalat a franciaországi kiskereskedelmi ágazat színterén, úgy határozott, hogy partnerkapcsolatot épít ki az INAVEM Intézettel¹¹, amely az áldozatsegítő szervezetekkel való közös munka, valamint a szakemberek és a nyilvánosság körében megvalósuló tájékoztatás és figyelemfelkeltés révén segítheti az áldozatokat.

A személyzet egy bolti rablás vagy traumatikus esemény után automatikusan igénybe veheti a támogatást. Az eset után max. 48 órával a dolgozók pszichológushoz is fordulhatnak.

2012-ben a Carrefour úgy döntött, hogy a dolgozók részére saját támogatási szerkezetet alkot meg, amely keretén belül speciális forrádrótot indított.

Célkitűzések

A Carrefour 2012-ben telefonközpontot nyitott, hogy a személyzet és azok családjai számára támogatást nyújthasson. Ezen kívül a munkahelyi vagy magánéleti traumatikus események kapcsán pszichológus segítségét is igénybe vehették.

A Carrefour munkavállalóknak szóló pszichológiai és szociális telefonközpontját szórólapokon hirdették.

¹¹ INAVEM: Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation (az Áldozatsegítés és a Mediáció Országos Szövetsége).

Leírás

Azok a dolgozók, akik erőszak áldozatául estek vagy akik pszichológiai segítségre szorulnak, a hét 7 napján 0-24 óráig hívhatják a forródrótot. Itt szakképzett pszichológusokkal beszélhetik meg problémáikat telefonon, internetes csvegeéssel vagy e-mailen. A hívás névtelenül történik és bizalmas.

Két év után a segítségkérések jellege leginkább pénzügyi és lakhatási stb. problémákra irányuló tendenciát mutatott, emiatt 2015. óta a dolgozók számára már szélesebb problémakörben elérhető a tanácsadási szolgáltatás.

A dolgozóknak lehetőségük van felhívni a forródrótot, és szakképzett szociális munkásokkal beszélgetni vagy akár pszichológiai segítséget igénybe venni. A hívásokat egy tanácsadó fogadja, és miután meghallgatta a telefonálót, a segítségkérés jellege alapján pszichológushoz vagy szociális munkáshoz irányítja. A szociális munkás a munkavállalóra vonatkozóan aktát nyit, és számos módon segíthet, például a közigazgatási intézetekkel való kapcsolatot, a pénzügyi problémák megoldása terén, illetve támogatást tud nyújtani különböző változások (pl. válás, kölönköltözés, szakmai áthelyezés stb.) bekövetkezésekor, valamint szükség esetén tájékoztatást nyújt a szociális szolgálatokról.

Eredmények

A telefonközpont mindeztidáig sikeresnek bizonyult, amelynek felkeresésére a Carrefour vállalatnál dolgozó összes 110 000 embernek lehetősége van. A forródrót révén a vállalat szintén visszajelzést kap dolgozóinak jóléte felől. A munkavállalók által kiemelt főbb problémák a vezetőséggel való kapcsolat és a munkahelyi elismerés témaköréhez kapcsolódtak. A rendszeres, névtelen jelentések készítése révén a vállalat olyan problémákat ismerhet fel, amelyek a rendszer nélkül a felszín alatt maradnának.

Ez az információ hatással volt a vállalat működési módjára is: hatására több akciótér is készült a különböző témakörök megoldása érdekében, ideértve az olyan általános vállalati szabályzatokat és megállapodásokat, amelyek a szociális egészségszügyi rendszeren hivatottak javítani.



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 (dépendance, divorce, mutation...)
- vous interrogez sur 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 équipes d'aide de vie au Travail de Psa vous répondent de manière anonyme et confidentielle.
* Vous pouvez, grâce à nos droits sociaux, évaluer votre situation psychologique ou la soutenir socialement.
* 7 j/7 et 24 h/24 pour le soutien psychologique.
* Au lundi au vendredi de 8 h à 20 h pour le soutien social.
* Par internet (chat et mail) pour le soutien psychologique sur www.psa.fr.
* Équipe téléphonique d'écoute - conseil - aide de passage - conseil.
* Ces services sont assurés par les psychologues et les psychopathologues du Cabinet Psa Optimal et assurés au côté de bénévoles de leurs professions.

A Carrefour szociális telefonközpontja által biztosított új szolgáltatásokat (ideértve a pénzügyi tanácsadást) hirdető poszter.

Az erőszakkal összefüggő munkahelyi stressz megelőzésének módja:

KAMPÁNY A HARMADIK FELEK ÁLTAL ELKÖVETETT ERŐSZAK ELLEN - USDAW ÉS A BRITISH RETAIL CONSORTIUM

A projekt megvalósításának oka

A harmadik felek által elkövetett erőszak az 1980-as évek óta számít az Egyesült Királyságban munkahelyi összefüggő egészségvédelmi és biztonsági problémának. Az Egészségvédelmi és Biztonsági Igazgatóság a kiskereskedelmi munkáltatók részére már 1995-ben útmutatót adott ki, amelyben ismertette a munkáltatók személyzettel szembeni kötelezettségeinek teljesítési módját. Az útmutató azonban 2001-re már elavult, a szakszervezet tagjait (USDAW) pedig aggasztotta a tény, hogy mind a vevők, mind pedig a bűnözők részéről emelkedtek az erőszak és bántalmazás szintjei.

Habár a harmadik fél által elkövetett erőszak munkahellyel összefüggő veszély, mégis különbözik az egészségvédelmi és biztonságügyi törvényben szereplő többi veszélytől. Az erőszak és bántalmazás elkövetői a vásárlóközönség tagjai, amelyek merőben kapcsolódnak más bűncselekedetekhez. Emiatt 2002-ben az USDAW a munkáltatókkal szövetkezve úgy határozott, hogy bevezeti a „Freedom from Fear” (Félelmek nélkül) elnevezésű kampányt. A kampány útnak indítása óta az USDAW a legnagyobb kiskereskedelmi munkáltatókkal, a rendőrséggel és politikusokkal együttműködve igyekszik a munkahelyeket biztonságosabbá tenni minden dolgozó és vevő számára.

Célkitűzések

A projekt célja az volt, hogy egy közösségi szinten megvalósuló kampány révén sikerüljön megelőzni és legyőzni a vásárlóközönség tagjai által elkövetett erőszakot és bántalmazást.

Leírás

A kampány legnagyobb része a bolti dolgozók tiszteletben tartásának népszerűsítésére irányult, hiszen őket gyakorta éri verbális bántalmazás. A vásárlóközönség támogatásának megszerzése az erőszakos és bántalmazó kisebbség elleni fellépés kapcsán kulcsfontosságú tényező. A szakszervezet minden évben „Tisztelethet” tart, amely során a tagok standokat állíthatnak fel az utcán, illetve bolti rendezvényeket tarthatnak annak érdekében, hogy eljuttassák az üzenetet a vevőknek.

A kampány másik célja a bolti személyzet erőszakkal szembeni védelme. Ennek keretén belül a munkáltatókkal együttműködés valósul meg annak érdekében, hogy sikerüljön teljesíteniük az egészségvédelmi és biztonságügyi törvény által előírt gondoskodási kötelezettségeiket. Szükség van azonban ehhez a helyi hatóságok környezeti egészséggel foglalkozó tisztviselőire is, akik az egészségvédelmi és biztonságügyi törvények betartatásáért felelnek az üzletekben, akik végrehajtó hatáskörüket felhasználva biztosítják a munkáltató megfélemlítését.



A kiskereskedelmi munkavállalók harmadik fél által elkövetett erőszakkal szembeni védelmére irányuló USDAW-kampány posztere.

Az USDAW emiatt úgy határozott, hogy minden érintett féllel együttműködik ebben, ideértve a munkáltatókat és a Bolti Bűncselekmények Elleni Stratégiával Foglalkozó Országos Csoportot, amely összehozza a kiskereskedelmi munkáltatókat, a szakszervezetet, a helyi gazdasági bűncselekmények csökkentésére létrejött partnerkapcsolatokat, a rendőrséget, valamint a Kormányt. Az érintettek négy országos csúcstalálkozón találkoztak, ahol megosztották egymással a bevált gyakorlatokat, és meghatározták a jövőbeli kihívásokat.

Az USDAW és a British Retail Consortium együttműködéséből megszületett a tagok számára szóló Bevált Gyakorlati Útmutató (legújabb verzió: 2014). Az Útmutatóban előírások találhatók a felsővezetőség támogatásáról, a munkakörnyezet fizikai elrendezéséről, az erőszak megelőzésére irányuló gyakorlati intézkedésekről, képzésekről (ideértve a konfliktuskezelési képzést), jelentési eljárásokról és az „incidens utáni” támogatásról.

Eredmények

A „Freedom from Fear” kampány bevezetését követően a jelentett erőszakos és bántalmazási esetek a British Retail Consortium által elvégzett éves Kiskereskedelmi Bűncselekményekre Vonatkozó Felmérésben csökkenő tendenciát mutattak. A nagyobb kiskereskedelmi vállalatok is úgy találták, hogy a súlyosabb esetek száma is esett.

Évente azonban még mindig több mint 10 000 fizikai támadás történik, valamint ennél sokkal több és sokkal nehezebben mérhető számú fenyegetési és verbális bántalmazási eset. A szakszervezet által az elmúlt 10 évben végzett kutatás azt sugallja, hogy hatalmas problémaként merül fel a torzított jelentés jelensége - még akkor is, ha az eset fizikai támadással jár.

Ebből kiindulva az egyes boltok igényeihez igazodva kell intézkedésekkel fejleszteni a biztonságot. A videokamerás megfigyelőrendszer használata segíthet a rendőrségnek a tettesek letartóztatásában. A bolt elrendezése szintén rendkívül fontos a kockázatcsökkentés tekintetében, különösen a pénztárpult magassága és helye, valamint a polcok elrendezése. A képzés szintén elengedhetetlen gyakorlat ahhoz, hogy a személyzet megfelelő biztonsági intézkedésekkel tudjon reagálni egy esetleges incidensre.



A British Retail Consortium által 2014-ben, az USDAW tagjaival és a Vegyesboltok Szövetségével (ACS) együttműködésben, „Tackling Violence Against Staff” (A személyzet elleni erőszak leküzdése) címen kiadott útmutatója.

A veszélyt jelentő helyzetek kezelésének módja a boltokban: INTERNET ALAPÚ TANFOLYAM A PAM SZAKSZERVEZET ÉS A MUNKÁLTATÓK FINN KERESKEDELMI SZÖVETSÉGE ÁLTAL

A projekt megvalósításának oka

A projektet a Munkálatók Szövetsége indította útjára azután, hogy megnőtt az erőszakkal, erőszakos fenyegetésekkel járó incidensek száma, különösképpen a kisboltokban. Ez a jogszabályozásban eszközölt változás után történt, amely engedélyezte a boltok 23 óráig tartó, néhány esetben pedig éjjel-nappali nyitvatartását. Megnövekedett a boltokban a rablások száma, különösképpen a hétvégén és késő este. A munkálatók úgy érezték, hogy a munkavállalóknak továbbképzésre van szükségük ahhoz, hogy meg tudják előzni és kezelni tudják az ilyen nehéz helyzeteket.

A projekt összefogta a Munkálatók Szövetségének és a Szakszervezetnek a szakértőit, valamint Finnországban a kis- és nagykereskedelmi ágazat három legnagyobb vállalatának biztonsági felelőseit. A tanfolyam elemeit továbbá a Harmadik Felek Által Elkövetett Erőszak ellen folyó Európai Szociális Párbeszéd eredményei (2009) ihlették.

Célkitűzések

A tanfolyam célja, hogy kiképezze a személyzetet arra, hogyan ismerjék fel a veszélyes helyzeteket, hogyan előzhetik meg egy veszélyes helyzet súlyosbodását és hogyan reagáljanak, ha ezek ellenére mégis egy erőszakos konfrontációban találják magukat.

Leírás

A tanfolyam 2011 óta minden munkavállaló és munkálató számára elérhető interneten. Olyan általános magatartási utasításokkal kezdődik, amelyek segítenek megelőzni egy veszélyes helyzetet (mosoly, barátságos hozzáállás stb.).

A tanfolyam ismeretanyagot biztosít az esetlegesen bonyolult vagy veszélyes vevők ill. helyzetek felismeréséhez is, valamint hogy hogyan kell eljárni gyanús viselkedés esetén, értesíteni a vezetőt vagy egyedüli dolgozóként a biztonsági szolgálatot. A tanfolyam példákön keresztül néhány olyan konkrét helyzetet is bemutat, amelyek egy boltban történhetnek, pl. ittas vevők, lopás, rablás és fegyveres rablás. A helyzet felismerése után az instrukciók arról szólnak, hogyan kell viselkedni a veszélyes vevőkkel, pl. nem mutatni feszültséget vagy félelmet. A hangsúly azon van, milyen hatalmas jelentősége van annak, hogy úgy viselkedjünk, hogy ne sodorjuk magunkat veszélybe.

Az első rész a megelőzésről szól, azt javasolja a személyzetnek, hogy minden gyanús viselkedést jelentsenek, mielőtt bármi történik. Szintén hatékony megelőző intézkedés a kasszában lévő készpénz-mennyiség minimalizálása és egy biztonságos hely kijelölése.

A tanfolyam részletesen taglalja, hogyan kell biztonságosan rajtakapni egy bolti szarkát, és javaslatokat tesz arra vonatkozóan, mit kell tenni egy veszélyes incidens után (pl. a bolt bezárása, a rendőrség értesítése, az incidens jelentése a vezetőnek, munkatársnak vagy biztonsági őrnök). A tanfolyam e része munkahelyi kommunikációt igényel, hiszen ki kell deríteni, milyen konkrét utasításokat vezetett be a vezetőség. Ezen kívül a tanfolyam javaslatokkal él a foglalkozás-egészségügyi szolgálatoktól való segítségkérésre vonatkozóan a mentális trauma kezelésére.



A harmadik fél által elkövetett erőszakról szóló online tanfolyam üdvözlő oldala.



A tanfolyam potenciális veszélyes helyzeteket mutat be az üzletben lévő vevőkkel.

Eredmények

A tanfolyam egyszerű, könnyű, gyors és a munkahelyi nyílt párbeszédet hivatott elősegíteni. Az eszökhöz az ágazat új dolgozói kapnak hozzáférést, és a 2011-es bevezetése óta már öt év elteltével még mindig használják.

A Munkáltatók Szövetsége szerint a tanfolyam rendkívül népszerű, weboldalukon több mint 11 000 ember számára elérhető. A felhasználók között vannak vállalatok, de szakképzésben tanuló diákok is. Így vannak olyan emberek, akik már a kis- és kereskedelmi ágazatba lépés előtt használták a tanfolyamot, és rendkívül pozitív visszajelzést adnak.

Nehéz meghatározni a tanfolyamot eddig használt munkavállalók számát, mivel erről konkrét adatok nincsenek. Azonban évente néhány alkalommal megújítják a tanfolyam hirdetését, így emlékeztetve a munkavállalókat a használat lehetőségére.

A tanfolyam egyik pozitív kimenetele, hogy a bolti erőszak veszélye nagyobb figyelmet kapott, és most már komolyan veszik. A tanfolyam azt hangsúlyozza, hogy az erőszak problémája orvosolható. Az emberek meg tudják tanulni a veszélyes helyzetek felismerését, az eseményt követő reakciókat, valamint az áldozatokról való gondoskodás lehetőségeit. A tanfolyam ezen kívül segít a korlátozott forrásokkal rendelkező, kisebb munkáltatóknak is megtanítani a dolgozóit arra, hogyan előzzék meg, ismerjék fel és reagáljanak az erőszak veszélyére.

A stressz csökkentésének, valamint a vevőkkel való kapcsolat fejlesztésének hasznos módja: AZ EGY SOROS SORBANÁLLÁS BEVEZETÉSE - CARREFOUR, FRANCIAORSZÁG

A projekt megvalósításának oka

A kiskereskedelmi személyzetet gyakran éri támadás az olyan vevők irányából, akik türelmetlenek lesznek a kasszáknál kialakuló hosszú sorban várakozva. A személyzet felé intézett erőszak és verbális bántalmazás súlyos foglalkozás-egészségügyi probléma, valamint biztonságügyi probléma egyben. Éppen emiatt a Carrefour úgy határozott, hogy egyetlen sor kialakításával optimalizálja a vásárlók várakozási idejét.

Célkitűzések

A cél az volt, hogy az egyes pénztáraknál álló sor minimálisra csökkentése révén megszűnjön a pénztárosokon lévő nyomás, és ezáltal jobban eloszljék a munka. Az egy soros megoldásnak köszönhetően könnyedén bezárhatók a pénztárak, ha a pénztárosok munkaideje lejárt vagy szünetre mennek. A végső cél, hogy a hatékony szervezés révén sikerüljön jobban teljesíteni a vásárlók igényeit.



Az egy soros megoldás a Carrefour boltban.

Leírás

Az egy soros megoldás révén a vevők a legelőször felszabaduló pénztárhoz jutnak. A vásárlóknak továbbra is lehetőségük van választani az egy soros rendszer és a hagyományos rendszer között (ahol a vevők az egyes pénztárakhoz tetszés szerint külön-külön állnak sorba). Az egy soros rendszerű sorban álló vevők a képernyőn megjelenő szám alapján kapnak tájékoztatást a szabad pénztárról. Amikor megjelenik a szám, azonnal mehetnek a szabad pénztárhoz. Ennek köszönhetően a pénztáros nyugodtabb maradhat, hiszen nincs rajta nyomás a pénztár elején.

Eredmények

Az egy soros koncepció sikeresnek bizonyult. Egy felmérésből kiderült, hogy a vevők 53%-a gondolja úgy, hogy az új rendszer gyorsabb, mint a hagyományos pénztár-rendszer. 40%-uk szerint a rendszer könnyen értelmezhető, és 23%-uk gondolja úgy, hogy a sor szervezettebben halad.

A pénztárosok pedig úgy érezték, hogy az egy soros megoldás fokozta a vevőáramlást a pénztárnál (68%). 82%-uk szerint a munkát hatékonyabban tudták elvégezni. Közülük 22% úgy gondolja, hogy az egy soros megoldás hatására jobb kapcsolatot tudnak kialakítani a vásárlókkal, 77% pedig úgy véli, hogy mivel a vásárlók hatékonyabban oszlanak el a pénztárak között, a munkakörülmények is javultak. Ennek köszönhetően tetszés szerinti időpontban mehetnek szünetre anélkül, hogy kötelesek lettek volna megvárni a másik pénztárost, hiszen így lehetőség volt a pénztár ideiglenes bezárására.

A tesztidőszak azonban azt mutatta, hogy a vevőket tájékoztatni kell az egy soros sorbanállási rendszer bevezetéséről, emiatt a bevezetést megelőzően a személyzet szórólapokkal és közvetlenül is tájékoztatást nyújtott. Az egy soros rendszer kizárólag olyan nagy boltokban alkalmazható, ahol a pénztárak és a polcok között legalább 4,5 méter távolság van.



Az egy soros rendszerű sorban várakozó vevő a képernyőn értesül a szabad kasszáról.

4. FEJEZET

A munkáltatók, munkavállalók és a szakszervezetek közötti szociális párbeszéd szerepe

A fent említett esettanulmányok minden szakaszán szociális párbeszédet folytattak annak érdekében, hogy mind a munkavállalók, mind a munkáltatók (és/vagy azok képviselői) véleményét és hozzáállását számításba tudják venni. Ennek hatása különböző szinteken értékelhető.

A projekt kezdeti szakaszában jellemző közös részvételnek köszönhetően minden szereplő belefolyhatott annak tervezési folyamatába. A vizsgálat több esetben már a kezdetektől fogva aktív kommunikációt mutatott a munkáltatók és munkavállalók között. Néhány projekt a munkáltatók kezdeményezése volt, ők invitálták meg a szakszervezeteket a projektbe, például a tanfolyamra vonatkozó finnországi esetről. Néhány projektet pedig a szakszervezetek indítottak útnak, ez esetben a munkáltatókat kérték fel együttműködésre, például az Egyesült Királyságban bevezetett „Freedom from Fear” kampány esetében. A kezdeményező egy munkavállaló is lehet, mint ahogyan a finnországi tárgoncákat érintő projektnél is. A munkavállalók kezdetektől fogva történő bevonása a projektekbe interaktívabb párbeszédet eredményez a vállalatokon belül, és összességében javítja a jólétet, hiszen a munkavállalók saját aktív részvételük mellett tapasztalják a változásokat.

A tesztelés időszaka alatt is rendkívül fontos mindkét oldal bevonása. A munkavállalók és munkáltatók akkor tudják fejleszteni a projektet, ha bevezetés után azt a munkavállalók használják. Számít, hogy a munkáltatók és a munkavállalók együtt tudjanak működni egy tesztidőszak bevezetése kapcsán, valamint a projekt megvalósíthatóságának és fenntarthatóságának kiértékelése kapcsán. A megfelelő bevezetés és a végső eredmények tekintetében mindkét oldal véleménye fontos. A kiválasztott innovatív projektek sikere mögött álló okok erős összefüggést mutatnak a munkáltatók és munkavállalók vagy azok képviselői közötti együttműködéssel a projekt minden szakaszán. Mindkét oldal részt vett a tervezési és tesztelési szakaszban, a kiértékelés időszakában és a bevezetés folyamatában. A munkavállalók meglátásait a projekt különböző fejlesztési szakaszában visszajelzés útján figyelembe vették. A munkavállalók bevonása az eszközválasztásba és a folyamatok bevezetésébe a kockázatok elkerülésének is hasznos módja.

Végezetül a példák azt mutatják, hogy egy aktív egészségügyi és biztonsági szabályzat bevezetése általánosságban pozitív hatással van a szociális párbeszédre. Például a finnországi tárgoncákról szóló esettanulmány - ahol a munkavállalók kezdeményezték a projekt bevezetését - a teljes vállalaton belül nagyobb jóléthez vezet. Ugyanez a helyzet Franciaországban is, ahol a projektek mostanra már az általános megbeszélések részét képezik.

A Carrefour vállalatnál egy egészségvédelmi igazgatóság bevezetése után négy évvel a vállalat aktív szabályzatot dolgozott ki az ergonómiai problémák és pszichoszociális kockázatok megelőzésére és csökkentésére, amely a munkahelyi egészségvédelem és biztonság javítása érdekében alkalmazott holisztikus megközelítés részét képezi. A Carrefour szerint a szabályzat pozitív hatással van a munkáltatók és munkavállalók közötti kapcsolatra. A szakszervezetek és munkáltatók közötti éves kötelező megbeszélések során az egészségvédelem a napirendi pontok első helyén szerepelt. Ennek eredményeképpen a munkavállalók lehetőséget kaptak arra, hogy forrádróton keresztül elérjenek egy szociális munkást, aki segít nekik megoldani a munkahelyi, valamint az ergonómia, a polcasztal területén jellemző pszichoszociális kockázatokat.

Az „átültethetőség” jelentősége

Az Európai Szociális Párbeszéd keretén belül a projektek átültethetősége központi jelentőséggel bír. Számos vállalat egyaránt jelen van a hazaszóban és más európai tagállamokban. Emiatt az innovatív projektek átültethetőségi lehetőségeinek kérdése döntő fontosságú a teljesítménynövelés és jólét tekintetében, és több szinten kell azt elemezni.

Először is fontos, hogy a vállalat képes legyen átültetni egy innovatív projektet egy boltból egy, azonos országban működő másik boltba. Néhány gyakorlat könnyedén átültethető, hiszen nem igényelnek konkrét képzést. Ilyen például az erőszakról szóló internetes tanfolyam Finnországban, hiszen annál mindössze egyszerű utasításokat kell követni egy számítógépen. Szintén ilyen a franciaországi forródrót esete is, amely könnyedén elérhető egy szabad telefonszámon. Finnországban a targoncákat érintő projektet a vállalatához tartozó összes finn raktárházra kiterjesztették mindenféle konkrét képzés nélkül, hiszen a változtatások csak az ülést és a használati utasítást érintették.

Néha azonban az átültethetőséghez széles körű változtatásra, valamint a változás szükségessége mögött álló okok ismertetésére van szükség. Ez a helyzet például a METRO moduláris pénztár-projektje esetében, amelyet az összes boltban bevezettek Németországban és néhány más európai országban. Néhány pénztáros számára nem volt egyszerű hozzászokni az ülés helyett az álláshoz, még úgy sem, hogy a legtöbben az ergonómia szempontjából látták a hozzáadott értéket. Ebben az esetben ismertetni kellett a projekt hasznosságát.

Az átültethetőség problémakörébe szintén beletartozik az adott gyakorlatok ágazati szintű átültetésének képessége. A francia Carrefour ergonómiai projektjét (a polcfeltöltő asztal) a francia egészségvédelmi és biztonsági ellenőrök más vállalatoknak is javasolják. Ennek hatására az új eszközt a Francia Kereskedelmi Szövetség Egészségvédelmi Bizottságában lévő csaknem összes tagvállalatnál bevezették. Ennek oka, hogy az asztal pozitív válaszként szolgált a polcfeltöltés körülményeinek fejlesztésére irányuló kötelező javaslatra. A Carrefour olyan beszállítóval dolgozik, amely más vállalatoknak is értékesíti az innovatív projektet.

Az Európán belül működő vállalatok vagy szervezetek esetében egy innovatív projekt egyik országból másikba történő átültethetőségének kérdésköre egy szélesebb körű stratégia része lehet. Erre példa a METRO pénztár-projektjének esete, amely kidolgozásának célja az volt, hogy reagálni tudjanak a különböző országokban jellemző különböző igényekre.

A cél az volt, hogy a koncepció az ergonómiát tekintve a regionális vagy országspecifikus antropometrikus paraméterekhez igazítható legyen. A moduláris kialakítás ötlete lehetővé teszi ezen kívül, hogy a projekt alkalmazkodjon a boltokban lévő különböző helyzetekhez, valamint a nagykereskedelmi áruházak különböző méreteihez. A rugalmas kialakítás célja, hogy a különböző országokban jellemző különböző boltformátumokban is alkalmazható legyen.

A Carrefour áruházláncnál európai szinten mindeddig nem volt jellemző az innovatív projektek szisztematikus átültetése. A stratégia a Európai Szociális Párbeszéd keretén belül a bevált gyakorlatok megosztásának elősegítését célozza. Azonban ha egy ország szeretne francia anyagokat bevezetni, a Carrefour egy mérnök küldésével támogatja a folyamatot. A Carrefour európai üzemi tanácsainak szintjén - ahol minden egyes országból jelen van szakszervezeti képviselő - támogatást kap a bevált gyakorlatok megosztásának témaköre. A különböző országokban működő egészségvédelmi és biztonsági vezetők közötti tapasztalatcsere további lehetőségeket biztosít a fejlődésre.

Végezetül az átültethetőségről nemzetközi szinten is érdemes szót ejteni. Még ha minden egyes országnak saját szabályai is vannak az egészségvédelemre és biztonságra vonatkozóan, a szociális párbeszédnek akkor is helye van a folyamatban. Ennek megvalósítási útja - akárcsak a Carrefour áruházláncnál - az UNI Globális megállapodás, amelyhez minden olyan országban megfelelő munkakörülményeket kell biztosítani, amelyben az európai vállalatok tevékenységet végeznek.

Az útmutatóban bemutatott néhány bevált gyakorlati példa könnyedén átültethető az olyan kis és közepes vállalkozásokba (például a kockázat-feltérképező eszköz vagy a weboldalon elérhető tanfolyam), ahol a kiskereskedelmi boltok számítógépes hozzáférést tudnak nyújtani a személyzetnek. A kis és közepes vállalkozások azonban gyakran korlátozott idő- és erőforrásokkal rendelkeznek, nem jutnak egészségügyi szakértőkhöz a munkahelyen belül, és csak részleges ismeretanyaguk van a potenciális egészségvédelmi kérdésekben. Éppen emiatt rendkívül fontos az információhoz való hozzáférés fejlesztése, és olyan megoldások kialakítása, amely révén csökkennek a kis és közepes vállalkozások munkahelyének jellegét érintő egészségvédelmi problémák. Hasznos eszköz lehet ebben az OIRA, amely segítséget nyújthat a kis és közepes vállalkozások számára abban, hogy több ismerethez jussanak az egészségvédelmi kérdéseket érintő proaktív megközelítés előnyeiről, valamint a kockázatértékelés jótékony hatásairól.

A szociális partnerek és az OSHA kampányok szoros együttműködése

A projekt folyamán a kis- és nagykereskedelmi ágazat szociális partnerei szeretnék hozzájárulni a munkahelyi pszichológiai kockázatokról szóló OSHA kampányhoz, valamint a Healthy Workplaces for All Ages (Egészséges Munkahelyek Minden Korosztály Számára) című kampányhoz.

Utóbbi kampány célja a munkahellyel összefüggő balesetek, egészségügyi problémák és munkahelyi megbetegedések megelőzése a szakmai élet lefolyása alatt. Olyan holisztikus megközelítésen alapul, amely magában foglalja a munkakörnyezet és szervezet, a képzés és élethosszig tartó tanulás, a vezetői szerep, a munkahely-magánélet közötti egyensúly, a motiváció, a karrierfejlődés és a „munkaképesség” témakörét. A kampány megnevezi azokat a munkahelyen jellemző kockázati tényezőket (pl. ülőmunka, hosszan tartó statikus testhelyzetek, gyakori és ismétlődő kézmozdulatok, az idő szorítása stb.), amelyek olyan főbb egészségügyi problémákhoz vezetnek, mint a váz- és izomrendszeri megbetegedések és a stressz.

A kampány átfogóan közelíti meg a megelőzés témakörét: az OSHA és az egészségvédelem témakörét beépíti az egészségfejlesztésbe, és egyaránt foglalkozik a munkaszervezeti és munkakörnyezeti problémákkal, valamint a személyes kockázati tényezőkkel. A célkitűzések az összes munkavállaló egészségének és jólétének javítására irányulnak, és azon az elképzelésen alapulnak, hogy minden életkorú dolgozó egészségén lehet javítani.

Az OSHA és a szociális partnerek közötti együttműködésnek lehetőséget kell biztosítania a kis- és nagykereskedelmi ágazat munkáltatói és munkavállalói számára arra, hogy profitálhassanak a Healthy Workplaces for All Ages kampány részét képező OiRA eszközökből. E online interaktív kockázatelemző eszköz létrejöttét a munkáltatók azon kötelezettsége indítványozta, miszerint a munkahellyel összefüggő stresszt ugyanúgy kell kezelniük, mint minden más munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági kockázatot. A munkahellyel összefüggő stressz megelőzése érdekében a munkáltatók kötelesek rendszeres kockázatelemzést végezni a munkahelyen.

Az OiRA eszközzel az OSHA igyekszik olyan gyakorlati eszközöket kidolgozni és népszerűsíteni, amelyek segítenek a kis és közepes vállalkozásoknak a kockázatelemzési folyamatok megvalósításában, valamint olyan OiRA közösségi megosztóeszközöket kifejleszteni, amelyek révén megoszthatók egymással a tapasztalatok és bevált gyakorlatok. Az OiRA lépésről lépésre végigvezető megközelítést kínál a kockázatelemzési folyamathoz, kezdve a munkahelyi kockázatok beazonosításától, folytatva azután a felhasználó a megelőző intézkedések bevezetésének folyamatán történő végigvezetésével egészen a kockázatok nyomon követéséig és jelentéséig. Az OiRA segítségével a vállalatok a kockázatelemzést saját jellegzetességeikre igazíthatják, ha válaszolnak néhány egyszerű, a kockázatok első körös beazonosításával kapcsolatos kérdésre.

Ilyenek például a munkahelyen az esetlegesen sérülést okozó tárgyak megkeresése, valamint az adott veszélynek esetlegesen kitett személyek beazonosítása.

A szociális partnerek e folyamatban aktív szerepet játszanak, hiszen minden OiRA eszköz a szociális partnerek és/vagy nemzeti hatóságok által vagy azok bevonásával készült. Európai szinten az OiRA eszközök különböző ágazatokat érintenek, pl. a tisztítóipart, fodrászatot, bőrfeldolgozó és cserzési ágazatot, tengeri szállítást, vagyonvédelmi illetve sportágazatot. Az OSHA szervezettel folytatott jelenlegi együttműködésnek köszönhetően a kis- és nagykereskedelmi ágazat szociális partnereinek lehetőségük van bevonódni a kifejezetten erre az ágazatra szánt egy vagy több ágazati OiRA eszköz fejlesztésébe.

A vizsgálatban feltüntetett innovatív projektek az OSHA révén széles körben elterjeszthetők európai szinten. Az útmutatóban szereplő több bevált gyakorlati példa a kockázatelemzés elvén alapul, amelyet az OSHA a munkahellyel összefüggő stressz megelőzésének kulcsfontosságú tényezőjeként tart számon. Elengedhetetlen, hogy az európai mikro- és kisvállalkozások kockázatelemzést készítsenek, az útmutató pedig nagy segítségükre lehet ebben.

7. FEJEZET

További források ismeretbővítéshez

Amennyiben szeretne további információkat megtudni az útmutatóban bemutatott bevált gyakorlati példákkal kapcsolatosan, az alábbi források állnak rendelkezésre:

Carrefour - Franciaország



„Ergonómia”

„Telefonközpont”

„Egy soros pénztársor”

Kapcsolattartó: Christophe Labattut (Munkahelyi Egészségvédelmi Igazgató, Franciaország)
Mathilde Tabary (Szociális Fejlesztési és Sokszínűséget Támogató Csoport Igazgatója)

Elérhetőség: Francia nyelven

Formátum: Franciaország, Cégcsoport

Weboldal: <http://www.carrefour.com>

KESLOG OY - Finnország



„Targonca-ergonómiai projekt”¹

Kapcsolattartó: Juha Saarinen

Elérhetőség: raktárházak

Formátum: ergonómiai targoncák a raktárházi dolgozók részére

Weboldal: nincs kijelölt weboldal

METRO Cash and Carry - Németország



„Moduláris pénztár-fejlesztés”

Kapcsolattartó: Jeanette Blume (Műszaki Operatív Folyamatok), Beatrix von Eycken (Munkahelyi Biztonsági és Egészségvédelmi Felelős), Martin Rolff (Beszerzés), Wolfgang Thye (IT)

Elérhetőség: pl. bulgáriai, belgiumi, németországi boltok

Formátum: Moduláris megoldás pénztárakhoz

Weboldal: nincs kijelölt weboldal

PAM szakszervezet és Finn Kereskedelmi Szövetség - Finnország

„Online tanfolyam”

Kapcsolattartó: Erika Kahara (Pam szakszervezet), Riikka Lindholm (Finn Kereskedelmi Szövetség)

Elérhetőség: Finn nyelven

Formátum: Elektronikus

Weboldal: <http://koulutus.kauppa.fi/>



Usdaw - Egyesült Királyság



„Freedom from Fear kampány”

„Kockázat-feltérképezés a megcsúszásokra és elbotlásokra vonatkozóan”

Kapcsolattartó: Doug Russell

Elérhetőség: A Freedom from Fear kampány, valamint a megcsúszásokra és elbotlásokra vonatkozó kockázat-feltérképezés esetében egyaránt angol

Formátum: Elektronikus és nyomtatott formában egyaránt

Weboldal: <http://www.usdaw.org.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2db107ca-4d5d-49a2-99dc-16e187a59e71> a megcsúszásokra és elbotlásokra vonatkozó kockázat-feltérképezéshez;
<http://www.usdaw.org.uk/Campaigns/Freedom-From-Fear> a Freedom from Fear kampányhoz

OSHA - Healthy Workplaces for All Ages kampány



Kapcsolattartó: Heike Klempa

Elérhetőség: minden európai nyelven

Formátum: Elektronikus

Weboldal: <https://www.healthy-workplaces.eu/>

OSHA - OIRA



Kapcsolattartó: Lorenzo Munar

Elérhetőség: minden európai nyelven

Formátum: online interaktív kockázatelemző eszköz

Weboldal: <http://www.oiraproject.eu>

Szakirodalmi jegyzék

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

Multisectoral guidelines to tackle third-party violence and harassment related to work (Több ágazatra kiterjedő irányelvek a harmadik felek által gyakorolt erőszak és a munkahelyi zaklatás leküzdése érdekében),

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

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

Cross-sectorial Framework Agreement on Harassment and Violence at Work (Több ágazatra kiterjedő, Munkahelyi Zaklatásról és Erőszakról szóló Keretszerződés),

<https://www.etuc.org/framework-agreement-harassment-and-violence-work>

EuroCommerce, Uni Europa (2009),

Stop it! Third party violence in commerce. A Toolkit (Fejezd be! Harmadik fél által gyakorolt erőszak a kereskedelemben. Eszköztár), Brussels (Brüsszel),

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

Eurofound (2012),

Fifth European Working Conditions Survey (Az európai munkakörülményekről szóló ötödik felmérés), Publications Office of the European Union (Európai Unió Kiadóhivatala), Luxembourg (Luxemburg),

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

European Commission (Európai Bizottság) (2014),

Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions on an EU Strategic Framework on Health and Safety at Work (A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának az Európai Unió munkahelyi biztonsággal és egészségvédelemmel kapcsolatos stratégiájáról) 2014-2020, COM/2014/332 final (utolsó változat)

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

Evolutions 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



Az Európai Unió
társfinanszírozás
ával