

PRZECIWDZIAŁANIE FIZYCZNYM I
PSYCHOSPOŁECZNYM ZAGROŻENIOM
W SEKTORZE HANDLU
DETALICZNEGO I HURTOWEGO

RAPORT DOTYCZĄCY
WSPÓLNEGO PROJEKTU W
SPRAWIE NAJLEPSZYCH
PRAKTYK



Podziękowania

Niniejszy raport został przygotowany przez ośrodek METICES Wolnego Uniwersytetu Brukselskiego (ULB), w szczególności przez Isabelle Carles, pod kierownictwem Guy'a Lebeera i Valtera Cortese.

Pragniemy podziękować wszystkim tym, którzy zechcieli wesprzeć ten projekt, poświęcając nam swój czas oraz dzieląc się swoimi przemyśleniami. Dziękujemy Mathilde Tabary, Christophowi Labattut i Remi Desmet z Carrefour (Francja), a także Jean-Pierrowi Zana, ekspertowi z zakresu ergonomii z francuskiego Instytutu ds. badań i bezpieczeństwa (INRS). Dziękujemy Erice Kähärä (PAM), Juha Saarinenowi (Keslog Oy) i Riikce Lindholm z Fińskiego Związku Handlu (Finlandia). Dziękujemy Beatrix von Eycken i Peterowi Wiesenekkerowi z Metro (Niemcy) oraz Dougowi Russellowi z Usdaw (Wielka Brytania). Serdecznie dziękujemy również Ilarii Savoini, Claire Williams i Alexandrze Simon z EuroCommerce oraz Laili Castaldo z UNI Europa Commerce za ich cenny wkład w realizację niniejszego projektu.



Przedmowa

.....

Handel detaliczny i hurtowy opiera się przede wszystkim na ludziach. Patrząc z perspektywy sektora, zatrudniamy 29 milionów osób piastujących różne stanowiska, będących fundamentem sukcesu naszej działalności, polegając na ich zaangażowaniu w jakość oraz dobrą obsługę klienta. Dlatego też jesteśmy głęboko zaangażowani w kwestie dotyczące zdrowia fizycznego i psychicznego, bezpieczeństwa oraz dobrego samopoczucia wszystkich naszych pracowników.

W związku z powyższym z dumą informujemy, iż EuroCommerce wraz z UNI Europa wspólnie zleciły realizację projektu opierającego się na wynikach ankiety przeprowadzonej wśród członków oraz partnerów, który zaowocował opracowaniem niniejszego, bez wątpienia pomocnego przewodnika. Pozwoliło to wyszczególnić szereg obszarów zagrożeń w zakresie ergonomii, stresu w pracy, a także problemów psychospołecznych oraz przedstawić przykłady innowacyjnych sposobów rozwiązywania tego typu problemów w ramach partnerstwa społecznego, poprawiając tym samym samopoczucie i bezpieczeństwo pracowników. Projekt obejmował inicjatywy mające na celu uniknięcie nadmiernego obciążania pracowników podczas wykładania towarów na półki, zidentyfikowanie problematycznych punktów w obrębie sklepów, redukcję obciążeń związanych z utrzymywaniem tej samej pozycji ciała oraz projektowanie sklepów w taki sposób, aby zmniejszać ryzyko narażenia pracowników na przemoc werbalną oraz fizyczną, a także mające na celu zapewnienie profesjonalnego wsparcia psychologicznego oraz doradztwa w sytuacjach, w których pracownicy doświadczyli tego typu przemocy.

W związku z powyższym sugerujemy, aby wyniki przeprowadzonego badania oraz wyciągnięte wnioski zawarte w niniejszym przewodniku odnosić do wszystkich przedsiębiorstw bez względu na ich wielkość oraz obszar działalności. Mamy nadzieję, że zarówno kadra kierownicza, jak i przedstawiciele pracowników odnajdą w przedstawionych przykładach przydatne wskazówki, które zaowocują tworzeniem środowisk pracy bezpiecznych dla pracowników. Liczymy również, że wskazówki te pomogą pracownikom w osiągnięciu jak najlepszych wyników, a przedsiębiorstwom w świadczeniu usług, które zarówno przyciągną, jak i zatrzymają nowych klientów.



Christian Verschueren

*Dyrektor Generalny
EuroCommerce*



Oliver Roethig

*Sekretarz Regionu UNI
Europa*

Spis treści

Metodologia	9
Podsumowanie wykonawcze	11
Wstęp	13

Rozdział 1	
Główne zidentyfikowane problemy i wyzwania	15

Rozdział 2	
Najlepsze praktyki w zakresie ergonomii	19

Skuteczne sposoby unikania i zapobiegania bólowi pleców i ramion: <i>Podest z blatem do wykładania towarów na półki – Carrefour, Francja</i>	19
---	----

Jak zapobiegać bólowi mięśniowo-szkieletowemu: <i>Projekt z zakresu ergonomii wykorzystywania wózków widłowych – Keslog Oy, Finlandia</i>	21
--	----

Odwzorowanie miejsca pracy z uwzględnieniem zagrożeń związanych z poślizgnięciami lub potknięciami: <i>Narzędzie do odwzorowywania zagrożeń Usdaw – Wielka Brytania</i>	22
--	----

Jak zredukować duże obciążenia i powtarzalne postawy ciała: <i>Prace nad rozwojem kas modułowych – METRO Cash and Carry, Niemcy</i>	24
--	----

Rozdział 3	
Najlepsze praktyki dotyczące stresu w pracy oraz zagrożeń psychospołecznych	25

Zapobieganie stresowi oraz zagrożeniom psychospołecznym w miejscu pracy: <i>Psychologiczne i społeczne centrum telefoniczne – Carrefour, Francja</i>	25
---	----

Jak zapobiegać stresowi w pracy związanemu z przemocą: <i>Kampania przeciwko przemocy ze strony osób trzecich – Usdaw oraz Brytyjskie Konsorcjum Detalistów</i>	27
--	----

Jak radzić sobie z niebezpiecznymi sytuacjami w sklepach: <i>Szkolenie online przygotowane przez Stowarzyszenie PAM oraz Fiński Związek Handlowy Pracodawców</i>	29
---	----

Dobry sposób na zmniejszenie stresu i poprawę relacji z klientami: <i>Wprowadzenie jednej kolejki – Carrefour, Francja</i>	30
---	----

Rozdział 4	
Rola dialogu społecznego pomiędzy pracodawcami, pracownikami oraz	33

Rozdział 5

Znaczenie możliwości wdrażania określonych projektów w pozostałych lokalizacjach

35

Rozdział 6

Ścisła współpraca pomiędzy partnerami społecznymi oraz kampanie OSHA

37

Rozdział 7

Gdzie uzyskać więcej informacji?

39

Bibliografia

41

KLAUZULA ZRZECZENIA SIĘ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Wyłączna odpowiedzialność spoczywa na autorach niniejszego opracowania. Komisja Europejska nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.

Metodologia

Początkowy etap omawianego badania koncentrował się głównie wokół analizy ankiety przeprowadzonej wśród członków EuroCommerce oraz partnerów UNI Europa, opartej na pytaniach uzgodnionych przez komisję koordynacyjną (tj. przedstawicieli EuroCommerce i UNI Europa, jako uznanych partnerów społecznych sektora handlu detalicznego i hurtowego oraz ich przewodniczących ds. dialogu społecznego, a także ekspertów z ULB). Sam kwestionariusz został przygotowany przez ekspertów i przedłożony europejskim partnerom społecznym do zatwierdzenia, a wersja końcowa uwzględniała zarówno ich propozycje, jak i wniesione przez nich uwagi.

Ogółem uzyskano dwadzieścia osiem odpowiedzi. Dwanaście spośród nich pochodziło od partnerów EuroCommerce (pięciu związków i siedmiu przedsiębiorstw), natomiast pozostałych szesnaście uzyskano od członków UNI Europa (ośmiu związków i ośmiu przedsiębiorstw), co oznaczało większy udział związków niż federacji pracodawców.

W celu stworzenia odpowiedniego narzędzia porównawczego pomiędzy poszczególnymi państwami członkowskimi w przypadku każdego kraju przygotowano przegląd oparty na informacjach dostarczonych przez krajowych partnerów społecznych. Wyniki uzyskane w ramach kwestionariusza zostały następnie zestawione ze wspomnianymi wyżej danymi krajowymi. Pozwoliło to zilustrować sytuację sektora handlu detalicznego i hurtowego na poziomie europejskim w zakresie ergonomii, stresu oraz zagrożeń psychologicznych w miejscu pracy.

W celu przedstawienia konkretnej analizy tego, w jaki sposób zarówno poszczególne kraje i przedsiębiorstwa rozwiązały problemy ujawnione w wyniku przeprowadzonej ankiety, przeprowadzonych zostało kilka tematycznych analiz przypadków (dotyczących ergonomii, stresu i zagrożeń psychologicznych w miejscu pracy).

Wybrano osiem przykładów najlepszych praktyk (połowa z nich dotyczyła ergonomii, a pozostała część stresu i zagrożeń psychospołecznych w pracy). Wyboru tego dokonano na podstawie innowacyjności, stopnia, w jakim odpowiadały one poszczególnym, ważnym problemom wskazanym przez respondentów, a także z uwzględnieniem przykładów skutecznego i udanego dialogu społecznego.

Wizyty w wybranych przedsiębiorstwach lub związkach miały na celu lepsze zrozumienie konkretnych przypadków oraz przeprowadzenie rozmów z jak największą liczbą pracowników przedsiębiorstw należących zarówno do kadry kierowniczej, pracowników HR, jak i pracowników szeregowych oraz ich przedstawicieli. Rozmowy te zostały przeprowadzone zgodnie z wytycznymi do wywiadów, w których pytania koncentrowały się

wokół poszczególnych tematów przewodnich, co umożliwiło płynne przechodzenie do kolejnych zagadnień.

Celem przeprowadzonych rozmów było lepsze poznanie procesów prowadzących do tworzenia nowych praktyk, realizacji etapów testowania i wdrażania. Ponadto w badaniu tym dokonano również analizy możliwości wdrażania poszczególnych praktyk w innych lokalizacjach. Na koniec analizie poddana została ocena całego procesu. Warto także zauważyć, że pytania zostały ułożone w taki sposób, aby umożliwiały określenie specyfiki danego sektora.

Na każdy z zaprezentowanych studiów przypadków wpływ miały działania OSHA (Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy) realizowane na poziomie globalnym oraz dialog społeczny na poziomie sektora. Celem końcowym było zapewnienie możliwości szerokiego rozpowszechniania najbardziej innowacyjnych i istotnych projektów w obrębie różnych poziomów, tj. na poziomie związków krajowych, na poziomie europejskiego sektora handlowego oraz na poziomie globalnym (OSHA) w odniesieniu do problemów dotyczących zdrowia i bezpieczeństwa.

Podsumowanie wykonawcze

EuroCommerce oraz UNI Europa, uznani partnerzy społeczni sektora handlu detalicznego i hurtowego w UE, postanowili zacieśnić współpracę i wymieniać się najlepszymi praktykami w kwestiach związanych ze zdrowiem, bezpieczeństwem i dobrym samopoczuciem pracowników sektora handlu detalicznego i hurtowego w miejscu pracy w celu nawiązania owocnej współpracy z odpowiednimi organami UE, takimi jak OSHA (Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy).

W tym celu EuroCommerce wraz z UNI Europa, przy wsparciu Komisji Europejskiej, postanowiły zlecić realizację projektu poświęconego bezpieczeństwu i zdrowiu w miejscu pracy, skupiającego się wokół trzech podstawowych zagadnień:

- Ergonomii (głównie bóle mięśniowo-szkieletowe);
- Stresu w miejscu pracy (stres związany z wykonywaną pracą prowadzący do absencji, wymiany personelu i przeciążenia fizycznego);
- Zagrożeń psychospołecznych (w tym przemocy stosowanej przez osoby trzecie oraz zagrożeń dla zdrowia psychicznego).

W ramach omawianego badania wśród członków EuroCommerce oraz partnerów UNI Europa, którzy opracowali innowacyjne inicjatywy z zakresu zdrowia i bezpieczeństwa w miejscu pracy, przeprowadzona została ankieta. Celem tej ankiety było określenie podstawowych problemów w sektorze handlu detalicznego i hurtowego związanych z ergonomią, stresem w miejscu pracy oraz zagrożeniami psychospołecznymi, a także nakreślenie głównych wyzwań w perspektywie nadchodzących lat.

Pomimo szeroko zakrojonych działań informacyjnych, szkoleń oraz ocen ryzyka prowadzonych we wszystkich krajach uczestniczących, wyniki ankiety pokazują, że problemy dotyczące tych trzech zagadnień nadal są aktualne. Należą do nich bóle układu mięśniowo-szkieletowego (MSD) oraz problemy zdrowotne związane ze stresem, które prowadzą do absencji i chorób zawodowych.

W celu zwiększenia świadomości zakresu problemów związanych z ergonomią, stresem i zagrożeniami psychospołecznymi w miejscu pracy partnerzy społeczni sektora handlu detalicznego i hurtowego postanowili opracować zestaw narzędzi oparty na przykładach najlepszych praktyk pochodzących z wybranych państw członkowskich Unii Europejskiej.

Aktualny przewodnik zawiera wybór najlepszych praktyk wdrażanych przez partnerów społecznych. Każda z tych praktyk posiada bezpośredni i mierzalny wpływ na redukcję zagrożeń oraz poprawę stanu zdrowia pracowników. Ich skuteczność związana jest przede wszystkim z aktywną współpracą pomiędzy pracodawcami i pracownikami lub ich przedstawicielami w obrębie realizowanych projektów. Obie strony brały czynny udział zarówno w rozwoju, realizacji etapów pilotażowych, jak i okresach próbnych polegających głównie na ocenie dotychczasowych osiągnięć.

Wybrane w ramach niniejszego badania innowacyjne projekty pozwalają na ich szerokie rozpowszechnianie na poziomie europejskim za pośrednictwem narzędzia OIRA zgodnie z wytycznymi OSHA¹. Warto również zauważyć, że kilka spośród omówionych w niniejszym przewodniku przypadków oparto na zasadzie oceny ryzyka. Według OSHA jest to element kluczowy zapobiegania stresowi związanemu z wykonywaną pracą. Kwestia ta może okazać się szczególnie użyteczna w przypadku małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), które stanowią 99% wszystkich firm działających w handlu hurtowym i detalicznym. Małe i średnie europejskie przedsiębiorstwa potrzebują oceny zagrożeń w takim samym stopniu, w jakim dotyczy to większych przedsiębiorstw.

1. Interaktywne narzędzie on-line do oceny ryzyka (OIRA) to europejska platforma internetowa służąca do tworzenia bezpłatnych i łatwych w użyciu sektorowych narzędzi wykorzystywanych do przeprowadzania ocen ryzyka, przeznaczona dla małych firm i mikroprzedsiębiorstw.

Wstęp

Wyniki uzyskane w ramach Piątego Europejskiego Badania Warunków Pracy jasno dowodzą, że zarówno środowisko psychospołeczne, jak i fizyczne ma istotny wpływ na dobre samopoczucie pracowników.² W związku z powyższym miejsca pracy w sektorze handlu detalicznego, charakteryzujące się wysokim stopniem intensywności i niskim poziomem autonomii, stwarzają ryzyko występowania niekorzystnego, z punktu widzenia zdrowia, stresu, a w konsekwencji szeregu chorób z nim powiązanych, takich jak choroby układu krążenia czy problemów ze zdrowiem psychicznym.

W przypadku zagrożeń fizycznych badanie wykazało, iż sektor handlu detalicznego stwarza większe ryzyko narażenia pracowników na problemy związane z nieprawidłowymi postawami ciała oraz znaczące ryzyko wykonywania nieprawidłowych anatomicznie ruchów. Według francuskiego instytutu Evrest w roku 2011 w sektorze handlu detalicznego stwierdzono występowanie znaczących ograniczeń natury fizycznej: 72% obowiązków wykonywanych przez pracowników wymaga wysiłku fizycznego lub wiąże się z dużym obciążeniem pracą, 78,6% dotyczy wykonywania powtarzających się ruchów, 79,9% obowiązków wymaga dłuższego pozostawania w pozycji stojącej, a 48% chodzenia.³ Sektor ten charakteryzuje duża ilość prac wykonywanych ręcznie takich, jak na przykład wyładowanie owoców i warzyw na półki. Warto tutaj zauważyć, że znaczna część codziennych obowiązków kasjerów również wymaga wykonywania prac fizycznych.

W związku z powyższym EuroCommerce oraz UNI Europa, partnerzy społeczni sektora handlu detalicznego i hurtowego, postanowili zacieśnić współpracę i wymieniać się najlepszymi praktykami w kwestiach związanych ze zdrowiem, bezpieczeństwem i dobrym samopoczuciem pracowników sektora handlu detalicznego i hurtowego w miejscu pracy, co stanowi ważny element ich wspólnego programu prac, wdrożonego w roku 2014. Celem programu było nawiązanie skutecznej współpracy z odpowiednimi organami UE, takimi jak OSHA (Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy).

W tym samym czasie partnerzy społeczni nawiązali również owocną współpracę w zakresie przeciwdziałania przemocy ze strony osób trzecich. Przykładowo wdrożono inicjatywę pod nazwą „ZATRZYMAJ TO!”, której celem było zapewnienie pracownikom oraz pracodawcom bezpośredniego wsparcia w zakresie poprawy bezpieczeństwa w miejscu pracy.⁴ Należy zwrócić uwagę na fakt, iż był to przede wszystkim program mający na celu podnoszenie świadomości, oparty na najlepszych praktykach w zakresie radzenia sobie z problemem przemocy ze strony klientów w miejscu pracy.

Ponadto, 16 lipca 2010 roku, EPSU UNI Europa, ETUCE, Hospeem, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS, reprezentujący partnerów społecznych sektora handlu detalicznego i hurtowego, ochrony osobistej, samorządów lokalnych, edukacji i służby zdrowia osiągnęli porozumienie w sprawie wielosektorowych wytycznych mających na celu zwalczanie przemocy i nękania w miejscu pracy ze strony osób trzecich.⁵ Wytyczne te stanowią uzupełnienie międzysektorowej umowy ramowej z dnia 26 kwietnia 2007 roku w sprawie nękania i przemocy w miejscu pracy.⁶

W celu dopełnienia tejże inicjatywy EuroCommerce wraz z UNI Europa, przy wsparciu ze strony Komisji Europejskiej, podjęły decyzję o wdrożeniu projektu poświęconego bezpieczeństwu i zdrowiu w miejscu pracy, skupiającego się wokół trzech podstawowych zagadnień:

- Ergonomii (głównie bóle mięśniowo-szkieletowe);
- Stresu w miejscu pracy (stres związany z wykonywaną pracą prowadzący do absencji, wymiany personelu i przeciążenia fizycznego);
- Zagrożeń psychospołecznych (w tym przemocy stosowanej przez osoby trzecie oraz zagrożeń dla zdrowia psychicznego).

W ramach wspomnianego wyżej projektu partnerzy społeczni wymienili poglądy na temat nowej strategii UE w zakresie bezpieczeństwa i zdrowia w miejscu pracy, opublikowanej przez Komisję w celu lepszej ochrony pracowników w obrębie UE przed wypadkami w miejscu pracy oraz chorobami zawodowymi.⁷ Celem tego badania było umożliwienie krajowym przedstawicielom pracodawców i pracowników wyniesienie jak największych korzyści płynących z dialogu społecznego na poziomie europejskim. Badanie to ułatwiło również opracowanie zestawu narzędzi opartych na najlepszych praktykach państw członkowskich UE w zakresie zagrożeń związanych z ergonomią, stresem oraz zagrożeniami psychospołecznymi w miejscu pracy.

W niniejszym przewodniku ujęto wybrane praktyki zaproponowane przez partnerów społecznych z obszaru całej Europy uzyskane w wyniku ankiety przeprowadzonej wśród członków i partnerów EuroCommerce oraz UNI Europa. Główne cele badania z jednej strony obejmują identyfikację kluczowych zagrożeń związanych z ergonomią oraz stresem w pracy, a także zagrożeń psychospołecznych, a z drugiej strony identyfikację innowacyjnych rozwiązań wdrażanych w odpowiedzi na tego typu

2. Eurofound (2012), *Piąte Europejskie Badanie Warunków Pracy*, Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich, Luksemburg, <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), *Zatrzymaj to! Przemoc ze strony osób trzecich w handlu. Narzędzie*, Bruksela, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=521&langId=en&agreementId=5145>

5. EPSU, UNI Europa, ETUCE, Hospeem, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS (2010) Wielosektorowe wytyczne dotyczące zwalczania przemocy i zapobiegania nękanii przez osoby trzecie w miejscu pracy, <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=896&furtherNews=yes>

6. ETUC/CES, BUSINESS EUROPE, UEAPME, CEEP (2007), Międzysektorowa umowa ramowa w sprawie nękania i przemocy w miejscu pracy, <https://www.etuc.org/framework-agreement-harassment-and-violence-work>

7. Komunikat Komisji Europejskiej (2014) do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów w sprawie

strategicznych ram UE dotyczących zdrowia i bezpieczeństwa w pracy na lata 2014-2020, COM(2014) 332,
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52014DC0332>

problemy. Przykłady te wybrano z trzech powodów, obejmujących: innowacyjność, otwartość na poważne obawy wskazane przez respondentów badania oraz ze względu na fakt, iż ilustrują one przykłady partnerstw społecznych mających na celu poprawę ochrony osób pracujących w sklepach.

Partnerzy społeczni poprzez opracowywanie zestawów narzędzi mających na celu promowanie zdrowszego i bezpieczniejszego środowiska pracy w sektorze handlu detalicznego i hurtowego, pragną:

- Stworzyć konkretne, sektorowe podejścia umożliwiające zapobieganie stresowi i zagrożeniom dla ergonomii oraz zagrożeniom psychospołecznym w oparciu o dobre praktyki, które zostały z powodzeniem wdrożone na poziomie krajowym i lokalnym;
- Zwiększyć świadomość dotyczącą zdrowia i bezpieczeństwa w sektorze detalicznym i hurtowym oraz potrzeby przyjęcia wspólnego podejścia zapobiegawczego;
- Jako partnerzy społeczni, wносить wspólny wkład w trwającą kampanię OSHA skupiającą się wokół zagrożeń psychospołecznych;
- Czynnie wspierać małe przedsiębiorstwa sektora detalicznego i hurtowego w celu zapewnienia większej zgodności z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy.

Mamy nadzieję, że niniejszy przewodnik stanie się szeroko wykorzystywanym i praktycznym narzędziem MŚP. Europejscy partnerzy społeczni sektora handlu detalicznego i hurtowego mają nadzieję, że ich członkowie, partnerzy oraz pracownicy działający głównie w obrębie dużych, średnich, a w szczególności małych przedsiębiorstw, stanowiących 99% przedsiębiorstw sektora detalicznego i hurtowego, skorzystają z doświadczeń przedstawionych w niniejszym przewodniku.

Główne zidentyfikowane problemy i wyzwania

W ramach niniejszego badania wśród członków EuroCommerce oraz partnerów UNI Europa przeprowadzona została ankieta. Celem tej ankiety było określenie podstawowych problemów w sektorze handlu detalicznego i hurtowego związanych z ergonomią, stresem w miejscu pracy oraz zagrożeniami psychospołecznymi, a także nakreślenie głównych wyzwań w perspektywie nadchodzących lat. Poniżej przedstawiono główne wyniki badania dotyczące trzech głównych zagadnień (ergonomii, stresu w miejscu pracy oraz zagrożeń psychospołecznych).

Należy zwrócić uwagę na fakt, że wszystkie kraje uczestniczące w projekcie prowadzą szeroko zakrojoną wymianę informacji, realizują szkolenia oraz wdrażają działania umożliwiające zapobieganie zagrożeniom dla zdrowia poprzez przeprowadzanie ocen ryzyka związanych z tymi trzema zagadnieniami. Zarówno przedsiębiorstwa, jak i związki rozpowszechniają informacje wśród wszystkich swoich pracowników, głównie poprzez szkolenia internetowe oraz bardziej tradycyjne metody, tj. podczas spotkań związkowych, na tablicach ogłoszeń, za pośrednictwem ulotek oraz realizując publiczne kampanie informacyjne.

Uzupełnieniem tych działań są ukierunkowane szkolenia, realizowane drogą internetową poprzez szkolenia online, materiały wideo lub seminaria. W kilku krajach prowadzone są również kampanie informacyjne na temat profilaktyki. Koncentrują się one na propagowaniu właściwych działań i zachowywaniu prawidłowej postawy poprzez reklamy radiowe, plakaty rozwieszane w sklepach oraz specjalne kampanie uświadamiające dotyczące zapobiegania bólowi układu mięśniowo-szkieletowego.

Pomimo wszystkich podjętych dotąd wysiłków, przeprowadzone badanie wykazało, że problemy dotyczące wspomnianych wyżej zagadnień nadal pozostają nierozwiązane, prowadząc do absencji oraz chorób zawodowych. Dlatego też zasadne wydaje się być zbadanie podstawowych problemów oraz wyzwań wskazanych przez respondentów w odniesieniu do każdego z tych trzech zagadnień.

Ergonomia

W ramach badania i w oparciu o poniższą listę, respondenci zostali poproszeni o wskazanie trzech najbardziej problematycznych kwestii dotyczących ergonomii oraz warunków fizycznych:

- Pył lub dym;
- Hałas;
- Niebezpieczne substancje chemiczne, detergenty, rozpuszczalniki;
- Bardzo wysokie lub bardzo niskie temperatury, przeciągi;
- Drgania;
- Powtarzające się postawy ciała i ruchy;
- Niewygodne lub statyczne postawy ciała i ruchy;

- Podnoszenie i przenoszenie ciężkich przedmiotów bez pomocy urządzeń mechanicznych;
- Powtarzalne, jednostronne ruchy podczas wykonywanej pracy;
- Niewłaściwa wentylacja miejsca pracy.

Wyniki przeprowadzonego badania pokazują, że zarówno pracodawcy, jak i pracownicy za główny problem dotyczący ergonomii uważają podnoszenie i przenoszenie ciężkich przedmiotów bez pomocy urządzeń mechanicznych. Drugim ważnym problemem zidentyfikowanym przez obie strony były powtarzalne, jednostronne ruchy wykonywane przez pracowników. Powtarzalne postawy ciała oraz ruchy również postrzegane są jako poważny problem, który obejmuje dodatkowo postawy uznawane za niewygodne bądź statyczne.

Badanie wykazało również, że związki oraz federacje pracodawców w taki sam sposób oceniają zagrożenia związane z ergonomią. W skali od 1 (bardzo poważne) do 5 (niewielkie) ocenili tego typu zagrożenia, jako bardzo poważne lub poważne.

Wyzwania

W przypadku większości pracodawców i pracowników biorących udział w badaniu do głównych wyzwań z zakresu ergonomii w sektorze handlu detalicznego i hurtowego zaliczono duże ciężary, powtarzające się postawy ciała i ruchy oraz bóle układu mięśniowo-szkieletowego związane z wykonywaną pracą.

W celu rozwiązania wspomnianych problemów respondenci zasugerowali wprowadzenie nowych urządzeń i materiałów, w tym również konkretnych rozwiązań w celu zaspokojenia potrzeb starzejącej się siły roboczej w sektorze detalicznym i hurtowym.

Na poziomie organizacyjnym respondenci zgodnie uznali, że rotacja stanowisk, a także tworzenie multidyscyplinarnych zespołów z udziałem innych zespołów ds. BHP i środowiska w obrębie fazy projektowania rozkładu sklepów lub tworzenia nowych koncepcji przyszłych procesów są dobrymi przykładami zapobiegania zagrożeniom związanym ze zdrowiem.

Respondenci zaproponowali podniesienie świadomości pracowników poprzez wdrożenie szkoleń w zakresie odpowiednich postaw ciała. Według niektórych respondentów najskuteczniejszym sposobem osiągnięcia tego celu były filmy NAPO⁸ opracowane przez różne instytucje zajmujące się bezpieczeństwem, kursy e-learningowe oraz materiały wideo. Niemniej jednak tego rodzaju wsparcie powinno mimo wszystko odzwierciedlać zadania, które pracownicy rzeczywiście wykonują.

8. NAPO to postać z filmu rysunkowego. Filmy te przedstawiają postaci wykonujące swoje obowiązki służbowe, stawiając przy tym czoła problemom związanym z bezpieczeństwem. NAPO jest oryginalnym pomysłem małej grupy specjalistów ds. komunikacji w zakresie BHP, który powstał w odpowiedzi na rosnące zapotrzebowanie na wysokiej jakości produkty informacyjne, które umożliwiałyby przełamywanie barier bez względu na kulturę czy język danego kraju, jednocześnie zajmując się kwestiami dotyczącymi praktycznych potrzeb pracowników.

Według wyników badania ocena ryzyka postrzegana jest jako poważne wyzwanie. Jednym z rozwiązań są szkolenia kierowników sklepów w zakresie oceny zagrożeń dla zdrowia i bezpieczeństwa ich pracowników. W rezultacie firmy powinny mieć możliwość dokonywania oceny ryzyka poprzez identyfikację niebezpiecznych sytuacji i proponowanie usprawnień w celu uniknięcia lub ograniczenia ryzyka związanego z aktywnością fizyczną. W związku z powyższym niezbędne jest udoskonalenie szkoleń, zwłaszcza dla przedstawicieli ds. zdrowia i bezpieczeństwa, w zakresie ustawowych praw pracowników, jako środka zapobiegania zagrożeniom.

W przypadku kilku krajów za kluczowy dla oceny ryzyka uznany został udział ekspertów. Zagrożenia te mogą być identyfikowane przez wewnętrzne zespoły techników specjalizujących się w zagadnieniach bezpieczeństwa oraz specjalistów medycyny pracy w zakresie potencjalnych chorób zawodowych. Ponadto pracownicy powinni posiadać przeszkolenie w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej, objawów chorób zawodowych oraz prawidłowego korzystania ze środków ochrony osobistej. W związku z powyższym ocena ryzyka powinna uwzględniać specjalistów ds. bezpieczeństwa oraz lekarzy zakładowych, natomiast samym pracownikom należy zapewnić szkolenia w obrębie wszystkich szczebli zawodowych, uwzględniając przy tym ich staż pracy.

Niemniej jednak tego rodzaju mieszane zespoły ekspertów nie funkcjonują we wszystkich krajach i zdarza się, że wspomnianymi wyżej kwestiami zajmują zainteresowane podmioty zewnętrzne. Dodatkowo niezbędne jest podjęcie wysiłków na rzecz większego udziału pracowników w zarządzaniu kwestiami dotyczącymi zagrożeń dla zdrowia oraz ryzyka związanego z pracą w sektorze handlu detalicznego i hurtowego.

Wprowadzenie nowych technologii może zapobiec problemom związanym z układem mięśniowo-szkieletowym, na przykład poprzez wdrożenie rozwiązań samoobsługowych. Obecny system wymaga od kasjera wspierania klientów w obrębie wykonywanych przez nich działań. W przypadku niektórych respondentów była to pozytywna zmiana dotycząca kasjerów, którzy dzięki temu mogą uniknąć wykonywania powtarzających się ruchów oraz swobodniej się poruszać. Należy jednak mieć na uwadze, że może to również doprowadzić do zmniejszenia liczby kasjerów. Mimo, iż samoobsługa jest mniej wymagająca fizycznie dla pracowników, wymaga ona od nich wielozadaniowości, co może również prowadzić do zwiększenia poziomu stresu.

Ogólnie rzecz ujmując, wyniki przeprowadzonego badania pokazują, że w większości organizacji chorobom zawodowym poświęca się znacznie mniej uwagi niż zagadnieniom z zakresu bezpieczeństwa. Kwestia ta stanowi wyzwanie, które nie tylko należy wziąć pod uwagę, lecz także znaleźć równowagę pomiędzy kwestiami dotyczącymi zdrowia oraz bezpieczeństwa.

Stres w pracy i zagrożenia psychospołeczne

W omawianym badaniu, wykorzystującym poniższą listę, respondenci zostali poproszeni o zidentyfikowanie trzech głównych problemów związanych ze stresem w miejscu pracy:

- Częste zmiany obowiązków;
- Duża ilość pracy/presja czasu;
- Niejasne oczekiwania co do wydajności pracy;
- Niepewność (np. niestabilny harmonogram, niejasne umowy itp.);
- Brak wsparcia społecznego w miejscu pracy;
- Praca nocna/ zmianowa;
- Inne (proszę wskazać).

Według większości respondentów UNI Europa i EuroCommerce głównym źródłem stresu w pracy było obciążenie pracą oraz presja czasu. Drugim była niepewność określana jako nieprzewidywalny harmonogram pracy, niejasne umowy itp., natomiast trzecim głównym źródłem stresu okazały się niejasne oczekiwania. Za poważne czynniki związane ze stresem w pracy uznano również częste zmiany obowiązków oraz pracę nocną/ zmianową.

Gdy poproszono respondentów o wykonanie ogólnej oceny ryzyka związanego z tą kwestią, zarówno związki, jak i federacje pracodawców oceniły ryzyko w taki sam sposób (bardzo poważne i poważne).

Z kolei w przypadku głównych zagrożeń psychospołecznych respondenci zostali poproszeni o zidentyfikowanie trzech głównych problemów wyszczególnionych na poniższej liście:

- Nękanie psychiczne (w tym zastraszanie odbywające się w miejscu pracy);
- Molestowanie seksualne (interakcje werbalne lub fizyczne o charakterze seksualnym);
- Groźby i przemoc (ze strony osób trzecich);
- Praca obejmująca wymagającą interakcję z klientami;
- Pozostałe.

Respondenci silnie powiązali zagrożenia psychospołeczne z nękaniami psychicznymi, wymagającymi interakcjami z klientami oraz groźbami i przemocą ze strony osób trzecich.

Przeprowadzenie oceny tych zagrożeń wiązało się z problemami związanymi ze zrównoważoną analizą, gdyż więcej odpowiedzi pochodziło od związków niż samych pracodawców. Niemniej jednak zagrożenia psychospołeczne postrzegane są głównie jako bardzo poważne i poważne.

Wyzwania

Jednym z głównych wyzwań wskazanym przez respondentów był stres w pracy, który wydawał się być powiązany z nadmierną presją czasu wynikającą z obciążenia pracą. Dodatkowo wskazana została również niepewność, dotycząca na przykład elastycznych godzin pracy, restrukturyzacji lub wykorzystania nowych technologii.

Usługi z zakresu dostaw do domu również stwarzają presję związaną z czasem realizacji terminów dostaw do klientów. Obszary wiejskie również stwarzają wyraźne problemy w przypadku konieczności pokonywania długich dystansów oraz dotrzymywania krótkich terminów.

Zdaniem większości respondentów pochodzących ze związków zawodowych zapobieganie chorobom związanym ze stresem w miejscu pracy oraz zagrożeniom psychospołecznym zdecydowanie wymaga większej uwagi. Warto zwrócić uwagę, że działania z zakresu profilaktyki często są organizowane w ramach ogólnych działań z zakresu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy prowadzących do wzrostu poziomu dobrego samopoczucia oraz liczby przeszkolonych pracowników. Szkolenia te koncentrują się głównie na poszczególnych pracownikach, nie na lepszej organizacji pracy.

Stres w pracy oraz zagrożenia psychospołeczne wymagają stosowania skutecznej oceny ryzyka. Uzyskane wyniki wskazują, że w celu skuteczniejszego wyrażania swoich obaw oraz przedstawiania sugestii, pracownicy lub ich przedstawiciele również powinni zostać zaangażowani w ocenę ryzyka. Ponadto należy zachęcać MŚP do większego zaangażowania w profilaktykę zdrowotną.

W świetle problemów zidentyfikowanych w sektorze handlu detalicznego i hurtowego dwa kolejne rozdziały poświęcone zostały wzorcowym praktykom wybranym w ramach przeprowadzonej ankiety. Mogą one dostarczyć konkretnych przykładów tego, w jaki sposób poszczególne kraje oraz przedsiębiorstwa znalazły rozwiązania problemów związanych z trzema głównymi zagadnieniami omawianego badania. Mogą także stanowić praktyczne narzędzie dla pracowników i pracodawców w sektorze handlu detalicznego i hurtowego umożliwiające poprawę bezpieczeństwa w miejscu pracy.

Najlepsze praktyki w zakresie ergonomii

Skuteczne sposoby unikania i zapobiegania bólom pleców i ramion:

PODEST Z BLATEM DO WYKŁADANIA TOWARÓW NA PÓŁKI – CARREFOUR, FRANCJA

Powód, dla którego projekt został zrealizowany

W sektorze handlu detalicznego i hurtowego pracownicy zmuszeni są do układania towarów na półkach nawet do kilku razy dziennie. Wiąże się to z koniecznością schylania w celu wzięcia produktów oraz podnoszeniem ciężarów z ziemi i ustawianiem ich na półkach. Tego rodzaju powtarzające się ruchy prowadzą do problemów z układem mięśniowo-szkieletowym. Problemy te są spowodowane głównie czynnikami fizycznymi (przenoszeniem kartonów oraz ich masą), postawą ciała podczas ładowania i rozładowywania palet w magazynach oraz wykładaniem produktów na półki.

Cele

Aby uniknąć schorzeń układu mięśniowo-szkieletowego, Carrefour (Francja) opracował specjalny podest do wykładania towarów na półki wyposażony w praktyczny blat. Głównym celem było uniknięcie pochylania pleców oraz zginania kolan w celu utrzymania obciążenia na poziomie pracownika, gdyż urządzenie miało wbudowaną funkcję regulacji wysokości.

Opis

Grupa robocza Carrefour ds. bezpieczeństwa i higieny pracy postanowiła zająć się problemami związanymi z układem mięśniowo-szkieletowym, korzystając przy tym z wiedzy inżynierów, pracowników działu BHP, kierowników sklepów, dyrektorów regionalnych, pracowników oraz dwóch przedstawicieli ds. BHP.

Po zidentyfikowaniu poszczególnych problemów inżynierowie zaproponowali rozwiązania do wdrożenia w obrębie badań pilotażowych. Podest z blatem do wykładania towarów na półki został zaprojektowany zgodnie z krajowymi zaleceniami dotyczącymi poprawy warunków pracy osób wykładających towary. Do chwili obecnej opracowano już kilka modeli tego typu podestu. Ponadto zamiarem firmy Carrefour była również możliwość przewidzenia potencjalnych problemów mogących prowadzić do wszczęcia postępowań sądowych. Firma Carrefour prowadzi również intensywne działania na polu przewidywania przyszłych zaleceń krajowych oraz wdrażania możliwych ulepszeń.



Przydatne wsparcie techniczne: urządzenie posiada blaty na towary oraz kartony z funkcją regulowania wysokości. Ułatwia wykładanie produktów na półki, zmniejszając tym samym wysiłek pracowników. Ma to szczególne znaczenie w przypadku towarów umieszczanych na wyższych półkach. Urządzenie to umożliwia również zmianę pozycji na siedzącą podczas wykładania towarów na dolne półki. Ogólnie rzecz ujmując, omawiane urządzenie zmniejsza ryzyko wystąpienia chorób układu mięśniowo-szkieletowego.

Urządzenie to zostało przetestowane w pięciu różnych sklepach. Po przeprowadzeniu testów z udziałem różnych pracowników oraz grup roboczych zdecydowano się na wprowadzenie kilku modyfikacji. Podest został dostosowany do potrzeb osób o niższym wzroście poprzez dodanie kolejnego stopnia. W miarę napływania kolejnych opinii do podestu dołączona została platforma umożliwiająca pracownikom ustawianie na niej niezbędnych przedmiotów. Natomiast ostatnia modyfikacja polegała na połączeniu podestu i blatu w jedno urządzenie ułatwiające wykładanie towarów na półki. Dzięki wprowadzeniu tego nowego urządzenia pracownicy mogli układać produkty na dolnych półkach w pozycji siedzącej, co pozwoliło uniknąć konieczności schylania się. Okres próbny trwał 18 miesięcy.

WYNIKI

W wyniku przeprowadzonych prób stwierdzono redukcję absencji bezpośrednio związanych z bólami ramion i pleców prowadzących w rezultacie do rozwoju chorób. Dlatego też zdecydowano, iż omawiany podest zostanie wprowadzony do wszystkich super- i hipermarketów Carrefour.

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż firma Carrefour odegrała kluczową rolę w tworzeniu standardu AFNOR ¹⁰dla tego typu sprzętu.

Wykorzystywanie tego sprzętu wymaga odpowiedniego przeszkolenia i organizacji, które będą prowadzone wspólnie z Komisją Bezpieczeństwa i Higieny Pracy.



Omawiany sprzęt przynosi korzyści klientom oraz doskonale sprawdza się w przypadku uzupełniania towarów, których masa nie przekracza 15 kilogramów. Redukuje obciążenie ramion zapewniając statyczne podparcie kartonów wypełnionych produktami.

10. AFNOR: Francuskie Stowarzyszenie Normalizacyjne reprezentujące Francję w obrębie Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej (ISO).

Jak zapobiegać bólom mięśniowo-szkieletowym:

PROJEKT Z ZAKRESU ERGONOMII WYKORZYSTYWANIA WÓZKÓW WIDŁOWYCH – KESLOG OY, FINLANDIA

Powód, dla którego projekt został zrealizowany

Keslog jest jednym z największych dostawców usług logistycznych, zarówno dla spółek w obrębie własnej Grupy, jak i podmiotów zewnętrznych dla sektora handlowego w Finlandii. Firma Keslog zatrudnia około 1400 pracowników magazynowych oraz 150 operatorów wózków widłowych.

Praca w magazynach należy do zajęć niezwykle wymagających fizycznie. Większość z wykonywanych tam czynności wymaga podnoszenia ciężkich przedmiotów, z reguły ręcznie. Jest to szczególnie obciążające dla pleców i ramion. Wcześniej uważano, iż prowadzenie wózka widłowego jest zadaniem zdecydowanie mniej wymagającym w porównaniu z pracą przy półkach sklepowych. Tym bardziej warto zwrócić uwagę na fakt, iż przeniesienie osób borykających się z problemami fizycznymi do pracy na wózkach widłowych nie przyniosło żadnej znaczącej poprawy.

Wózki widłowe nie zapewniały właściwego podparcia pracownikom borykającym się z bólami pleców i ramion. Okazało się, iż fotele operatorów były nieodpowiednie, a panele sterownicze posiadały niewielki zakres regulacji. W rezultacie gwałtownie wzrosła liczba absencji spowodowanych chorobami. Pracownicy poinformowali pracodawców o swoich problemach, czego rezultatem było podjęcie decyzji o modernizacji sprzętu.

Cele

Głównym celem była poprawa zdrowia oraz warunków w miejscu pracy, w szczególności poprzez zmodyfikowanie konstrukcji wózków widłowych w celu zmniejszenia liczby problemów związanych z bólami pleców i ramion.

Opis

W ramach dialogu społecznego pracownicy, w przypadku wystąpienia problemów zdrowotnych, kontaktowali się z rzecznikiem ds. BHP. Osoba ta z kolei przekazywała uzyskane informacje pracodawcy. W tym przypadku rzecznik ds. BHP rozpoczął negocjacje z pracodawcą w celu poprawy sytuacji operatorów wózków widłowych.

Współpraca pomiędzy importerem wózków widłowych a inżynierami z fabryki zaowocowała wdrożeniem dwóch projektów pilotażowych w Vantaa, największej jednostce magazynowej, jaką dysponuje firma. Na uwagę zasługuje tutaj ściśle zaangażowanie pracowników oraz zebrane uwagi. Na miejscu od razu dokonano niewielkich, podstawowych modyfikacji, które obejmowały wymianę foteli oraz paneli sterowniczych.

Dalsze instrukcje przekazano już bezpośrednio do fabryki, a następnie zastosowano w nowych egzemplarzach maszyn. Natomiast kolejne modyfikacje zostały wprowadzone dopiero po przeprowadzeniu szeregu ocen na przestrzeni kilku kolejnych lat. W całym projekcie uczestniczył również przedstawiciel firmy ds. BHP. Obecnie w każdym z należących do firmy magazynów wymienione zostały wszystkie wózki widłowe.

WYNIKI

Liczba absencji w pracy spowodowana chorobami zmniejszyła się o około 50%, a także zmniejszyła się ilość godzin nadliczbowych. Pozytywne efekty zostały osiągnięte natychmiast. Problemy związane z bólami pleców i barków zniknęły. Wzrosło zarówno zaangażowanie pracowników, jak i sama wydajność. Dzięki większej współpracy pomiędzy pracodawcami i pracownikami poprawie uległo również ogólne samopoczucie.

Kultura firmy stała się w większym stopniu skoncentrowana na interaktywnym dialogu, dzięki któremu pracownicy mogą przedstawiać swoje sugestie związane z poprawą warunków pracy. Pracownicy, których sugestie zostaną zaakceptowane przez zarząd otrzymują nagrody finansowe. Zgodnie z tą koncepcją modyfikacja wózków widłowych została zrealizowana w wyniku zaakceptowania sugestii pracowników. Również sama fabryka wózków widłowych skorzystała na znacznie ulepszonej konstrukcji swoich maszyn.

Odzworowanie miejsca pracy z uwzględnieniem zagrożeń związanych z poślizgnięciami lub potknięciami:

NARZĘDZIE DO ODWZOROWYWANIA ZAGROŻEŃ – USDAW, WIELKA BRYTANIA

Powód, dla którego projekt został zrealizowany

W Wielkiej Brytanii każdego roku tysiące osób doznaje poważnych urazów ciała w wyniku poślizgnięcia lub potknięcia w miejscu pracy. Według Inspektoratu Zdrowia i Bezpieczeństwa Pracy poślizgnięcia, potknięcia i upadki z wysokości są przyczyną ponad połowy poważnych urazów ciała w miejscu pracy i stanowią prawie jedną trzecią zgłaszanych wypadków, które skutkują tygodniową lub dłuższą absencją w pracy. W handlu detalicznym co roku zgłaszanych jest prawie 2400 tego typu zdarzeń. Dotyczy to w szczególności pracowników, którzy przenoszą, przewożą lub podnoszą towary.

Cele

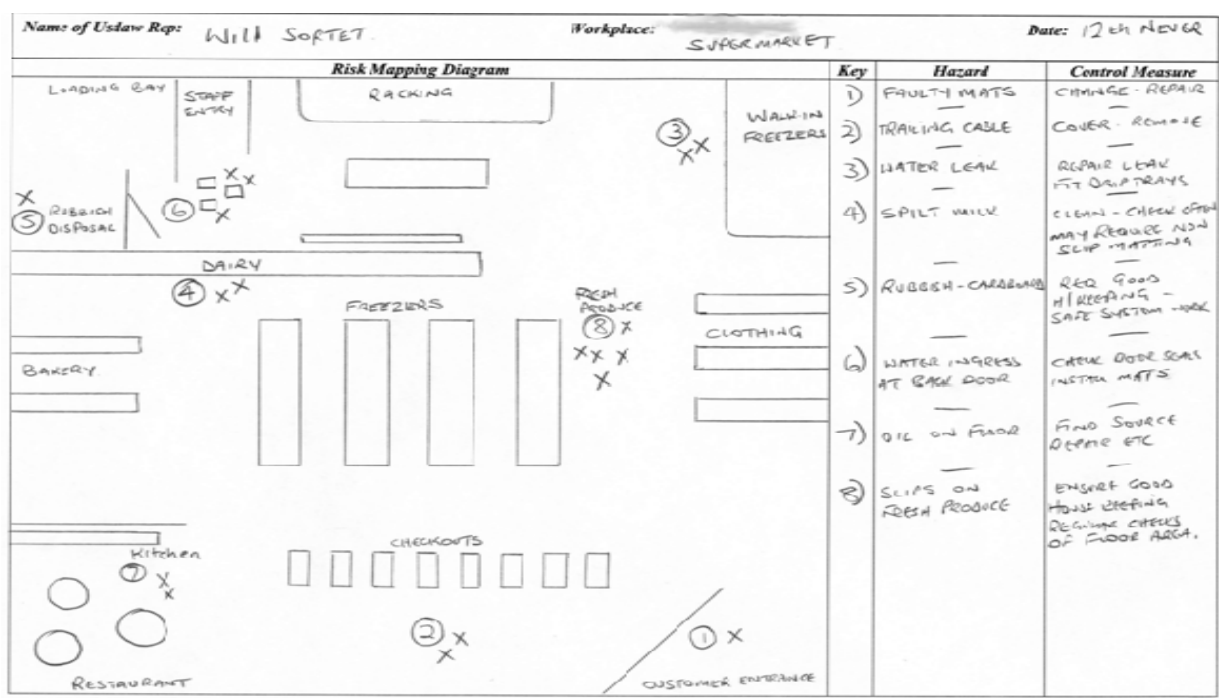
Narzędzie do odzworowywania zagrożeń zostało opracowane, aby pomóc menedżerom i pracownikom w zidentyfikowaniu głównych zagrożeń związanych z poślizgnięciami i potknięciami w miejscu pracy pod kątem okoliczności oraz przyczyn tego typu zdarzeń. Opierano się na doświadczeniach przedstawicieli BHP z różnych zakładów produkcji żywności, gdzie poślizgnięcia i potknięcia były główną przyczyną urazów.

Opis

Narzędzie do odzworowywania zagrożeń Usdaw (Brytyjski Związek Zawodowy Pracowników Handlu) zostało opracowane w roku 2003, umożliwiając dostosowanie powszechnie wykorzystywanych przez związki zawodowe technik odzworowywania. Narzędzie to zostało stworzone w oparciu o wiedzę i doświadczenia pracowników. Zapewnia ono możliwość dokonywania wizualnej oceny postępów związanych z eliminacją lub kontrolą przyczyn wypadków.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że przedstawiciele związków zawodowych są czynnie zaangażowani w odzworowanie miejsc pracy wykorzystując do tego celu proste wykresy, na które nanoszone są zgłaszane wypadki. Przedstawiciele omówili także z załogą zakładu incydenty, które nie zostały zgłoszone ze względu na ich niewielką wagę lub z powodu obaw pracowników (wynikających z różnych przyczyn). Omówiono również przyczyny problemu. Rezultatem tego przedsięwzięcia było opracowanie mapy określonych punktów zapalnych.

Dzięki jasnemu określeniu punktów zapalnych związanych z zagrożeniami dla zdrowia pracowników możliwa była łatwa identyfikacja najczęstszych przyczyn zagrożeń związanych z poślizgnięciami lub potknięciami w miejscu pracy, spowodowanymi m.in. przez deszcz dostający się do wnętrza sklepu przez tylne drzwi, podłogi przy wejściach, które nie były skutecznie osuszane po wejściu klientów, nierówne podłogi lub schody itp., co znacząco ułatwiło rozwiązanie tego typu problemów.



Powyższy przykład ilustruje narzędzie do odzworowywania Usdaw.

WYNIKI

Wdrożenie tego narzędzia doprowadziło, w ciągu 12 miesięcy, do zmniejszenia liczby urazów nawet o 50%, ponieważ umożliwiło jednoznaczną identyfikację i wyeliminowanie ryzyka potknięć i poślizgnięć. Narzędzie to znacząco przyczyniło się do zwiększenia świadomości wagi takich zagrożeń, dzięki uzyskaniu dokładniejszego obrazu całego środowiska pracy. Ponadto narzędzie to umożliwia opracowanie bardziej praktycznych i trwałych rozwiązań poprzez wizualne wskazanie określonych zagrożeń. W związku z powyższym również sami pracownicy zaangażowali się w rozwiązywanie określonych problemów. Jednym z powodów, dla których narzędzie to okazało się takim sukcesem była możliwość jego dostosowania do danego środowiska pracy. Mogą z niego łatwo korzystać lokalni menedżerowie oraz przedstawiciele związków zawodowych bez względu na to, czy rzecz dotyczy sklepu czy fabryki.

Narzędzie to zostało wdrożone w roku 2007 przez brytyjski Inspektorat Zdrowia i Bezpieczeństwa Pracy. Nieco zmodyfikowana wersja tego narzędzia, opierająca się na tej samej zasadzie działania, dostępna jest na stronie internetowej inspektoratu. Warto również zaznaczyć, że omawiane narzędzie daje możliwość wykorzystania również w innych sektorach, na przykład w sektorze budowlanym.

Jak zredukować duże obciążenia i powtarzalne postawy ciała:

PRACE NAD ROZWOJEM KAS MODUŁOWYCH – METRO CASH AND CARRY, NIEMCY

Powód, dla którego projekt został zrealizowany

Praca kasjerów wiąże się z nieustannym przekładaniem produktów, wykonywaniem powtarzających się, jednostronnych ruchów, skanowaniem ciężkich lub nieporęcznych przedmiotów oraz presją związaną z prawidłową realizacją płatności. W rezultacie kasjerzy bardzo często cierpią na choroby układu mięśniowo-szkieletowego, co prowadzi do absencji oraz chorób zawodowych.

W związku z powyższym konieczne okazało się znalezienie bardziej elastycznego, zrównoważonego i ergonomicznego rozwiązania. Doprowadziło to do wdrożenia projektu unifikacji kas w celu rozwiązania problemów ergonomicznych związanych z wykonywaniem powtarzalnych ruchów oraz przekładaniem ciężkich przedmiotów. Dodatkowym celem była także unifikacja stanowisk kasowych w krajach, w których METRO prowadzi swoją działalność.

Cele

Celem projektu była poprawa ergonomii pracy kasjerów poprzez zmianę pozycji ciała oraz ułatwienie procesu skanowania produktów. Opracowanie nowych stanowisk kasowych miało również na celu pomóc kasjerom w szybszej i sprawniejszej obsłudze klientów.

Opis

Zdecydowano się na wybór koncepcji składającej się z trzynastu modułów, w których skład wchodziły również barierki oraz stanowiska handlowe. Koncepcja ta umożliwia przyjęcie różnych pozycji ciała, np. pozycji stojącej wraz z dodatkowym siedziskiem. Dodatkowo wprowadzono możliwość dostosowywania ekranu dotykowego do potrzeb poszczególnych kasjerów, a czułość zastosowanego skanera była na tyle duża, iż pozwala na wygodne skanowanie wszystkich produktów.

Moduł płatności zapewnia również możliwość obsługi klientów w pozycji stojącej. Dzięki temu pracownik może stać zarówno w bliskiej odległości od stanowiska, jak i samego urządzenia. Skanowanie może się także odbywać z wykorzystaniem dodatkowego siedziska, o ile taka pozycja będzie dla kasjera wygodniejsza.

W celu rozwiązania problemów związanych z ergonomią zapewniono również możliwość regulacji podstawy modułu, co umożliwia dostosowanie go do indywidualnych potrzeb kasjerów.

W ramach projektu wdrożono także i ściśle monitorowano kilka koncepcji pilotażowych. Zdecydowano się na zarejestrowanie, a następnie przeprowadzenie analizy kierunków przemieszczania się klientów oraz kasjerów. Wizyty grupy projektowej, w tym lokalnych specjalistów, zaowocowały uzyskaniem opinii kasjerów oraz wdrożeniem odpowiednich modyfikacji.

W związku z powyższym, w ramach testu, wprowadzona została nowa kasa modułowa, której celem było zapewnienie sprawniejszej i efektywniejszej obsługi klientów sklepu.

WYNIKI

Modułowy system kasowy przyczynił się do poprawy ergonomii środowiska pracy. Dodatkowo zapewnił możliwość dostosowywania konstrukcji do zróżnicowanych wymogów regionalnych/krajowych w zakresie potrzeb fizycznych i ergonomicznych personelu.

Uwagi i opinie kasjerów potwierdziły, iż nowa konstrukcja spełniła swoje zadanie, wychodząc naprzeciw głównym potrzebom pracowników, a w rezultacie pozytywnie wpłynęła na sposób skanowania i przekładania towarów oraz proces płatności.

Najlepsze praktyki dotyczące stresu w pracy oraz zagrożeń psychospołecznych

Zapobieganie stresowi oraz zagrożeniom psychospołecznym w miejscu pracy: PSYCHOLOGICZNE I SPOŁECZNE CENTRUM TELEFONICZNE – CARREFOUR FRANCJA

Powód, dla którego projekt został zrealizowany

Pracownicy sektora handlu detalicznego, w szczególności kasjerzy, często narażeni są na przemoc ze strony klientów lub jeszcze bardziej traumatyczne zdarzenia, takie jak napady na tle rabunkowym. W przypadku takich incydentów wymagają oni zapewnienia odpowiedniej pomocy oraz wsparcia. W roku 2010, Carrefour, duża firma francuskiego sektora handlu detalicznego postanowiła nawiązać współpracę partnerską z Instytutem INAVEM „, zapewniającym wsparcie ofiarom takich zdarzeń poprzez współpracę z odpowiednimi stowarzyszeniami, dostarczając informacji i podnosząc świadomość zarówno wśród pracowników, jak i społeczeństwa.

Dzięki tej inicjatywie personel ma możliwość natychmiastowego skorzystania ze wsparcia w przypadku stania się ofiarą napadu rabunkowego lub innych traumatycznych zdarzeń, które miały miejsce w sklepie. Ponadto w ciągu 48 godzin od zdarzenia pracownicy mogą również skorzystać z pomocy psychologa.

W roku 2012 firma Carrefour zdecydowała się na utworzenie własnej struktury wsparcia pracowników, uruchamiając specjalną infolinię.

Cele

W roku 2012 firma Carrefour utworzyła centrum telefoniczne, którego celem było zapewnienie wsparcia zarówno pracownikom, jak i ich rodzinom. Dostęp do psychologa zapewniono również w przypadku traumatycznych zdarzeń mających miejsce zarówno w pracy, jak i w życiu prywatnym.

Qui est PSYA ?

Créé en 1997, le cabinet Psya propose le premier service professionnel spécialisé dans l'écoute, le soutien et l'accompagnement psychologique par téléphone et Internet.

L'indépendance de Psya assure son impartialité. La qualification de ses équipes (psychologues cliniciens diplômés) garantit l'éthique, l'anonymat et la confidentialité.

Psya est certifié AFAG ISO 9001 pour son « centre d'écoute psychologique ». Aujourd'hui plus de 700 000 salariés de différentes entreprises françaises bénéficient d'un numéro dédié et gratuit leur permettant d'accéder 24h/24 et 7j/7 au centre d'écoute psychologique de Psya.

Service d'écoute et d'accompagnement psychologique
ANONYME ET CONFIDENTIEL

EN COLLABORATION AVEC

Carrefour

PSYA

met gratuitement à votre disposition un service d'écoute et d'accompagnement psychologique anonyme et confidentiel, accessible 24h/24 et 7j/7.

Ulotka firmy Carrefour zawierająca informacje dotyczące psychologicznego i społecznego centrum telefonicznego przeznaczonego dla pracowników.

11. INAVEM: Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation (Krajowa Federacja Wspierania Ofiar i Mediacji).

Opis

Pracownicy, którzy padli ofiarą przemocy lub wymagają wsparcia psychologicznego, mogą skorzystać z infolinii czynnej 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Dzięki niej mają możliwość omówienia swoich problemów z wykwalifikowanymi psychologami za pośrednictwem czatów internetowych, wiadomości e-mail lub poprzez zwykłą rozmowę telefoniczną. Wszystkie rozmowy są anonimowe i poufne.

Po upływie dwóch lat, uzyskane dane pokazały, że większość problemów dotyczyła kwestii finansowych, mieszkaniowych itp. W związku z tym, od roku 2015 pracownicy uzyskali dostęp do szerszego zakresu porad.

Pracownicy mają możliwość zadzwonienia pod numer interwencyjny i porozmawiania z wykwalifikowanymi pracownikami opieki społecznej oraz uzyskania wsparcia psychologicznego. Doradca odbierający połączenia wysłuchuje dzwoniącego, a następnie, w zależności od charakteru sprawy przekierowuje go do psychologa lub pracownika opieki społecznej. Pracownik opieki społecznej otwiera akta pracownika, a następnie stara się udzielić mu pomocy w kwestiach związanych np. z kontaktami z administracją publiczną, w rozwiązaniu problemów finansowych lub udziela wsparcia w przypadku dużych zmian życiowych (rozwód, separacja, zmiana miejsca pracy itp.) lub udziela informacji na temat świadczeń socjalnych.

Wyniki

Uruchomienie centrum telefonicznego okazało się dużym sukcesem, a dostęp do niego posiada obecnie 110 000 osób pracujących dla firmy Carrefour. Dodatkowo umożliwia ono uzyskiwanie opinii na temat dobrego samopoczucia pracowników. Warto zauważyć, że głównymi kwestiami poruszonymi przez pracowników były relacje z kierownictwem oraz związane z docenianiem wykonywanej pracy. Systematyczne, anonimowe zgłoszenia umożliwiają firmie dostrzeżenie problemów, które w innych okolicznościach pozostałyby niezauważone.

Informacje te wywarły znaczący wpływ na sposób funkcjonowania firmy: doprowadziły do powstania kilku planów działania dotyczących różnych tematów, w tym ogólnej polityki firmy i umów mających na celu poprawę systemu opieki zdrowotnej.

The poster is for Carrefour's new social support service. It features a woman on the phone at the top left. The title 'Nouveau service d'accompagnement social' is in the top right. Below the title, it states: 'Carrefour met gratuitement à votre disposition un nouveau service d'accompagnement social pour vous apporter des réponses adaptées à votre situation.' and 'Une équipe d'assistants sociaux vous accompagne dans vos difficultés personnelles ou professionnelles, si vous :'. There are three columns of services: 1. 'rencontrez des difficultés financières' (financial difficulties) with an icon of a person at a desk, offering 'Conseil à l'aménagement du budget' and 'Information sur le surendettement'. 2. 'vivez un changement de situation' (life changes like divorce, relocation) with an icon of a family, offering 'Conseils et informations sur les démarches administratives à entreprendre'. 3. 'vous interrogez sur vos droits aux aides sociales' (questions about social aid) with an icon of a person at a computer, offering 'Recherche et mise en œuvre de solutions pour sortir d'une situation difficile comme la perte de logement, les factures impayées (edf, loyers...)'. At the bottom, it says 'N'attendez pas, contactez le N° Vert 0 800 30 50 23' and 'ANONYME - CONFIDENTIEL - GRATUIT'. Small text at the bottom mentions 'En complément, si vous rencontrez des difficultés personnelles ou professionnelles, vous bénéficiez du soutien psychologique à distance' and 'Les charges Quotité de Vie au Travail de Psy vous répondent de manière anonyme et confidentielle'.

Plakat reklamujący nowe usługi oferowane za pośrednictwem społecznego centrum telefonicznego Carrefour, w tym usługi z zakresu doradztwa finansowego.

Jak zapobiegać stresowi w pracy związanemu z przemocą:

KAMPANIA PRZECIWKO PRZEMOCY ZE STRONY OSÓB TRZECICH – USDAW ORAZ BRYTYJSKIE KONSORCJUM DETALISTÓW

Powód, dla którego projekt został zrealizowany

W Wielkiej Brytanii, od lat 80-tych przemoc ze strony osób trzecich uznawana jest za problem z zakresu BHP. Już w roku 1995 Inspektorat Zdrowia i Bezpieczeństwa Pracy opublikował wytyczne dla pracodawców, w których wyjaśniał, jakie działania powinni podjąć pracodawcy, w celu wywiązania się ze swoich zobowiązań wobec pracowników. Jednakże w roku 2001 wytyczne te stały się już nieaktualne, a członkowie Usdaw obawiali się, że poziom przemocy oraz nadużyć, zarówno ze strony klientów, jak i przestępców, nieustannie rośnie.

Przemoc ze strony osób trzecich jest wprawdzie zagrożeniem związanym z pracą, lecz różni się od innych zagrożeń objętych przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy. Przemocy i nadużyć dopuszczają się osoby postronne i w znacznym stopniu są one powiązane z innymi przestępstwami. Dlatego też w roku 2002 Usdaw we współpracy z pracodawcami podjął decyzję o zrealizowaniu kampanii „Wolność od strachu”. Od samego początku całej kampanii Usdaw współpracował z największymi przedsiębiorstwami handlowymi, policją oraz politykami, aby uczynić miejsca pracy bezpieczniejszymi dla wszystkich pracowników i klientów.

Cele

Celem projektu było zapobieganie i zwalczanie przemocy oraz nadużyć ze strony społeczeństwa poprzez wdrożenie kampanii społecznej.

Opis

Główną elementem kampanii było promowanie szacunku dla pracowników sklepów, którzy często padają ofiarą zniewag słownych. Jednakże aspektem kluczowym było pozyskanie poparcia społeczeństwa, dotyczącego pracowników borykających się z problemem przemocy i nadużyć ze strony mniejszości. Co roku związek organizuje „Tydzień Szacunku”, podczas którego członkowie zachęcani są do tworzenia straganów ulicznych lub prowadzenia imprez sklepowych, w celu dotarcia z niniejszym przesłaniem do jak najszerzej grupy klientów.

Drugim aspektem tej kampanii jest ochrona pracowników sklepów przed przemocą. Obejmuje to współpracę z pracodawcami w celu zagwarantowania wywiązywania się przez nich z obowiązków w zakresie opieki wynikających z przepisów BHP. Jednakże, aby zagwarantować przestrzeganie przepisów przez pracodawców, władze lokalne zobowiązane są również do zatrudniania inspektorów sanitarnych, egzekwujących przepisy BHP w sklepach.



Plakat promujący kampanię Usdaw mającą na celu ochronę pracowników handlu detalicznego przed przemocą ze strony osób trzecich.

Dlatego też Usdaw zdecydował się współpracować ze wszystkimi zainteresowanymi stronami, w tym z pracodawcami oraz Krajową Grupą Strategiczną ds. Przestępczości w Sektorze Handlu Detalicznego, która zrzesza pracodawców sektora detalicznego, związki zawodowe, lokalne partnerstwa w zakresie ochrony przed przestępczością gospodarczą, policję oraz rząd. Zainteresowane strony wzięły udział w czterech spotkaniach na szczeblu krajowym w celu wymiany dobrych praktyk oraz określenia przyszłych wyzwań.

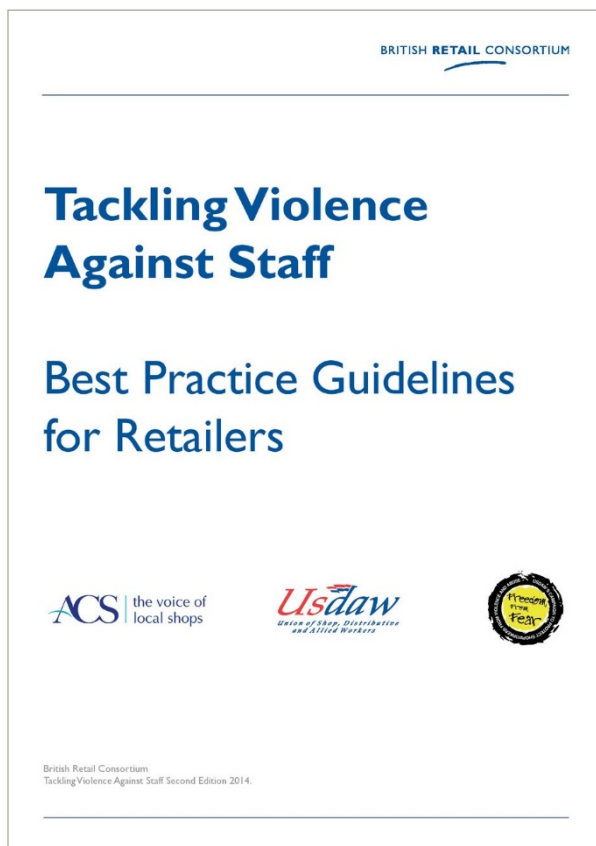
Współpraca Usdaw z Brytyjskim Konsorcjum Detalistów zaowocowała opracowaniem Wytycznych w zakresie dobrych praktyk dla swoich członków (najnowsza wersja pochodzi z roku 2014). Wytyczne obejmują standardy dotyczące wsparcia dla wyższej kadry kierowniczej, rozwiązań fizycznych z zakresu środowiska pracy, praktycznych środków zapobiegania przemocy, szkoleń (w tym szkoleń w zakresie zarządzania konfliktami), procedur sprawozdawczych oraz wsparcia powypadkowego.

Wyniki

Po rozpoczęciu kampanii „Wolność od strachu” ogólna tendencja zgłaszanych incydentów związanych z przemocą oraz nadużyciami w corocznym badaniu dotyczącym przestępczości w handlu detalicznym przeprowadzanym przez Brytyjskie Konsorcjum Detalistów, zmniejszyła się. W szczególności większe przedsiębiorstwa handlu detalicznego stwierdziły, iż liczba poważnych incydentów zmalała.

Wciąż jednak dochodzi do ponad 10 000 aktów przemocy fizycznej rocznie, przy czym coraz trudniej jest zmierzyć liczbę przypadków gróźb czy szkodliwej przemocy słownej. Z badań przeprowadzonych przez związek w ciągu ostatnich 10 lat wynika, że istnieje również poważny problem związany z niezgłaszaniem podobnych zdarzeń nawet, jeśli są one związane z atakami fizycznymi.

W związku z tym konieczna jest poprawa bezpieczeństwa poprzez wdrożenie środków dostosowanych do potrzeb każdego sklepu. Bez wątpienia nieocenioną pomocą dla policji w zatrzymywaniu przestępców jest wykorzystywanie kamer telewizji przemysłowej. Również układ samego sklepu może przyczynić się do zmniejszenia ryzyka występowania podobnych zdarzeń, co w szczególności wiąże się z wysokością oraz rozmieszczeniem kas. Niezbędne jest również odpowiednie przeszkolenie pracowników w zakresie reagowania na tego rodzaju incydenty, z wykorzystaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa.



Wytyczne Brytyjskiego Konsorcjum Detalistów z roku 2014 w sprawie zwalczania przemocy wobec pracowników, we współpracy z Usdaw i Stowarzyszeniem Sklepów Spożywczo-Przemysłowych (ACS).

Jak radzić sobie z niebezpiecznymi sytuacjami w sklepach:

SKOLENIE ONLINE PRZYGOTOWANE PRZEZ STOWARZYSZENIE PAM
ORAZ FIŃSKI ZWIĄZEK HANDLOWY PRACODAWCÓW

Powód, dla którego projekt został zrealizowany

Projekt został zrealizowany przez Związek Pracodawców po zanotowaniu wzrostu liczby incydentów związanych z przemocą lub grożących przemocą, szczególnie w małych sklepach. Zaowocowało to zmianami w przepisach prawa pozwalających, aby sklepy pozostawały otwarte do godziny 23:00, a w niektórych przypadkach także przez całą noc, co zaowocowało wzrostem liczby rozbojów. W szczególności dotyczyło to weekendów oraz późnych godzin wieczornych. Pracodawcy uznali, iż pracownicy wymagają szerszego przeszkolenia w zakresie zapobiegania i radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.

W projekcie wzięli udział eksperci ze Związku Pracodawców, związków zawodowych oraz inspektorzy ds. przestrzegania zasad BHP w miejscu pracy trzech największych firm zajmujących się sprzedażą detaliczną i hurtową w Finlandii. Ponadto niektóre fragmenty szkolenia zostały opracowane w oparciu o wyniki europejskiego dialogu społecznego przeciwko przemocy ze strony osób trzecich (2009).

Cele

Celem było przeszkolenie pracowników w zakresie reagowania na sytuacje zagrożenia, zapobiegania eskalacji zagrożeń oraz reagowania na wypadek, gdyby mimo to stanęli w obliczu konfrontacji bezpośrednio związanej z przemocą.

Opis

Od roku 2011 wspomniane szkolenie dostępne jest w Internecie i mogą z niego korzystać zarówno pracownicy, jak i pracodawcy. Szkolenie rozpoczyna się od ogólnych instrukcji postępowania, które pomogą zapobiec sytuacji zagrożenia (uśmiech, przyjazne nastawienie itp.)

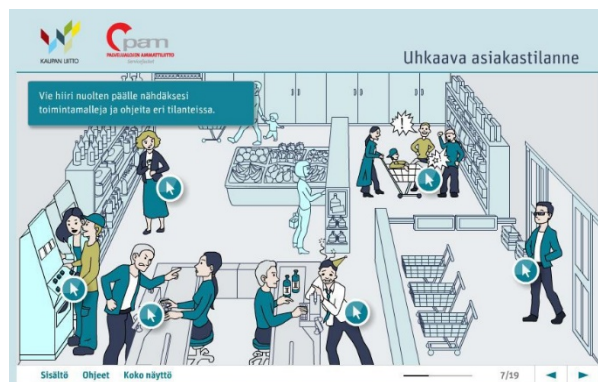
Ponadto zawiera ono wytyczne dotyczące identyfikacji potencjalnie trudnych lub niebezpiecznych klientów bądź sytuacji, a także sposobu postępowania w przypadku podejrzanego zachowania, powiadamiania kierownika, a także systemu bezpieczeństwa dla samotnych pracowników itp. Szkolenie to zawiera także przykłady konkretnych sytuacji, które mogą zdarzyć się w sklepie, w tym związanych z konfrontacją z pijanymi klientami, przypadków kradzieży sklepowych, rabunków i napadów z bronią w rękę. Po zidentyfikowaniu danej sytuacji niezbędne jest postępowanie zgodne z instrukcjami dotyczącymi określonej postawy wobec trudnych klientów, jak na przykład, unikanie okazywania napięcia czy strachu. Podkreślono w nim również ogromne znaczenie działań mających na celu unikanie narażania się na niebezpieczeństwo.

Pierwsza część szkolenia poświęcona została profilaktyce skoncentrowanej wokół doradzania pracownikom, aby zgłaszali oni wszelkie podejrzanego zachowania jeszcze zanim cokolwiek się wydarzy. Dobrym środkiem zapobiegawczym jest również zmniejszenie do minimum ilości pieniędzy znajdujących się w kasach oraz wprowadzenie kas wyposażonych w sejfy.

Szkolenie zawiera także szczegółowe informacje dotyczące tego, w jaki sposób bezpiecznie złapać złodzieja sklepowego oraz sugestie związane z późniejszym postępowaniem, jak na przykład zamknięcie sklepu, wezwanie policji, zgłoszenie zdarzenia przełożonemu, współpracownikowi lub ochroniarzowi. Ta część szkolenia wymaga podjęcia określonych działań w miejscu pracy w celu uzyskania informacji na temat tego, jakie konkretne instrukcje zostały wydane przez kierownictwo. Zawiera ona również zalecenia dotyczące zwracania się o pomoc do służb medycyny pracy w przypadku urazów psychicznych.



Strona powitalna szkolenia online dotyczącego przemocy ze strony osób trzecich.



Szkolenie prezentuje potencjalnie niebezpieczne sytuacje związane z klientami przebywającymi na terenie sklepu.

WYNIKI

Omawiane szkolenie jest proste, łatwe, szybkie i ukierunkowane na otwartą dyskusję w miejscu pracy. Dostęp do niego mają również nowi pracownicy tego sektora pomimo tego, że narzędzie zostało wdrożone pięć lat wcześniej, w roku 2011.

Według Związku Pracodawców, szkolenie to cieszy się dużą popularnością, a statystyki ze strony internetowej pokazują, iż skorzystało z niego ponad 11 000 osób. Warto również zwrócić uwagę na fakt, że część użytkowników stanowią przedsiębiorstwa, lecz wśród nich można znaleźć również studentów przygotowujących się do wykonywania zawodu. Oznacza to, że osoby wkraczające do sektora handlu detalicznego i hurtowego często korzystają z tego szkolenia, a uzyskiwane od nich opinie są bardzo pozytywne.

Niemniej jednak określenie dokładnej liczby pracowników, którzy skorzystali ze szkolenia jest niestety trudne, ponieważ nie gromadzono na ten temat żadnych konkretnych danych. Jednak co kilka lat reklama zachęcająca do udziału w szkoleniu jest odświeżana, przypominając pracownikom o możliwości skorzystania z niego.

Z całą pewnością jednym z głównych pozytywnych aspektów tego szkolenia jest wzrost świadomości dotyczącej zagrożenia związanego z przemocą w sklepach oraz o wiele poważniejsze traktowanie tego problemu. W szkoleniu przede wszystkim podkreślono, iż z problemem przemocy można sobie poradzić. Dodatkowo możliwe jest także przeszkolenie personelu w zakresie rozpoznawania trudnych sytuacji, metod reagowania po zdarzeniu oraz opieki nad ofiarami. Szkolenie wspomaga również mniejszych pracodawców, dysponujących ograniczonymi środkami na szkolenia swoich pracowników w zakresie zapobiegania zagrożeniom związanym z przemocą, rozpoznawaniem jej oraz reagowaniem.

Dobry sposób na zmniejszenie stresu i poprawę relacji z klientami:

WPROWADZENIE JEDNEJ KOLEJKI – CARREFOUR, FRANCJA

Powód, dla którego projekt został zrealizowany

Personel sektora detalicznego często narażony jest na zniewagi ze strony klientów, którzy stają się niecierpliwi czekając w długich kolejkach w oczekiwaniu na dostęp do kasjerów. Przemoc i zniewagi słowne wobec pracowników są poważnym problemem z zakresu ochrony zdrowia w miejscu pracy, jak również problemem dotyczącym samego bezpieczeństwa. W rezultacie firma Carrefour zdecydowała się na skrócenie czasu oczekiwania poprzez stworzenie jednej kolejki.

Cele

Celem było zredukowanie presji wywieranej na kasjerów poprzez zmniejszenie do minimum kolejek do każdego stanowiska kasowego w celu zapewnienia lepszego podziału pracy. Pojedyncza kolejka umożliwia bezproblemowe zamknięcie kasy w sytuacji, gdy kasjer musi opuścić swoje stanowisko lub udaje się na krótką przerwę. W związku z powyższym podstawowym celem jest lepsze zaspokajanie potrzeb klientów poprzez sprawniejszą organizację pracy.



Pojedyncza kolejka w sklepie Carrefour.

Opis

Pojedyncza kolejka pozwala klientom na przejście do pierwszej, wolnej kasy. Niemniej jednak klienci nadal mają możliwość wyboru pomiędzy pojedynczą kolejką a systemem tradycyjnym, w którym klienci mogą ustawiać się w kolejkach do poszczególnych kas. Klienci oczekujący w jednej kolejce są na bieżąco informowani o wolnych kasach poprzez wyświetlanie numerów poszczególnych wolnych kas na specjalnie przeznaczonych do tego celu ekranach. W chwili wyświetlenia numeru takiej kasy klient ma możliwość natychmiastowego podejścia do niej. Dzięki temu kasjerzy są bardziej rozluźnieni, ponieważ nie znajdują się pod presją kolejnych oczekujących klientów.

Wyniki

Koncepcja jednej kolejki okazała się sukcesem. Ankieta wykazała, że 53% konsumentów uważa, że nowy system jest szybszy od tradycyjnej obsługi przy kasach. 40% respondentów uznało, że system ten jest łatwy do zrozumienia, a 23% zgodziło się, że kolejka jest dobrze zorganizowana.

Z kolei kasjerzy uważali, iż jedna kolejka zwiększa przepływ klientów przez kasy (68%). 82% respondentów uznało, że ich praca uległa poprawie. Spośród nich 22% uznało, iż jedna kolejka umożliwia lepsze nawiązanie relacji z klientami, a 77% zgodziło się, że warunki pracy uległy poprawie z powodu lepszej dystrybucji klientów pomiędzy stanowiskami kasowymi. Ze względu na możliwość czasowego zamknięcia kas, pracownicy mogli korzystać z przerw w pracy bez konieczności oczekiwania na drugiego kasjera.

Należy jednak zwrócić uwagę, że badanie pilotażowe pokazało również, że klienci muszą zostać poinformowani o wdrożeniu systemu jednej kolejki poprzez rozprowadzanie ulotek oraz bezpośrednie informowanie klientów przed wprowadzeniem tego systemu. Ponadto pojedyncza kolejka sprawdza się wyłącznie w dużych sklepach, w przypadku których odległości pomiędzy kasami a regałami wynoszą co najmniej 4,5 metra.



Klienci oczekujący w jednej kolejce są na bieżąco informowani o wolnych kasach poprzez wyświetlanie numerów poszczególnych wolnych kas na specjalnie przeznaczonych do tego celu ekranach.

Rola dialogu społecznego pomiędzy pracodawcami, pracownikami oraz związkami zawodowymi

Na każdym z etapów przeprowadzanych studiów przypadków podejmowany był dialog społeczny uwzględniający opinie oraz postawy zarówno samych pracowników, jak i pracodawców i/lub ich przedstawicieli. Wpływ ten można ocenić na wielu różnych poziomach.

Zbiorowy udział już na etapie początkowym projektu pozwolił na zaangażowanie wszystkich zainteresowanych stron. Przeprowadzone badanie w wielu przypadkach potwierdziło aktywną współpracę pomiędzy pracodawcami a pracownikami podejmowaną od samego początku wdrażania projektów. Niektóre spośród nich zostały zainicjowane przez pracodawców, którzy zapraszali związki zawodowe do współpracy nad poszczególnymi projektami. Doskonałym przykładem jest tutaj Finlandia i realizowane w ramach projektu szkolenie internetowe. Z kolei inne projekty inicjowały związki zawodowe, które zapraszały do współpracy pracodawców. Przykładem takiego projektu może być realizowana w Wielkiej Brytanii kampania „Wolność od strachu”. Inicjatorami mogli być również pracownicy, jak w przypadku Finlandii i projektu związanego z dostosowaniem wózków widłowych do potrzeb pracowników. Zaangażowanie pracowników w projekty od samego początku prowadzi do bardziej interaktywnego dialogu w obrębie przedsiębiorstw oraz ogólnej poprawy samopoczucia, ponieważ pracownicy są świadkami zmian, które zachodzą dzięki ich aktywnemu udziałowi.

W fazie testowej istotne jest zaangażowanie obu stron. Pracownicy i pracodawcy mogą ulepszać projekt nawet po jego wdrożeniu i w prowadzeniu w życie przez pracowników. Niezwykle istotne znaczenie ma również współpraca pomiędzy pracodawcami a pracownikami podczas wdrażania projektu pilotażowego oraz oceny dostępności i ciągłości projektu. Dlatego też tak ważne jest, aby nie zapominać, iż w celu prawidłowego wdrożenia i uzyskania pożądanego rezultatu tak istotna jest opinia obu stron. Przyczyny, dla których wybrane innowacyjne projekty odniosły tak znaczące sukcesy związane są przede wszystkim ze współpracą pomiędzy pracodawcami a pracownikami lub ich przedstawicielami w obrębie wszystkich etapów realizowanego projektu. Warto również zaznaczyć, że obie strony brały czynny udział zarówno w fazie projektowania, jak i fazy pilotażowej, a także uczestniczyły w ewaluacji oraz wdrażaniu projektu. Pod uwagę wzięto także opinie pracowników uzyskane metodą informacji zwrotnych gromadzonych na różnych etapach rozwoju projektu. Doskonałym sposobem zapobiegania zagrożeniom jest również angażowanie pracowników w dobór sprzętu oraz wdrażanie poszczególnych procedur.

Wygłada na to, iż wprowadzenie aktywnej polityki bezpieczeństwa i ochrony zdrowia ma pozytywny, ogólny wpływ na toczący się dialog społeczny. Dobrym przykładem jest tutaj fińskie studium przypadku dotyczące wózków widłowych, w którym realizacja projektu zainicjowanego przez pracowników poprawiła ich warunki pracy oraz samopoczucie w obrębie całej firmy. Dotyczy to również Francji, gdzie projekty stały się częścią ogólnych negocjacji. Cztery lata po utworzeniu przez Carrefour

dyrektoriatu ds. zdrowia, firma opracowała aktywną politykę zapobiegania i zmniejszania problemów ergonomicznych oraz zagrożeń psychospołecznych w ramach całościowego podejścia do poprawy zdrowia i bezpieczeństwa w miejscu pracy. Według Carrefour polityka ta wywarła pozytywny wpływ na relacje pomiędzy pracownikami a pracodawcami. Podczas corocznych obowiązkowych negocjacji pomiędzy związkami zawodowymi a pracodawcami głównym dyskutowanym tematem było zdrowie. Rozmowy zaowocowały oddaniem do dyspozycji pracowników „gorącej linii” umożliwiającej kontakt z pracownikami pomocy społecznej zapewniającym pomoc w zakresie zagrożeń psychospołecznych w miejscu pracy oraz w obszarze ergonomii, związanym bezpośrednio z wykorzystywaniem podestów do wykładania towarów.

Znaczenie możliwości wdrażania określonych projektów w pozostałych lokalizacjach

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż w ramach europejskiego dialogu społecznego niezmiennie istotna jest możliwość wdrażania określonych projektów również w pozostałych lokalizacjach. Wiele przedsiębiorstw prowadzi działalność zarówno w swoim kraju, jak i w innych państwach członkowskich UE. W związku z powyższym na pierwszy plan wysunęła się kwestia wdrażania nowych, innowacyjnych projektów w pozostałych lokalizacjach, w których przedsiębiorstwa prowadzą swoją działalność, co związane jest z bezpośrednią poprawą wydajności oraz dobrego samopoczucia pracowników, co wymaga wielopoziomowej analizy całego zagadnienia.

Istotne znaczenie ma tutaj zdolność przedsiębiorstwa do przeniesienia innowacyjnego projektu z jednego sklepu do drugiego w obrębie tego samego kraju. Warto tutaj pamiętać, że niektóre procedury są bardzo łatwe do wdrożenia, ponieważ nie wymagają prowadzenia specjalnych szkoleń. Dobrym przykładem jest tutaj fińskie szkolenie online związane z przemocą, gdyż wymagało ono jedynie wykonywania prostych poleceń wyświetlanych na ekranie komputera. Kolejnym przykładem może być francuska „gorąca linia”, gwarantująca łatwy dostęp do konsultantów za pośrednictwem bezpłatnego numeru telefonu. W Finlandii projekt dotyczący wózków widłowych został wdrożony bez żadnych specjalnych szkoleń we wszystkich fińskich magazynach należących do przedsiębiorstwa, ponieważ zaimplementowane zmiany dotyczyły jedynie siedziska oraz wskazówek dotyczących użytkowania.

Zdarza się jednak, że wdrożenie określonego projektu w innych lokalizacjach wymaga dokonania znaczących zmian oraz przeprowadzenia dokładnych analiz dotyczących przyczyn konieczności ich wprowadzenia. Tak było w przypadku METRO i kas modułowych, które zostały wdrożone we wszystkich sklepach METRO w Niemczech oraz niektórych krajach europejskich. Okazało się, że niektórym kasjerom trudno było się przystosować do pozycji stojącej zamiast siedzącej, nawet jeśli większość z nich dostrzegła znaczące korzyści związane z ergonomią takiego rozwiązania. W związku z tym konieczne okazało się wyjaśnienie korzyści bezpośrednio związanych z wdrożonym projektem.

Kwestia implementacji projektów w innych lokalizacjach związana jest również z możliwością przenoszenia określonych praktyk na poziomie sektorowym. Firma Carrefour Francja rekomendowała wdrożenie swojego projektu dotyczącego ergonomii (podestu do wykładania towarów) w oparciu o zalecenia francuskich inspektorów ds. BHP dla innych przedsiębiorstw. W rezultacie nowy sprzęt został wprowadzony w niemal wszystkich przedsiębiorstwach zrzeszonych w obrębie Komitetu ds. Zdrowia Francuskiego Związku Handlu. Stało się tak, ponieważ wprowadzenie podestu do wykładania towarów odbyło się w ramach pozytywnej reakcji na wymóg dostosowania się do zaleceń dotyczących poprawy warunków pracy osób wykładających towary na półki sklepowe. Warto przy tym nadmienić, iż firma Carrefour współpracuje z dostawcą sprzedającym ten innowacyjny projekt również innym przedsiębiorstwom.

W przypadku przedsiębiorstw bądź też organizacji działających na terenie całej Europy kwestia możliwości przenoszenia innowacyjnych projektów pomiędzy poszczególnymi krajami może również stać się elementem szerszej strategii. Tak było w przypadku METRO oraz nowego projektu kas, który został opracowany z myślą o zaspokajaniu różnych potrzeb, określonych w poszczególnych krajach, w których Grupa prowadzi swoją działalność.

Celem było dostosowanie całej koncepcji pod względem parametrów antropometrycznych w kontekście ergonomii na poziomie regionalnym lub krajowym. Podejście oparte na konstrukcji modułowej umożliwia również dostosowanie rozwiązania do różnych sklepów czy hurtowni zarówno pod względem ich układu, jak i wielkości. Projekt został opracowany przede wszystkim z myślą o wszechstronności, która pozwalałaby na jego wykorzystywanie w różnych sklepach i krajach.

Warto zauważyć, iż firma Carrefour nie dysponowała wcześniej systemem systematycznego wdrażania innowacyjnych projektów w obrębie pozostałych krajów Unii. Strategia ta polegała przede wszystkim na promowaniu działań z zakresu dzielenia się najlepszymi praktykami w ramach europejskiego dialogu społecznego. Jeżeli jednak dany kraj chciałby wdrożyć francuskie rozwiązanie, firma Carrefour zapewni odpowiednie wsparcie oddelegowując jednego ze swoich wykwalifikowanych inżynierów. Wymiana najlepszych praktyk promowana jest również na szczeblu europejskich rad zakładowych firmy Carrefour, których członkami są przedstawiciele związków zawodowych reprezentujących wszystkie kraje. Wymiana doświadczeń pomiędzy kierownikami ds. zdrowia i bezpieczeństwa pochodzących z różnych krajów ma również przełożenie na szerszy zakres rozwoju.

Wdrażanie poszczególnych projektów w innych lokalizacjach można rozważać także na poziomie międzynarodowym. Nawet jeżeli poszczególne kraje posiadają już własne przepisy dotyczące zdrowia i bezpieczeństwa, nawiązanie dialogu społecznego nadal może mieć istotne znaczenie. Można to osiągnąć, jak w przypadku firmy Carrefour, poprzez porozumienie UNI Global, które wymaga przestrzegania dobrych warunków pracy w każdym kraju, w którym przedsiębiorstwa europejskie prowadzą swoją działalność.

Niektóre z przykładów najlepszych praktyk, które zostały przedstawione w niniejszym przewodniku mogą z łatwością zostać wdrożone przez MŚP. Dotyczy to chociażby narzędzia do odzwzorowywania zagrożeń oraz szkoleń online tam, gdzie sklepy detaliczne są w stanie zapewnić swoim pracownikom dostęp do komputerów. Jednakże MŚP często posiadają zarówno ograniczony czas, jak i zasoby. Równie często w grę wchodzi również brak dostępu do specjalistów w dziedzinie zdrowia w miejscu pracy oraz wybiórcza wiedza z zakresu potencjalnych problemów zdrowotnych. Dlatego tak ważne jest usprawnienie dostępu do tego typu informacji, a także dostosowanie rozwiązań w celu ograniczenia problemów zdrowotnych względem charakteru miejsc pracy w przypadku MŚP. Jednym z narzędzi, które mogłyby wspomóc MŚP w kwestii poszerzania wiedzy na temat zalet proaktywnego podejścia do kwestii zdrowotnych oraz korzyści płynących z dokonywania ocen ryzyka, może być np. OIRA (narzędzie on-line do oceny ryzyka).

Ścisła współpraca pomiędzy partnerami społecznymi oraz kampanie OSHA

Dzięki temu projektowi partnerzy społeczni sektora handlu detalicznego i hurtowego pragną wnieść swój wkład w kampanię OSHA dotyczącą zagrożeń psychologicznych w miejscu pracy, jak również w kampanię Miejsca pracy przyjazne dla zdrowia osób w każdym wieku.

Ta ostatnia kampania ma na celu zapobieganie wypadkom przy pracy, problemom zdrowotnym oraz chorobom zawodowym w obrębie całego życia zawodowego. Opiera się ona przede wszystkim na całościowym podejściu obejmującym środowisko i organizację pracy, szkolenia i kształcenie ustawiczne, przywództwo, równowagę pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym, motywację, rozwój zawodowy oraz koncepcję „zdolności do pracy”. Kampania ta identyfikuje czynniki ryzyka w miejscu pracy, takie jak praca siedząca, zbyt długie przebywanie w jednej pozycji, częste i powtarzalne ruchy rąk, presja czasu itp. prowadzące do podstawowych problemów zdrowotnych, takich jak schorzenia układu mięśniowo-szkieletowego oraz stres.

W ramach wspomnianej kampanii przyjęto podejście kompleksowe dotyczące kwestii wczesnego ostrzegania, integrując OSHA oraz ochronę zdrowia w obrębie promowania zdrowia, co obejmowało zarówno zagadnienia z zakresu organizacji pracy oraz środowiska pracy, a także indywidualne czynniki ryzyka. Celem była przede wszystkim poprawa zdrowia oraz samopoczucia wszystkich pracowników, w oparciu o ideę poprawy zdrowia pracowników w każdym wieku.

Współpraca między OSHA a partnerami społecznymi powinna umożliwić pracodawcom i pracownikom sektora detalicznego i hurtowego korzystanie z narzędzia OIRA, będącego jednym z elementów kampanii „Miejsca pracy przyjazne dla zdrowia osób w każdym wieku”. Tego rodzaju interaktywna, internetowa ocena ryzyka jest jednocześnie odpowiedzią na spoczywający na pracodawcach obowiązek zarządzania stresem związanym z pracą, podobnie jak w przypadku każdego innego zagrożenia dla zdrowia i bezpieczeństwa związanego z miejscem pracy. Od pracodawców wymaga się przeprowadzania regularnych ocen ryzyka w miejscu pracy w celu zapobiegania stresowi związanemu z pracą zawodową.

Dzięki narzędziu OIRA agencja OSHA opracowuje i promuje praktyczne narzędzia pomagające mikro- i małym przedsiębiorstwom we wdrażaniu procedur oceniania ryzyka i w rozwoju narzędzi OIRA w celu wymiany doświadczeń oraz najlepszych praktyk. OIRA gwarantuje podejście etapowe do procedury oceny ryzyka, począwszy od identyfikacji ryzyka w miejscu pracy, poprzez przeprowadzenie użytkownika przez proces wdrażania działań zapobiegawczych, a skończywszy na monitorowaniu i zgłaszaniu zagrożeń. Dodatkowo narzędzie OIRA umożliwia przedsiębiorstwom dostosowanie oceny ryzyka do ich własnych potrzeb poprzez udzielenie odpowiedzi na kilka prostych pytań dotyczących pierwszej identyfikacji zagrożenia.

Wiąże się to z identyfikowaniem sytuacji związanych z pracą, które potencjalnie mogą być szkodliwe oraz określaniem grup pracowników, które mogą być narażone na tego typu zagrożenie.

Warto zauważyć, że w procesie tym aktywną rolę odgrywają również partnerzy społeczni, a to dlatego, iż wszystkie narzędzia OIRA zostały stworzone udziałem partnerów społecznych i/lub władz krajowych. Na poziomie europejskim narzędzia OIRA wykorzystywane są w obrębie różnych sektorów, takich jak usługi z zakresu sprzątnia, fryzjerstwa, branży przemysłu skórzanego i garbarskiego, transportu morskiego, ochrony prywatnej lub branży sportowej. Aktualna współpraca z OSHA daje partnerom społecznym w sektorze detalicznym i hurtowym możliwość zaangażowania się i opracowania co najmniej jednego sektorowego i dedykowanego narzędzia OIRA.

Dodatkowo OSHA umożliwia również szerokie rozpowszechnianie na poziomie europejskim przedstawionych w niniejszym badaniu innowacyjnych projektów. Kilka przykładów najlepszych praktyk zawartych w niniejszym przewodniku opartych zostało na zasadzie oceny ryzyka, która jest postrzegana przez OSHA jako główny czynnik zapobiegania stresowi związanemu z wykonywaną pracą. W zawiązku z powyższym niezbędne jest, aby zarówno mikro-, jak i małe przedsiębiorstwa działające na terenie Europy dokonywały ocen ryzyka, w czym niniejszy przewodnik może okazać się bardzo pomocny.

Gdzie uzyskać więcej informacji?

Jeśli chcą Państwo uzyskać dalsze informacje na temat pozostałych przykładów dotyczących najlepszych praktyk przedstawionych w niniejszym przewodniku, prosimy o zapoznanie się z poniższymi źródłami:

Carrefour – Francja



„Ergonomia”
„Centrum
telefoniczne”
„Jedna kolejka”

Osoba upoważniona do kontaktu: Christophe Labattut (Dyrektor ds. ochrony zdrowia w miejscu pracy, Francja),
Mathilde Tabary (Dyrektor Grupy ds. rozwoju i różnorodności społecznej)

Dostępność: język francuski

Format: Francja i Grupa

Witryna internetowa: <http://www.carrefour.com>

KESLOG OY – Finlandia KESKO

„Projekt z zakresu ergonomii
wykorzystywania wózków
widłowych”

Osoba upoważniona do kontaktu: Juha Saarinen
Dostępność: hurtownie
Format: ergonomiczne wózki widłowe dla pracowników magazynowych

Witryna internetowa: brak

METRO Cash and Carry – Niemcy

„Rozwój kas modułowych”



Osoba upoważniona do kontaktu: Jeanette Blume (dział ds. operacji technicznych), Beatrix von Eycken (dział BHP),
Martin Rolff (dział ds. zamówień), Wolfgang Thye (dział IT)

Dostępność: sklepy np. w Bułgarii, Belgii i Niemczech

Format: Rozwiązanie modułowe do kas

Witryna internetowa: brak

Stowarzyszenie PAM i Fiński Związek Handlu – Finlandia



„Szkolenia online”

Osoba upoważniona do kontaktu: Erika Kähärä (Stowarzyszenie Pam), Riikka Lindholm (Fiński Związek Handlu)

Dostępność: język fiński

Format: elektroniczny

Witryna internetowa: <http://koulutus.kauppa.fi/>

Usdaw – Wielka Brytania

„Wolność od strachu”

„Odwzorowanie zagrożeń związanych z poślizgnięciami i potknięciami”

Osoba upoważniona do kontaktu: Doug Russell

Dostępność: pozycje „Odwzorowanie zagrożeń związanych z poślizgnięciami i potknięciami” i „Wolność od strachu” są dostępne w języku angielskim

Format: elektroniczny i papierowy dla obu pozycji

Witryna internetowa: <http://www.usdaw.org.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2db107ca-4d5d-49a2-99dc-16e187a59e71> –

Odwzorowanie zagrożeń związanych z poślizgnięciami i potknięciami; <http://www.usdaw.org.uk/Campaigns/Freedom-From-Fear> – kampania Wolność od strachu

OSHA – Miejsca pracy przyjazne dla zdrowia osób w każdym wieku



Osoba upoważniona do kontaktu: Heike Klempa

Dostępność: wszystkie języki UE **Format:** elektroniczny

Witryna internetowa: <https://www.healthy-workplaces.eu/>

OSHA – OIRA

Osoba upoważniona do kontaktu: Lorenzo Munar

Dostępność: wszystkie języki UE

Format: interaktywna ocena ryzyka online

Witryna internetowa: <http://www.oiraproject.eu>

Bibliografia

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

Wielosektorowe wytyczne dotyczące zwalczania przemocy i zapobiegania nękanii przez osoby trzecie w miejscu pracy,
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=896&furtherNews=yes>

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

Międzysektorowa umowa ramowa w sprawie przeciwdziałania nękanii i przemocy w miejscu pracy,
<https://www.etuc.org/framework-agreement-harassment-and-violence-work>

EuroCommerce, Uni Europa (2009),

Zatrzymaj to! Przemoc ze strony osób trzecich w handlu. Narzędzie, Bruksela,
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=521&langId=en&agreementId=5145>

Eurofound (2012),

Piąte Europejskie Badanie Warunków Pracy, Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich, Luksemburg,
<http://www.eurofound.europa.eu/fr/publications/report/2012/working-conditions/fifth-european-working-conditions-survey-overview-report>

Komisja Europejska (2014),

Komunikat Komisji Europejskiej do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów w sprawie strategicznych ram UE dotyczących Zdrowia i Bezpieczeństwa w pracy na lata 2014–2020 , wersja ostateczna COM/2014/332,
<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/file/Outils%20Evrest/Rapports%20par%20Secteurs%202011/COMMERCE%202009%202010.pdf



Współfinansowane przez
Unię Europejską

Grudzień 2016