

# Πώς ενσωματώνεται η ασφάλεια στις διαδικασίες μιας εταιρείας διαχείρισης ακινήτων

ΔΙΑΚΡΙΘΗΚΕ

Boligkontoret Aarhus, AAB Aarhus AAB and ESL, Δανία

[www.bk-aarhus.dk](http://www.bk-aarhus.dk)

Λιγότεροι από  
100 εργαζόμενοι

## Το πρόβλημα

Η βία, οι απειλές βίας, οι επιθέσεις και η παρενόχληση εκ μέρους των πελατών είναι μερικά από τα αυξανόμενα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι σε εταιρείες διαχείρισης ακινήτων στη Δανία τα τελευταία χρόνια. Η μοναχική φύση της εργασίας και η συνήθεια να μην μιλούν για τη συναισθηματική πίεση και το άγχος στη δουλειά, σε συνδυασμό με την αντίληψη ότι η βία αποτελεί «κομμάτι της δουλειάς» επιβάρυναν σημαντικά την ψυχική υγεία των εργαζομένων της Boligkontoret Aarhus.

## Η λύση

Αναπτύχθηκε μια μέθοδος συστηματικής και αποτελεσματικής πρόληψης της βίας, των απειλών και των παρενοχλήσεων κατά των εργαζομένων. Οι εμπειρίες των εργαζομένων και το επίπεδο ευεξίας τους πριν και μετά την εφαρμογή του προγράμματος καταγράφηκαν μέσω ενός εργαλείου ανάλυσης.

Θεσπίστηκε μια πολιτική καταπολέμησης της βίας και επικαιροποιήθηκαν τα υφιστάμενα σχέδια διαχείρισης κρίσεων ώστε να δημιουργηθούν σαφείς διαδικασίες αναφοράς/ καταγραφής και παρακολούθησης περιστατικών και απειλών βίας.

Συγκροτήθηκαν ομάδες ανταλλαγής εμπειριών στους κόλπους των οποίων οι εργαζόμενοι αναλύουν από κοινού τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στη δουλειά και ανταλλάσσουν εμπειρίες σχετικά με μέτρα πρόληψης.

Το γεγονός ότι δόθηκε η ευκαιρία στους εργαζόμενους να κάνουν εκτιμήσεις ή να λάβουν προληπτικά μέτρα, μόνοι τους ή σε συνεργασία με την ομάδα για την ασφάλεια και την υγεία, είχε καίρια σημασία για την επιτυχία του προγράμματος. Εξίσου σημαντική ήταν και η υποστήριξη που παρείχε έμπρακτα στο πρόγραμμα η διοίκηση. Κατ' αυτόν τον τρόπο οι εργαζόμενοι αισθάνθηκαν ότι η διοίκηση τους στηρίζει, ότι αντιμετωπίζει με σοβαρότητα τα περιστατικά που αναφέρουν και, το σημαντικότερο, ότι λαμβάνει μέτρα. Επίσης συστάθηκαν ομάδες ανταλλαγής εμπειριών με σκοπό την ενθάρρυνση της συζήτησης μεταξύ των εργαζομένων σχετικά με περιστατικά βίας που τους έχουν συμβεί.

Αναπτύχθηκε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης το οποίο υλοποιήθηκε με τη μορφή σεμιναρίων για τους εργαζόμενους και υποστηρίχθηκε μέσω σχετικού οπτικοακουστικού υλικού. Στο πρόγραμμα εκπαίδευσης συμμετείχαν και όλοι οι νεοπροσληφθέντες εργαζόμενοι.





## Τα αποτελέσματα

- Μειώθηκε ο αριθμός περιστατικών βίας και απειλών.
- Μειώθηκε το άγχος και τα συμπτώματα ψυχικής επιβάρυνσης των εργαζομένων.
- Αυξήθηκε η ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η βία επηρεάζει την ευεξία τους και την ικανοποίηση από την εργασία τους.
- Οι εργαζόμενοι άρχισαν να μιλούν ανοιχτά μεταξύ τους σχετικά με περιστατικά βίας.
- Αυξήθηκε σημαντικά η υποστήριξη που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι τόσο από τη διοίκηση όσο και από τους συναδέλφους τους μετά από περιστατικά βίας.
- Στα σεμινάρια συμμετείχε το 75 % των εργαζομένων και των διευθυντών.
- Οι εργαζόμενοι αναφέρουν βελτίωση των δεξιοτήτων τους ως προς τη διαχείριση των διαπροσωπικών σχέσεων στο εργασιακό περιβάλλον.

*Στην επιτυχία του προγράμματος συνέβαλε καθοριστικά η έμπρακτη υποστήριξή του από τη διοίκηση.*