



Ανάληψη επιτελικού ρόλου όσον αφορά τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους στον κλάδο των ασφαλίσεων

Zavarovalnica Triglav, d.d., Σλοβενία

www.triglav.si

Το πρόβλημα

Η Zavarovalnica Triglav είναι μια ασφαλιστική εταιρεία με γραφεία σε ολόκληρη τη Σλοβενία, στα οποία απασχολούνται 2 000 εργαζόμενοι. Παρά τα θετικά αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με το κλίμα που επικρατεί στην επιχείρηση, εντοπίστηκαν αρκετοί ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι. Οι κίνδυνοι συνδέονταν με ζητήματα διαχείρισης και οργάνωσης της εργασίας, διαμαρτυρίες περί άνισης μεταχείρισης, έλλειψη επικοινωνίας και έλλειψη ισορροπίας μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής. Οι συνέπειες ήταν άγχος, εξουθένωση και κακό εργασιακό κλίμα.

Η λύση

Με σκοπό τη μακροπρόθεσμη βελτίωση της υγείας, της ικανοποίησης και του ζήλου καθενός εργαζόμενου, καθώς και την καλύτερη διαχείριση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων, η επιχείρηση ανέπτυξε το πρόγραμμα Triglav.smo. Στο πλαίσιο του προγράμματος αυτού διοργανώνονται πολυάριθμες εκδηλώσεις και σχετικές δράσεις σε όλα τα περιφερειακά γραφεία.

Πολλές παρεμβάσεις απευθύνονται στα διοικητικά στελέχη. Μερικές από αυτές είναι «το σχολείο διοικητικών στελεχών», σεμινάρια εκπαίδευσης επιτελικών στελεχών, π.χ. για τους

διευθύνοντες συμβούλους ή για τη βελτίωση της επικοινωνίας και της ροής πληροφοριών και ένα εγχειρίδιο για τα επιτελικά στελέχη όπου παρουσιάζονται τα βασικότερα καθήκοντα που πρέπει να αναλάβουν στον συγκεκριμένο τομέα.

Οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να απευθυνθούν σε ψυχολόγο για υποστήριξη, ιδίως στις περιπτώσεις που έρχονται αντιμέτωποι με τραυματικές καταστάσεις κατά την εργασία τους, π.χ. απειλές, επιθέσεις ή ληστείες. Διοργανώνονται επίσης διαλέξεις, εκπαιδευτικά προγράμματα, σεμινάρια εκπαίδευσης και εργαστήρια σε θέματα όπως η επιτυχής διαχείριση του φόρτου εργασίας, η διαχείριση του άγχους και η βελτίωση της επικοινωνίας και των σχέσεων στο εργασιακό περιβάλλον.

Μία από τις βασικές αξίες της επιχείρησης είναι η προστασία της αξιοπρέπειας των εργαζομένων, όπως άλλωστε προβλέπεται από τον κώδικα βέλτιστων επιχειρησιακών πρακτικών. Οι εργαζόμενοι μπορούν ανά πάσα στιγμή να αναφέρουν διαπληκτισμούς και ανάρμοστες συμπεριφορές εντός του χώρου εργασίας (επιθετικότητα, εκφοβισμό ή απαξιοτικές συμπεριφορές) σε έναν υπεύθυνο, ο οποίος χειρίζεται κάθε καταγγελία με άκρα εχεμύθεια. Κάθε καταγγελία αντιμετωπίζεται με τη διαμεσολάβηση εκπαιδευμένου επαγγελματία ή, σε σοβαρότερες περιπτώσεις, αξιολογείται από μια επιτροπή.



Επιπλέον, βελτιώθηκαν τα κριτήρια προαγωγής και αξιολόγησης των επιδόσεων των εργαζομένων, ενώ ενθαρρύνεται η συνεργασία μεταξύ εργαζομένων και επιμέρους τμημάτων, καθώς και η καινοτομία. Οι βελτιώσεις αυτές στην επαγγελματική εξέλιξη και τη συμμετοχή των εργαζομένων είχαν ως αποτέλεσμα την αύξηση της ικανοποίησής τους από την εργασία.

Τα αποτελέσματα

- Η ετήσια έρευνα μεταξύ των εργαζομένων έδειξε ότι βελτιώθηκαν οι απόψεις τους σχετικά με το εργασιακό κλίμα, ιδίως όσον αφορά τη διοίκηση.
- Οι απουσίες καταγράφουν πτωτική πορεία κάθε χρόνο μετά το 2008.
- Το κόστος των αναρρωτικών αδειών μειώθηκε από το 2011 έως το 2013 κατά 8,6 % (141 000 ευρώ).
- Η ικανοποίηση και ο ζήλος των εργαζομένων αυξάνονται, ενώ έχει ήδη βελτιωθεί η συνεργασία μεταξύ μονάδων, τμημάτων και υπηρεσιών.
- Ο αριθμός των εργατικών ατυχημάτων μειώθηκε και εξακολουθεί να καταγράφει πτωτικές τάσεις.

Μία από τις βασικές αξίες της επιχείρησης είναι η προστασία της αξιοπρέπειας των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι μπορούν ανά πάσα στιγμή να αναφέρουν διαπληκτισμούς σε έναν υπεύθυνο, ο οποίος χειρίζεται κάθε καταγγελία με άκρα εχεμύθεια.

