



Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής

Μέρος I:
Πρότυπα και πολιτική

Σειρά πρακτικών οδηγιών της EASO

Σεπτέμβριος 2021



Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής

Μέρος Ι:
Πρότυπα και πολιτική

Σειρά πρακτικών οδηγιών της EASO

Σεπτέμβριος 2021

Η παρούσα μετάφραση δεν έχει ελεγχθεί ως προς την ποιότητά της από τις αρμόδιες εθνικές αρχές. Εάν διαπιστώσετε ότι η μετάφραση δε συμφωνεί με τη σχετική ορολογία σε εθνικό επίπεδο, παρακαλείστε να επικοινωνήσετε με την [EUAA](#).



Το χειρόγραφο ολοκληρώθηκε τον Αύγουστο του 2021.

Ούτε η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO) ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί εξ ονόματος της EASO ευθύνεται για ενδεχόμενη χρήση των παρακάτω πληροφοριών.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2022

Print	ISBN 978-92-9487-544-0	doi:10.2847/102653	BZ-02-20-083-EL-C
PDF	ISBN 978-92-9487-518-1	doi:10.2847/623300	BZ-02-20-083-EL-N

© Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο, 2021

Η αναπαραγωγή επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η πηγή. Για κάθε χρήση ή αναπαραγωγή φωτογραφιών ή άλλου υλικού τα οποία δεν καλύπτονται από δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας της EASO πρέπει να ζητείται απευθείας η άδεια των κατόχων των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ο πρακτικός οδηγός της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO) με τίτλο *Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής* ολοκληρώθηκε χάρη στην εξειδίκευση και τη σκληρή δουλειά των εμπειρογνομόνων τους οποίους διόρισαν τα εθνικά σημεία επαφής του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας της EASO για να συμμετάσχουν στην ομάδα εργασίας σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό. Οι εμπειρογνώμονες που συμμετείχαν κατάγονταν από το Βέλγιο (Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Υποδοχής Αιτούντων Άσυλο), τη Γερμανία (Ομοσπονδιακή Υπηρεσία για τη Μετανάστευση και τους Πρόσφυγες), την Ελλάδα (Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες), τις Κάτω Χώρες (Κεντρική Υπηρεσία Υποδοχής Αιτούντων Άσυλο) και τη Ρουμανία (Υπουργείο Εσωτερικών).

Η ομάδα ευαλωτότητας της EASO θα ήθελε επίσης να αναγνωρίσει τη στήριξη που έλαβε από το προσωπικό που εργάζεται στις επιχειρήσεις της EASO, καθώς και από τους ψυχολόγους που υποστηρίζουν τις επιχειρήσεις της EASO στην Ελλάδα.

Θα θέλαμε να εκφράσουμε την ευγνωμοσύνη μας προς την Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες και προς τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, που αποτέλεσαν την ομάδα αναφοράς για τον παρόντα οδηγό και παρείχαν χρήσιμες και εποικοδομητικές συμβουλές για τη βελτίωση του αρχικού σχεδίου.

Επίσης, ευχαριστούμε θερμά τα μέλη του συμβουλευτικού φόρουμ της EASO που υπέβαλαν τις παρατηρήσεις τους, καθώς και τα μέλη του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας της EASO που μοιράστηκαν τις γνώσεις τους.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΟΔΗΓΟ

Γιατί δημιουργήθηκε ο παρών οδηγός; Αποστολή της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO) είναι να υποστηρίζει τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις συνδεδεμένες χώρες (χώρες της ΕΕ+) με την παροχή κοινής κατάρτισης, κοινών προτύπων ποιότητας και κοινών πληροφοριών για τις χώρες καταγωγής, μεταξύ άλλων. Για να επιτευχθεί ο γενικός στόχος της να υποστηρίζει τις χώρες της ΕΕ+ για την επίτευξη κοινών προτύπων και διαδικασιών υψηλής ποιότητας στο πλαίσιο του Κοινού Ευρωπαϊκού Συστήματος Ασύλου, η EASO αναπτύσσει κοινά πρακτικά εργαλεία και κατευθυντήριες γραμμές.

Ο παρών οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό δημιουργήθηκε κατόπιν αιτήματος του δικτύου εμπειρογνομώνων σε θέματα ευαλωτότητας της EASO. Έχει αναγνωριστεί ότι η εργασία στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής επηρεάζει αρνητικά τη συνολική ευεξία των διευθυντικών στελεχών και των ομάδων τους. Οι αρχές έχουν επισημάνει την ανάγκη καθοδήγησης σχετικά με τον βέλτιστο τρόπο ενσωμάτωσης των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό στις δραστηριότητες που βρίσκονται σε εξέλιξη και στην παρεχόμενη υποστήριξη.

Πώς εκπονήθηκε ο παρών οδηγός; Η εκπόνηση του παρόντος οδηγού ξεκίνησε με μια διαδικασία χαρτογράφησης σε όλες τις χώρες της ΕΕ+ με σκοπό να γίνουν γνωστές οι ανάγκες των υπαλλήλων πρώτης γραμμής που εργάζονται στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής και να γίνουν κατανοητές οι υφιστάμενες ορθές πρακτικές που μπορούν να αξιοποιηθούν. Τα πορίσματα της διαδικασίας χαρτογράφησης αποτέλεσαν τη βάση για την εκπόνηση του παρόντος οδηγού. Εμπειρογνώμονες από τα κράτη μέλη υποστήριξαν την εκπόνηση του περιεχομένου και η EASO συντόνισε τη διαδικασία σύνταξης. Πριν από την οριστικοποίηση του οδηγού, πραγματοποιήθηκε στοχευμένη διαβούλευση με εμπειρογνώμονες στον τομέα της πρόνοιας για το προσωπικό και ο οδηγός εξετάστηκε από το δίκτυο εμπειρογνομώνων σε θέματα ευαλωτότητας της EASO.

Σε ποιον απευθύνεται ο παρών οδηγός; Ο παρών οδηγός απευθύνεται κυρίως σε διευθυντικά στελέχη αρχών ασύλου και υποδοχής. Ωστόσο, ορισμένα μέρη του παρόντος οδηγού μπορούν να φανούν χρήσιμα και σε τμήματα ανθρώπινων πόρων, υπαλλήλους πρώτης γραμμής, εσωτερικούς και εξωτερικούς ειδικούς και οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών.

Πώς χρησιμοποιείται ο παρών οδηγός; Ο παρών οδηγός αποτελείται από τρία αυτοτελή, αν και συμπληρωματικά, μέρη. Το **Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική** εστιάζει στο πώς μπορούν οι αρχές να αναπτύξουν μια στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό,

όταν δεν εφαρμόζεται ήδη μια τέτοια στρατηγική, και υποστηρίζεται από προτεινόμενα πρότυπα και δείκτες για τον σκοπό αυτό. Το **Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό** περιγράφει λεπτομερώς όλα τα πρακτικά εργαλεία που προσδιορίζονται ως ορθές πρακτικές και χρησιμοποιούνται ήδη σε ορισμένες χώρες της ΕΕ+. Το **Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση** παρουσιάζει έναν μηχανισμό παρακολούθησης και αξιολόγησης για την υποστήριξη των αρχών με εργαλεία με τα οποία θα μπορούν να παρακολουθούν, με απλό τρόπο, την πρόοδο που επιτυγχάνεται χάρη στα μέτρα που λαμβάνονται. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές έχουν σκοπό να συμπληρώσουν, και όχι να αντικαταστήσουν, τις τοπικές πολιτικές και στρατηγικές που επικεντρώνονται στην πρόνοια για το προσωπικό των αρχών στις χώρες της ΕΕ+.

Πώς συνδέεται ο παρών οδηγός με την εθνική νομοθεσία και πρακτική; Πρόκειται για ένα ήπιο εργαλείο σύγκλισης και δεν έχει νομικά δεσμευτικό χαρακτήρα. Παρουσιάζει ορθές πρακτικές που κοινοποιήθηκαν από χώρες της ΕΕ+ και τους εμπειρογνώμονές τους και μετουσιώθηκαν σε πρότυπα για την καθοδήγηση των αρχών στις προσπάθειές τους να λάβουν μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό.

Επικοινωνήστε μαζί μας: Εάν έχετε ερωτήσεις ή παρατηρήσεις σχετικά με το παρόν έγγραφο, επικοινωνήστε με την ομάδα ευαλωτότητας της EASO μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευχαριστίες	3
Σχετικά με τον οδηγό	4
Συντομογραφίες	7
Γενικό πλαίσιο	8
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	10
1.1. Γιατί είναι σημαντικό να εστιάσουμε στην πρόνοια για το προσωπικό	14
1.2. Κύριες ομάδες-στόχοι και τρόπος χρήσης του παρόντος πρακτικού οδηγού	15
1.3. Νομικό πλαίσιο	16
2. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	20
2.1. Πρότυπα πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό	22
2.2. Στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό	35
2.3. Σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό	37
3. ΤΑ ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ	40
4. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	52
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	56
Παράρτημα 1. Ορισμοί	57
Παράρτημα 2. Πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό	61
Παράρτημα 3. Υπόδειγμα στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό	62
Παράρτημα 4. Υπόδειγμα σχεδίου δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου	66
Παράρτημα 5. Μηνύματα σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό	69
Παράρτημα 6. Υπόδειγμα εντύπου συνέντευξης πρόσληψης	73

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΠ	ανθρώπινοι πόροι
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
Κράτος μέλος	Κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΟΕΑΑ (αναδιατύπωση)	Οδηγία 2011/95/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 2011, σχετικά με τις απαιτήσεις για την αναγνώριση των υπηκόων τρίτων χωρών ή των απάτριδων ως δικαιούχων διεθνούς προστασίας, για ένα ενιαίο καθεστώς για τους πρόσφυγες ή για τα άτομα που δικαιούνται επικουρική προστασία και για το περιεχόμενο της παρεχόμενης προστασίας (αναδιατύπωση)
ΠΠΠ	πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό
ΣΛΕΕ	Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΤΕΔ	τυποποιημένες επιχειρησιακές διαδικασίες
Χώρες της ΕΕ+	Κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συνδεδεμένες χώρες
ΕΑΣΟ	Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο
ΕΥ-ΟSHA	Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία

ΓΕΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Από ακαδημαϊκές έρευνες ⁽¹⁾ σχετικά με το παρόν θέμα, καθώς και από συναντήσεις της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Υποστήριξης για το Άσυλο (EASO) με τους εργαζομένους στον συγκεκριμένο τομέα, προκύπτει ότι οι επαγγελματίες που εργάζονται στους τομείς της ανθρωπιστικής βοήθειας και του ασύλου είναι περισσότερο επιρρεπείς σε κατάθλιψη, άγχος ή επαγγελματική εξουθένωση απ' ό,τι οι εργαζόμενοι σε άλλα περιβάλλοντα. Στους λόγους που αναφέρθηκαν περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, το γεγονός ότι η εργασία είναι ιδιαίτερα απαιτητική εξαιτίας της έλλειψης πόρων, της έκθεσης στις οδυνηρές εμπειρίες του πληθυσμού με τον οποίο εργάζονται και της εργασιακής ανασφάλειας, στοιχεία τα οποία μπορούν στο σύνολό τους να επηρεάσουν αρνητικά την ευεξία ενός ατόμου. Στις αρχές του 2019, τα εθνικά σημεία επαφής του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας ζήτησαν από την EASO να κοινοποιήσει ορθές πρακτικές, από όλη την Ευρώπη, σχετικά με την αυτοφροντίδα και την πρόνοια για το προσωπικό κατά την ετήσια συνεδρίαση του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας της EASO. Ως πρώτο βήμα, η EASO διένειμε μια έρευνα στα εθνικά σημεία επαφής όλων των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των συνδεδεμένων χωρών (χώρες της ΕΕ+) που είναι μέλη των δικτύων της EASO για τις διαδικασίες υποδοχής και ασύλου και του δικτύου εμπειρογνομόνων σε θέματα ευαλωτότητας της EASO. Στόχος της έρευνας ήταν η συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με τις προσπάθειες που καταβάλλουν οι αρχές και οι οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών στον τομέα της πρόνοιας για το προσωπικό. Καταρτίστηκε μία έκθεση χαρτογράφησης ⁽²⁾ σχετικά με τις πρακτικές που χρησιμοποιούνται επί του παρόντος, καθώς και σχετικά με τις ανάγκες και τα κενά που προσδιορίστηκαν από τους συμμετέχοντες. Η έκθεση κοινοποιήθηκε στα τρία δίκτυα της EASO τον Δεκέμβριο του 2019.

Ένα βασικό δίδαγμα από τη διαδικασία χαρτογράφησης ήταν ότι οι χρόνιοι παράγοντες εργασιακού άγχους, εάν αφεθούν χωρίς διαχείριση, μπορούν να οδηγήσουν σε αλλαγές στον τρόπο συμπεριφοράς των εργαζομένων, να επηρεάσουν το σύστημα πεποιθήσεών τους και τη συναισθηματική τους κατάσταση και να έχουν επιπτώσεις στη σωματική τους ευεξία. Αυτό είναι ιδιαίτερα εμφανές στο πώς αισθάνεται το προσωπικό όταν εκτίθεται σε παρατεταμένο άγχος. Σύμφωνα με όσα ανέφεραν οι συμμετέχοντες στην έρευνα που διεξήγαγε η EASO το 2019, το παρατεταμένο άγχος οδηγεί σε αυξημένες μεταβολές της διάθεσης, σε αίσθημα θυμού και σε έλλειψη κινήτρων για εργασία.

⁽¹⁾ Solanki, H., *Mindfulness and Wellbeing: Mental health and humanitarian aid workers – A shift of emphasis from treatment to prevention*, Action Against Hunger, Λονδίνο, 2015· Antares Foundation, *Managing stress in humanitarian workers – Guidelines for good practice*, 2012.

⁽²⁾ Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 23 χώρες, εκ των οποίων 21 είναι κράτη μέλη της ΕΕ. Απαντήσεις ελήφθησαν επίσης από τη Νορβηγία και τη Σερβία. Συμμετείχαν συνολικά 89 άτομα. Οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής ανέφεραν ως κύριους παράγοντες άγχους την καθημερινή έκθεση σε τραυματικό περιεχόμενο, τον μεγάλο φόρτο εργασίας και τους χαμηλούς μισθούς. Παράλληλα, τα διευθυντικά στελέχη αξιολόγησαν ως κύριους λόγους άγχους τον αυξημένο γραφειοκρατικό φόρτο, την έλλειψη οργανωτικής δομής στην εργασία και την εργασιακή ανασφάλεια, μεταξύ άλλων. Τα πορίσματα δείχνουν ότι οι συμμετέχοντες παρατήρησαν αλλαγές στο πώς αισθάνονται, συμπεριφέρονται και ενεργούν, τόσο στην εργασία όσο και στην ιδιωτική τους ζωή.

Συνολικά, η έρευνα κατέδειξε την ανάγκη να βελτιωθούν οι ακόλουθοι τομείς στο εργασιακό περιβάλλον με σκοπό την **πρόληψη των κινδύνων** κακής υγείας (σωματικής και ψυχικής) για τους εργαζομένους:

- δέσμευση και ευαισθητοποίηση των ανώτερων διοικητικών στελεχών σχετικά με το **καθήκον μέριμνας** και τη σημασία της συνεχούς παροχής υποστήριξης στο προσωπικό καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου αποστολής / απασχόλησης,
- ενίσχυση των ενεργειών πριν από την πρόσληψη (π.χ. **ιατρική και ψυχολογική εξέταση** όλου του προσωπικού),
- **δυνατότητα πρόσβασης** σε σαφείς πληροφορίες σχετικά με τις **πολιτικές** και τις **δραστηριότητες** που σχετίζονται με την πρόνοια για το προσωπικό.

Τέλος, καθοριστική σημασία φαίνεται να έχει η αντιμετώπιση των πιέσεων στο πλαίσιο της εργασίας οι οποίες σχετίζονται με τις τρέχουσες αντιλήψεις στην Ευρώπη όσον αφορά τη **μετανάστευση**. Τα πορίσματα καταδεικνύουν ότι οι συχνά μάλλον αρνητικές αφηγήσεις επί του θέματος θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την εκτίμηση και τη διαχείριση των αναγκών πρόνοιας για τα διευθυντικά στελέχη και τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής.

Κατά τη διάρκεια του 2020 η EASO, μαζί με εμπειρογνώμονες από το **Βέλγιο**, τη **Γερμανία**, την **Ελλάδα**, τις **Κάτω Χώρες** και τη **Ρουμανία**, εκπόνησε τον παρόντα πρακτικό οδηγό ενσωματώνοντας τα πορίσματα της διαδικασίας χαρτογράφησης που διενεργήθηκε το 2019. Ο οδηγός αποτελείται από **τρία αυτοτελή μέρη** με σκοπό τη στήριξη των αρχών ασύλου και υποδοχής στις προσπάθειές τους να εξασφαλίσουν την ευεξία του προσωπικού.



1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο παρών οδηγός επικεντρώνεται στην εργασία στον τομέα του ασύλου σε επιχειρησιακό επίπεδο, ο οποίος, λόγω της φύσης της εργασίας, απαιτεί ειδικά εργασιακά περιβάλλοντα. Οι εργαζόμενοι σε χώρους εργασίας που σχετίζονται με το άσυλο (όπως χειριστές υποθέσεων, διαχειριστές ροής εργασιών, υπάλληλοι καταχώρισης, υπεύθυνοι υποδοχής και επικεφαλής ομάδων) συχνά αντιμετωπίζουν ποικίλες δύσκολες σωματικές και ψυχολογικές συνθήκες. Σε αυτές τις δυσκολίες μπορεί να περιλαμβάνονται ο διαρκώς μεγάλος φόρτος εργασίας, το συχνά απρόβλεπτο εργασιακό περιβάλλον λόγω των συνεχών αλλαγών στον αριθμό των αφίξεων αιτούντων διεθνή προστασία, η επαφή με άτομα που έχουν τραυματικές εμπειρίες και, σε ορισμένες περιπτώσεις, η έλλειψη πόρων για την εκτέλεση των καθημερινών καθηκόντων.

Για τους σκοπούς του παρόντος πρακτικού οδηγού, οι εν λόγω παράγοντες κινδύνου μπορούν να ταξινομηθούν σε **δύο** βασικές κατηγορίες ⁽³⁾.

- **Παράγοντες κινδύνου** που επηρεάζουν τους **υπαλλήλους πρώτης γραμμής** οι οποίοι εργάζονται απευθείας με αιτούντες διεθνή προστασία. Οι παράγοντες κινδύνου μπορούν να προκαλέσουν έμμεσο τραύμα. Ορισμένα παραδείγματα είναι οι χειριστές υποθέσεων, οι οποίοι ακούν τις τραυματικές εμπειρίες που μοιράζονται οι αιτούντες, και οι υπεύθυνοι υποδοχής, οι οποίοι εργάζονται καθημερινά με άτομα που έχουν ψυχολογικά τραύματα.
- **Παράγοντες άγχους** ⁽⁴⁾ που ενέχουν τον κίνδυνο να επηρεάσουν **ολόκληρες ομάδες**. Οι παράγοντες άγχους μπορούν να οδηγήσουν σε επαγγελματική εξουθένωση, καθώς ένα περιβάλλον εργασίας που δημιουργεί παρατεταμένο άγχος μπορεί να επηρεάσει την ευεξία των μελών του προσωπικού, από τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής έως τα διευθυντικά στελέχη.



Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι εργαζόμενοι σε αυτόν τον τομέα διακρίνονται από μεγάλη προσήλωση στην υποστήριξη των προσώπων που χρήζουν διεθνούς προστασίας και φτάνουν στην Ευρώπη. Έρχονται καθημερινά στην εργασία τους επειδή αυτή έχει έναν σκοπό και χαίρονται να εργάζονται στον συγκεκριμένο οργανισμό και στον τομέα του ασύλου και της μετανάστευσης. Επιπλέον, πολλοί νιώθουν ότι η εργασία αυτή τους προσφέρει μεγάλη ικανοποίηση παρά τις δυσκολίες της.

Συνεπώς, σκοπός του παρόντος πρακτικού οδηγού είναι **να υποστηρίξει τα διευθυντικά στελέχη στην πρόληψη, τη μείωση και την αντιμετώπιση των πιέσεων** που ασκούνται στο προσωπικό το οποίο εργάζεται στο πλαίσιο του ασύλου. Η εργασιακή ένταση και οι συναφείς κίνδυνοι για την υγεία (σωματικοί και ψυχολογικοί) αποτελούν συνήθη

⁽³⁾ Ο παρών πρακτικός οδηγός δεν επικεντρώνεται σε κινδύνους για την ασφάλεια σχετιζόμενους με την εργασία, όπως ατυχήματα και άλλα ακούσια ζητήματα προστασίας που ανακύπτουν λόγω έλλειψης προγραμματισμού ή συντήρησης των υποδομών των γραφείων, των οχημάτων κ.λπ.

⁽⁴⁾ Βλ. επίσης Leka, S., Griffiths, A. και Cox, T., «Chapter 5.1. Assessing risks at work», στο *Work Organization and Stress*, Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, Γενεύη, 2004, σ. 10: «Το εργασιακό άγχος μπορεί να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά με την εφαρμογή μιας προσέγγισης διαχείρισης κινδύνου, όπως γίνεται με επιτυχία με άλλα σημαντικά προβλήματα υγείας και ασφάλειας. Η προσέγγιση διαχείρισης κινδύνου αξιολογεί τους πιθανούς κινδύνους στο εργασιακό περιβάλλον ως αποτέλεσμα των οποίων συγκεκριμένοι υπαρκτοί παράγοντες επικινδυνότητας θα μπορούσαν να προκαλέσουν βλάβη στους εργαζομένους. Παράγοντας επικινδυνότητας είναι ένα συμβάν ή μια κατάσταση που μπορεί να προκαλέσει βλάβη. Ως βλάβη νοείται η σωματική ή ψυχολογική υποβάθμιση της υγείας. Οι αιτίες του άγχους είναι παράγοντες επικινδυνότητας που συνδέονται με τον σχεδιασμό και τη διαχείριση της εργασίας και των εργασιακών συνθηκών· η διαχείριση αυτών των παραγόντων και ο έλεγχος των επιπτώσεών τους μπορεί να πραγματοποιηθεί με τον ίδιο τρόπο που πραγματοποιείται η διαχείριση και άλλων παραγόντων επικινδυνότητας».

κατάσταση σε όλους τους οργανισμούς. Η εργασιακή ένταση οφείλεται συχνά στην **αδυναμία αντιμετώπισης του άγχους και της πίεσης** στον χώρο εργασίας. Μπορεί να βλάψει τόσο μεμονωμένα μέλη του προσωπικού όσο και ολόκληρο τον οργανισμό ⁽⁵⁾.

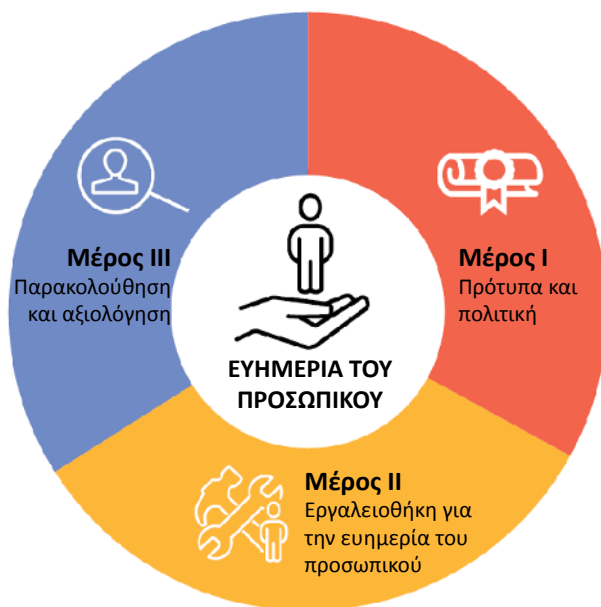
Ταυτόχρονα, η δημιουργία μιας νοοτροπίας υποστήριξης και κατανόησης σε έναν οργανισμό ή μια αρχή θα έχει θετικό αντίκτυπο στο υποκειμενικό αίσθημα ευεξίας των εργαζομένων, καθώς και στην αποτελεσματικότητά τους ⁽⁶⁾.

Η προσέγγιση αυτή, η οποία δίνει έμφαση στην **πρόληψη της εργασιακής έντασης** που υφίσταται το προσωπικό, αναφέρεται επίσης ως **ευαίσθητη ως προς το τραύμα μέριμνα (Trauma Informed Care -TIC) στον χώρο εργασίας**, ιδίως σε οργανισμούς που φροντίζουν πληθυσμούς με ψυχολογικά τραύματα. Αυτό γίνεται σε κάποιον βαθμό και από τις ευρωπαϊκές αρχές ασύλου και υποδοχής. Η **ευαίσθητη ως προς το τραύμα μέριμνα** αφορά γενικά τη μέριμνα για το προσωπικό οργανισμών, τη διαχείριση της αυτοφροντίδας, την υποστήριξη ομάδων και την προσωπική αυτοφροντίδα. Όλα αυτά αποσκοπούν στην πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης και του δευτερογενούς τραύματος του προσωπικού, ενισχύοντας παράλληλα τη συμπόνια, την ικανοποίηση και τη δευτερογενή ανθεκτικότητα. Τα θέματα αυτά καλύπτονται στον παρόντα τριμερή πρακτικό οδηγό.

Ο Πρακτικός οδηγός σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής αποτελείται από τρία αλληλένδετα μέρη που αλληλοσυμπληρώνονται για την επίτευξη μακροχρόνιου αντίκτυπου στην ευεξία του προσωπικού. Τα τρία μέρη του οδηγού μπορούν να χρησιμοποιηθούν από κοινού στο σύνολό τους, σε συνδυασμό ή ως αυτοτελή εργαλεία, ανάλογα με τις ανάγκες της αρχής ασύλου ή υποδοχής. Ο οδηγός προτείνει μια ολιστική τριπλή προσέγγιση όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό. Δίνεται προσοχή στον καθορισμό προτύπων και στην ανάπτυξη πολιτικής (μέρος I), στην επιλογή και εφαρμογή πρακτικών εργαλείων (μέρος II) και στην εφαρμογή μηχανισμών παρακολούθησης και αξιολόγησης (μέρος III), ώστε να διασφαλίζεται πάντα η προσαρμογή της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό στις ανάγκες των εργαζομένων. Οι παρεμβάσεις σχεδιάζονται σε συμμετοχική βάση και κατόπιν εκτίμησης των αναγκών και των κινδύνων.

⁽⁵⁾ Mezomo, D. S. και de Oliveira, T. S., «Stress prevention and management programme for public security professional», στο Rossi, A. M., Meurs, J. A. και Perrewé P. (επιμ.), *Stress and Quality of Working Life — Interpersonal and professional stress*, Information Age Publishing Inc., Σάρλοτ, Βόρεια Καρολίνα, 2016, σ. 166.

⁽⁶⁾ Βλ. επίσης την έρευνα των Hart, P. M. και Cotter, P., «Occupational wellbeing and performance: a review of organisational health research», *Australian Psychologist*, τόμ. 38, αριθ. 2, 2003, σ. 118-127.

ΓΡΑΦΗΜΑ 1. Ολιστική προσέγγιση της πρόνοιας για το προσωπικό

Το Μέρος I: Πρότυπα και πολιτική: παρουσιάζει **οκτώ πρότυπα** που καθοδηγούν όσον αφορά τη διατύπωση, την εφαρμογή και την αξιολόγηση της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό σε εργασιακά περιβάλλοντα ασύλου και υποδοχής στις χώρες της ΕΕ+. Τα εν λόγω πρότυπα συνδέονται με ποιοτικά κριτήρια αναφοράς (ΠΚΑ), δείκτες και προτεινόμενες δράσεις που μπορούν να επιστρατεύονται από τις αρχές για τη βελτιστοποίηση της πρόνοιας για το προσωπικό στα τμήματά τους. Διατυπώνονται συστάσεις σχετικά με τον τρόπο διαμόρφωσης μιας στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό που θα αποτελέσει τη βάση για την ανάπτυξη και την εφαρμογή μιας πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό, με στόχο τη διασφάλιση της ευεξίας των εργαζομένων. Η **κύρια ομάδα-στόχος** για το μέρος I είναι τα **τμήματα διοίκησης και ανθρώπινων πόρων (ΑΠ)**.

Το **Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό** προτείνει μια σειρά πρακτικών εργαλείων, ασκήσεων και μορφών κατάρτισης για μη τεχνικές δεξιότητες. Στόχος είναι τα διευθυντικά στελέχη και οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής, καθώς επίσης οι εσωτερικοί και εξωτερικοί ειδικοί, να ανταποκρίνονται στα πρότυπα ευεξίας του προσωπικού που παρουσιάζονται στο μέρος I. Ο κατάλογος των εργαλείων, ασκήσεων και δραστηριοτήτων ανάπτυξης ικανοτήτων που συνιστώνται, συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων αυτοφροντίδας, δεν είναι εξαντλητικός, αλλά παρουσιάζει ορθές πρακτικές που κοινοποιήθηκαν από εμπειρογνώμονες των κρατών μελών. Η **κύρια ομάδα-στόχος** για το μέρος II περιλαμβάνει **όλους τους εργαζομένους στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής:** το διοικητικό προσωπικό και το προσωπικό διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, τις ομάδες που είναι επιφορτισμένες με τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών και το προσωπικό που ασχολείται με την ανάπτυξη ικανοτήτων εσωτερικά. Περιλαμβάνει επίσης ειδικούς που υποστηρίζουν τις προσπάθειες πρόνοιας για το προσωπικό στο πλαίσιο ομάδων που εργάζονται για τις αρχές ασύλου και υποδοχής.

Το **Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση** συστήνει μέτρα που θα πρέπει να εφαρμόζονται προκειμένου να εκτιμηθεί αν η ευεξία του προσωπικού επηρεάζεται θετικά από τα μέτρα που έχουν τεθεί σε εφαρμογή και με ποιον τρόπο. Η **κύρια ομάδα-στόχος** για το μέρος III είναι τα **μέλη του προσωπικού με καθήκοντα παρακολούθησης και αναφοράς στο πλαίσιο μιας αρχής ασύλου και υποδοχής**. Τα διδάγματα που θα αντλούνται από την παρακολούθηση θα παρέχουν στη διοίκηση πληροφορίες σχετικά με τυχόν ανάγκες προσαρμογής για την επίτευξη συνολικής αποτελεσματικότητας.

Ορισμένοι όροι που αφορούν την πρόνοια για το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων των όρων «ευεξία», «άγχος» και «επαγγελματική εξουθένωση», χρησιμοποιούνται στα τρία μέρη του *Πρακτικού οδηγού σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής* βάσει ορισμών που παρέχονται από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA), άλλους φορείς της ΕΕ και ακαδημαϊκές πηγές. Για πληροφορίες σχετικά με την ορολογία που χρησιμοποιείται στα τρία μέρη του παρόντος οδηγού, ανατρέξτε στο [παράρτημα 1. «Ορισμοί»](#).



«Δεδομένου ότι η υγεία δεν είναι απλώς η απουσία ασθένειας ή αναπηρίας, αλλά και μια θετική κατάσταση πλήρους σωματικής, ψυχικής και κοινωνικής ευεξίας (WHO, 1986), υγιές περιβάλλον εργασίας είναι αυτό στο οποίο όχι μόνο δεν υπάρχουν επιβλαβείς συνθήκες, αλλά επικρατούν συνθήκες προαγωγής της υγείας.» ⁽⁷⁾

1.1. ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΝΑ ΕΣΤΙΑΣΟΥΜΕ ΣΤΗΝ ΠΡΟΝΟΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Το 2017 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε μια σημαντική ανακοίνωση σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία ⁽⁸⁾, στην οποία τονίζεται η σημασία της πρόληψης των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και των μυοσκελετικών παθήσεων. Οι Ευρωπαίοι εργαζόμενοι αναφέρουν τα δύο αυτά ζητήματα ως τις κύριες αιτίες των προβλημάτων υγείας που σχετίζονται με την εργασία. Ένας πρακτικός οδηγός ⁽⁹⁾ που δημοσιεύθηκε από τον EU-OSHA το 2017 παρουσιάζει αναλυτικά τα δύο αυτά ζητήματα και εξετάζει την αντιμετώπισή τους ⁽¹⁰⁾.

Στο πλαίσιο του ασύλου και της υποδοχής, η υγιεινή, τα περιστατικά βίας στις εγκαταστάσεις υποδοχής, οι συναισθηματικά δύσκολες καταστάσεις στη διάρκεια συνεντεύξεων και η έλλειψη πόρων αποτελούν παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την προσωπική ευεξία των εργαζομένων. Όπως προκύπτει από τα πορίσματα της διαδικασίας χαρτογράφησης της πρόνοιας για το προσωπικό από την EASO, όταν οι εργαζόμενοι, οι οποίοι είναι γενικά αφοσιωμένοι στο έργο τους, αισθάνονται ότι δεν υποστηρίζονται, δεν είναι ασφαλείς και δεν λαμβάνουν φροντίδα, μπορούν να παρουσιάσουν βραχυπρόθεσμα και πιο μακροπρόθεσμα προβλήματα σωματικής και ψυχικής υγείας.

⁽⁷⁾ Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, «*Work Organization and Stress*», 2004.

⁽⁸⁾ Ανακοίνωση της Επιτροπής, «*Ασφαλέστερη και υγιέστερη εργασία για όλους — Εκσυγχρονισμός της νομοθεσίας και της πολιτικής της ΕΕ για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία*», COM(2017) 12 final.

⁽⁹⁾ Βλ. EU-OSHA, *Ηλεκτρονικός οδηγός σχετικά με τη διαχείριση του άγχους και των ψυχοκοινωνικών κινδύνων*, 2021.

⁽¹⁰⁾ EU-OSHA, *Υγιείς εργαζόμενοι, ευημερούσες επιχειρήσεις — πρακτικός οδηγός για την ευημερία στην εργασία: Αντιμετώπιση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και των μυοσκελετικών παθήσεων στις μικρές επιχειρήσεις*, 2017.

Η έλλειψη κινήτρων για εργασία, η αίσθηση σωματικής αδιαθεσίας (που ενδέχεται να οδηγήσει σε αύξηση των αναρρωτικών αδειών), η συχνή εναλλαγή προσωπικού, η επαγγελματική εξουθένωση ⁽¹¹⁾ και οι παραιτήσεις έχουν και ένα τίμημα. Οι παράγοντες αυτοί έχουν αντίκτυπο στη λειτουργία της αρχής για την εκπλήρωση των σκοπών και των στόχων της.

1.2. ΚΥΡΙΕΣ ΟΜΑΔΕΣ-ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΠΡΑΚΤΙΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

Οι **κύριες ομάδες-στόχοι στις οποίες απευθύνεται το μέρος I του παρόντος πρακτικού οδηγού** είναι οι εξής:

- ανώτερα και μεσαία διευθυντικά στελέχη,
- επικεφαλής ομάδων,
- συντονιστές που εργάζονται στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής.

Το μέρος I αφορά τους υπευθύνους για τον σχεδιασμό και τον έλεγχο της εφαρμογής της πολιτικής σε επίπεδο οργανισμού / αρχής, αλλά και εκείνους που διευθύνουν και συντονίζουν ομάδες υπαλλήλων πρώτης γραμμής που έχουν τακτική επαφή με τους αιτούντες διεθνή προστασία.

Η **ομάδα-στόχος στην οποία απευθύνεται το μέρος I** ενθαρρύνεται να χρησιμοποιήσει και τα άλλα δύο μέρη για να ενισχύσει τις προσπάθειές της, δεδομένου ότι είναι αλληλένδετα και έχουν ως στόχο να λειτουργήσουν ως ένα πρακτικό σύνολο εργαλείων για:

- τη διαμόρφωση και εφαρμογή μιας **πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό** (μέρος I) με τη χρήση συμφωνημένων προτύπων,
- τον προσδιορισμό αποτελεσματικής και **κατάλληλης αντίδρασης**, η οποία θα περιγράφεται λεπτομερώς σε ένα σαφώς διατυπωμένο σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και θα είναι προσαρμοσμένη σε μια συγκεκριμένη κατάσταση (μέρος II),
- την **αξιολόγηση της προόδου** που σημειώνεται όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό με τη χρήση σχετικών εργαλείων τα οποία συνδέονται με τα πρότυπα και τις δράσεις που προτείνονται στο σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό (μέρος III).

Όταν τα ανώτερα διοικητικά στελέχη θεωρούν αναγκαίο να επενδύσουν στην πρόνοια για το προσωπικό και στην ευεξία του και αναλαμβάνουν τη δέσμευση να προστατεύουν τους εργαζομένους, ο αντίκτυπος ωφελεί τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής.

⁽¹¹⁾ Ανατρέξτε στο παράρτημα 1. «Ορισμοί» για τους ορισμούς που χρησιμοποιούνται σε κάθε ενότητα των κατευθυντήριων γραμμών.

Επιπλέον, τα διευθυντικά στελέχη αντιμετωπίζουν επίσης δύσκολες καταστάσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν αρνητικά την υγεία τους και, ως εκ τούτου, πρέπει να έχουν στη διάθεσή τους στρατηγικές αντιμετώπισης. Οι ηγετικές δεξιότητες και η επαγγελματική ανάπτυξη αποτελούν στοιχεία καίριας σημασίας για την προώθηση ενός υγιούς και δυναμικού εργασιακού περιβάλλοντος ⁽¹²⁾. Το προσωπικό των οργανισμών επηρεάζεται από τη συμπεριφορά και τις αποφάσεις της διοίκησης. Ωστόσο, τα διευθυντικά στελέχη μπορεί να μην έχουν αυτογνωσία όσον αφορά τα δικά τους επίπεδα άγχους και τις συμπεριφορές που προκύπτουν από το άγχος αυτό ⁽¹³⁾. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο ο οδηγός αναφέρεται σε στρατηγικές και προτείνει μέτρα επικεντρωμένα στην ηγεσία. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές αφορούν επίσης το προσωπικό που εργάζεται στους τομείς της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων και της υγείας, τους υπευθύνους ασφαλείας, καθώς και τους εκπαιδευτές που εργάζονται σε μια αρχή, καθώς οι υπηρεσίες αυτές είναι αρμόδιες για την εκτέλεση ορισμένων από τα προτεινόμενα μέτρα.

Τα πρότυπα και η πολιτική που προτείνονται βασίζονται σε ορθές πρακτικές που μοιράστηκαν οι συμμετέχοντες στη χαρτογράφηση που διεξήγαγε η EASO και συνδυάστηκαν με τις εισηγήσεις εμπειρογνομόνων από χώρες της ΕΕ+, οι οποίοι υποστήριξαν την εκπόνηση του παρόντος οδηγού. Οι παρεμβάσεις και οι ορθές πρακτικές που παρατίθενται αποτελούν παραδείγματα και όχι εξαντλητικό κατάλογο.

1.3. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1.3.1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Στην ΕΕ ⁽¹⁴⁾, οι εργοδότες είναι υποχρεωμένοι, στο πλαίσιο του θεσμοθετημένου «καθήκοντος μέριμνας», να φροντίζουν επαρκώς για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων τους. Η μέριμνα για την επαγγελματική υγεία αποσκοπεί όχι μόνο στη διατήρηση της υγείας των εργαζομένων, αλλά και στη βελτίωση της προστασίας της υγείας στον χώρο εργασίας. Μέσω της μέριμνας για την επαγγελματική υγεία, ο εργοδότης μπορεί να αποδείξει ότι εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά το «καθήκον μέριμνας», υπό την προϋπόθεση ότι η μέριμνα για την υγεία παρέχεται από καταρτισμένους ειδικούς υπό ποιοτικά ελεγχόμενες συνθήκες και ότι τα αποτελέσματα τεκμηριώνονται δεόντως.

Προκειμένου να εκπληρώσουν το «καθήκον μέριμνας», οι εργοδότες και τα διευθυντικά στελέχη θα πρέπει να γνωρίζουν το νομικό πλαίσιο. Η ανταπόκριση στις ανάγκες δεν θα

⁽¹²⁾ Maellaro, R. και Whittington, J. L., «Management development for well-being and survival: developing the whole person», στο Cooper, C., Campbell Quick, J. και Schabracca, M. J. (επιμ.), *International Handbook of Work and Health Psychology*, 3η έκδοση, Wiley-Blackwell, Τσίτσσεστερ, 2009, σ. 298.

⁽¹³⁾ Kets de Vries, M., Guillén Ramo, L. και Korotov, K., «Organisational culture, leadership, change and stress», Cooper, C., Campbell Quick, J. και Schabracca, M. J. (επιμ.), *International Handbook of Work and Health Psychology*, 3η έκδοση, Wiley-Blackwell, Τσίτσσεστερ, 2009, σ. 415.

⁽¹⁴⁾ Άρθρο 5 της οδηγίας 89/391/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 12ης Ιουνίου 1989, σχετικά με την εφαρμογή μέτρων για την προώθηση της βελτίωσης της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία (ΕΕ L 183 της 29.6.1989, σ. 1): «Ο εργοδότης υποχρεούται να εξασφαλίζει την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων ως προς όλες τις πτυχές της εργασίας».

πρέπει να είναι μεταδραστική. Αντ' αυτού, ο εργοδότης μπορεί να επιδείξει δέσμευση και μέριμνα πρωτίστως διασφαλίζοντας τη λήψη προληπτικών μέτρων, όπως ορίζεται στο άρθρο 6 της οδηγίας-πλαίσιου για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία ⁽¹⁵⁾:

Ο εργοδότης εφαρμόζει τα μέτρα που προβλέπονται στην παράγραφο 1 πρώτο εδάφιο, βάσει των ακόλουθων γενικών αρχών πρόληψης:

- αποφυγή των κινδύνων,
- εκτίμηση των κινδύνων που δεν μπορούν να αποφευχθούν,
- καταπολέμηση των κινδύνων στην πηγή τους.

Όσον αφορά την εργατική νομοθεσία και την ασφάλεια, υπάρχουν νομοθετικές πράξεις σε εθνικό επίπεδο, καθώς και ορισμένα κοινά πλαίσια της ΕΕ. Το παρόν μέρος του οδηγού επικεντρώνεται στα τελευταία, παρέχοντας μια σύντομη επισκόπηση της σημαντικότερης νομοθεσίας και περιγράφοντας την έννοια του καθήκοντος μέριμνας.

Η εργατική νομοθεσία της ΕΕ αποτελείται από το πρωτογενές και το παράγωγο δίκαιο, το οποίο συμπληρώνει την εθνική νομοθεσία στον τομέα αυτό. Αποσκοπεί στη βελτίωση και την εναρμόνιση των συνθηκών διαβίωσης και εργασίας των εργαζομένων και έχει εξελιχθεί με την πάροδο του χρόνου. Μία από τις ιδρυτικές Συνθήκες της ΕΕ, η Συνθήκη περί ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας ⁽¹⁶⁾, περιλάμβανε άρθρα σχετικά με την εργασιακή ισότητα, για να ακολουθήσουν οι κοινωνικές συμφωνίες στη Συνθήκη του Άμστερνταμ ⁽¹⁷⁾. Το νομικό πλαίσιο της ΕΕ για την εργατική νομοθεσία παρέχει μια κοινή βάση για οδηγίες και άλλα σχετικά έγγραφα που δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στα θέματα αυτά ⁽¹⁸⁾. Η μεταφορά του δικαίου της ΕΕ σε εθνικό επίπεδο πραγματοποιείται με την ενσωμάτωσή του στην εθνική νομοθεσία του κράτους μέλους.

1.3.2. ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Η κύρια νομική πράξη είναι η Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) ⁽¹⁹⁾ με τις γενικές αρχές της που περιγράφονται λεπτομερώς στο άρθρο 153. Βάσει του άρθρου 153, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο μπορούν να εκδίδουν οδηγίες, οι οποίες είναι δεσμευτικές αλλά δεν έχουν άμεση εφαρμογή, καθώς απαιτούν από τα κράτη μέλη να τις ενσωματώσουν μέσω «μεταφοράς» στην εθνική νομοθεσία ⁽²⁰⁾. Το άρθρο 153 απαιτεί από την ΕΕ να συμπληρώνει την εθνική νομοθεσία

⁽¹⁵⁾ Οδηγία 89/391/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 12ης Ιουνίου 1989, σχετικά με την εφαρμογή μέτρων για την πρόωση της βελτίωσης της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία (ΕΕ L 183 της 29.6.1989, σ. 1).

⁽¹⁶⁾ Η Συνθήκη περί ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας υπεγράφη στη Ρώμη στις 25 Μαρτίου 1957 και τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 1958. Η Συνθήκη αυτή έχει εξελιχθεί πλέον στη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

⁽¹⁷⁾ Η Συνθήκη του Άμστερνταμ τροποποιεί τη Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση, τις Συνθήκες περί ιδρύσεως των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και ορισμένες συναφείς πράξεις. Υπεγράφη στο Άμστερνταμ στις 2 Οκτωβρίου 1997 και τέθηκε σε ισχύ την 1η Μαΐου 1999.

⁽¹⁸⁾ Για παράδειγμα, ο Κοινοτικός Χάρτης των Θεμελιωδών Κοινωνικών Δικαιωμάτων των εργαζομένων της 30ής Μαΐου 1989, COM(89) 248 τελικό· η οδηγία-πλαίσιο για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία (89/391/ΕΟΚ) και η οδηγία 2003/88/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Νοεμβρίου 2003, σχετικά με ορισμένα στοιχεία της οργάνωσης του χρόνου εργασίας (ΕΕ L 299 της 18.11.2003, σ. 9). Για εκτενή επισκόπηση της σχετικής νομοθεσίας της ΕΕ: Reisenhuber, K., *European Employment Law — A systematic exposition*, Intersentia Publishing, Κέμπριτζ, Αμβέρσα, Πόρτλαντ, 2012· Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, Μόναχο, 2017, σ. 9 επ. (στα γερμανικά).

⁽¹⁹⁾ Ενοποιημένη έκδοση της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ C 326 της 26.10.2012, σ. 1).

⁽²⁰⁾ Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, Μόναχο, 2017, σ. 4 (στα γερμανικά).

στους ακόλουθους συναφείς τομείς: υγεία και ασφάλεια στους χώρους εργασίας ⁽²¹⁾· όροι εργασίας (συμβάσεις)· κοινωνική ασφάλιση και κοινωνική προστασία, διασφάλιση της μονιμότητας στο αξίωμα, ενημέρωση, υπεράσπιση, ίσες ευκαιρίες κτλ. ⁽²²⁾. Το άρθρο 10 της ΣΛΕΕ θέτει επίσης ως στόχο να καταπολεμηθούν κάθε μορφής διακρίσεις, όπως λόγω φύλου, φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, θρησκείας, αναπηρίας και ηλικίας. Ορισμένες περαιτέρω οδηγίες έχουν εξελιχθεί βάσει του άρθρου 10 της ΣΛΕΕ, για παράδειγμα όσον αφορά την ισότητα των φύλων ⁽²³⁾.

Ωράριο εργασίας και άδεια μετ' αποδοχών

Η οδηγία 2003/88/ΕΚ, της 4ης Νοεμβρίου 2003 ⁽²⁴⁾, θεσπίζει ορισμένες στοιχειώδεις προδιαγραφές. Αυτές περιλαμβάνουν ελάχιστη ημερήσια ανάπαυση 11 ωρών, μέγιστο μέσο εβδομαδιαίο χρόνο εργασίας 48 ωρών, ελάχιστη ετήσια άδεια μετ' αποδοχών 4 εβδομάδων και ορισμένους περαιτέρω κανονισμούς για τους εργαζομένους σε βάρδιες. Η οδηγία εφαρμόζεται καταρχήν στον ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα· ωστόσο, υπάρχουν ορισμένες εξαιρέσεις, όπως για παράδειγμα οι υπάλληλοι επιβολής του νόμου, οι ναυτικοί, τα πληρώματα πτήσης και οι έγκυες γυναίκες ⁽²⁵⁾.

Διαφάνεια και απόδειξη των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων

Η οδηγία (ΕΕ) 2019/1152, της 20ής Ιουνίου 2019 ⁽²⁶⁾, απαιτεί κάθε εργαζόμενος να έχει γραπτή ρητή νομική σύμβαση. Η οδηγία προωθεί τη βελτίωση των όρων εργασίας για όλους τους εργαζομένους στην ΕΕ, καθιστώντας τους διαφανείς και συγκρίσιμους. Με αυτόν τον τρόπο, οι εργαζόμενοι μπορούν να γνωρίζουν τα δικαιώματά και τις υποχρεώσεις τους και τους παρέχεται ασφάλεια δικαίου. Πάνω απ' όλα, η οδηγία διασφαλίζει την εναρμόνιση και την εφαρμοσιμότητα των ευρωπαϊκών συμβάσεων εργασίας ⁽²⁷⁾.

Ασφάλεια και υγεία στον χώρο εργασίας

Η οδηγία 89/391/ΕΟΚ, της 12 Ιουνίου 1989 ⁽²⁸⁾, καθορίζει πρότυπα για την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων και την προστασία της υγείας και της ασφάλειας στον χώρο εργασίας. Καθορίζει υποχρεώσεις τόσο για τους εργοδότες όσο και για τους εργαζομένους, καθορίζει τις ευθύνες, θεσπίζει την πρόσβαση σε πληροφορίες και

⁽²¹⁾ Ενοποιημένη έκδοση της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Μέρος Τρίτο — Οι εσωτερικές πολιτικές και δράσεις της Ένωσης, άρθρο 153 (πρώην άρθρο 137 της ΣΕΚ) (ΕΕ C 202 της 7.6.2016, σ. 114): «α) βελτίωση, ιδιαιτέρως, του περιβάλλοντος εργασίας, με σκοπό την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων, β) όροι εργασίας, γ) κοινωνική ασφάλιση και κοινωνική προστασία των εργαζομένων».

⁽²²⁾ Franzen, M., Gallner, I. και Oetker, H., *Commentary on European Labor Law*, C.H. Beck, Μόναχο, 2019, σ. 135 (στα γερμανικά).

⁽²³⁾ Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, Μόναχο, 2017, σ. 13 (στα γερμανικά).

⁽²⁴⁾ Οδηγία 2003/88/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Νοεμβρίου 2003, σχετικά με ορισμένα στοιχεία της οργάνωσης του χρόνου εργασίας (ΕΕ L 299 της 18.11.2003, σ. 9).

⁽²⁵⁾ Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, Μόναχο, 2017, σ. 263 επ.

⁽²⁶⁾ Οδηγία (ΕΕ) 2019/1152 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιουνίου 2019, για διαφανείς και προβλέψιμους όρους εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ L 186 της 11.7.2019, σ. 105).

⁽²⁷⁾ Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, Μόναχο, 2017, σ. 297–298.

⁽²⁸⁾ Οδηγία 89/391/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 12ης Ιουνίου 1989, σχετικά με την εφαρμογή μέτρων για την προώθηση της βελτίωσης της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία (ΕΕ L 183 της 29.6.1989, σ. 1).

παρέχει οδηγίες. Για παράδειγμα, θέματα όπως η πρόσβαση σε ιατρικές εξετάσεις, η πυροπροστασία και η χρήση μέσων ατομικής προστασίας σε συγκεκριμένα περιβάλλοντα εργασίας ⁽²⁹⁾ καλύπτονται από την εν λόγω οδηγία ⁽³⁰⁾.

Η έννοια του καθήκοντος μέριμνας

Πρόκειται για μια ευρέως γνωστή έννοια, η οποία χρησιμοποιείται συχνά για να εκφράσει την υποχρέωση των εργοδοτών να φροντίζουν και να αναλαμβάνουν την ευθύνη για την ευεξία και την προστασία του προσωπικού τους. Ο όρος «καθήκον μέριμνας» δεν αναφέρεται ρητά στη νομοθεσία της ΕΕ. Αποτελεί, όμως, μέρος ορισμένων εθνικών νομικών πράξεων στα κράτη μέλη. Ωστόσο, η έννοια του καθήκοντος μέριμνας μπορεί να συναχθεί από ορισμένους όρους που αναφέρονται στον κανονισμό (ΕΟΚ) αριθ. 31, κανονισμό (ΕΥΡΑΤΟΜ) αριθ. 11 ⁽³¹⁾, δεδομένου ότι περιέχει αναφορές στις αρχές της χρηστής διοίκησης και υποστήριξης, της υγειονομικής περίθαλψης και της κοινωνικής μέριμνας ⁽³²⁾.

Συμπερασματικά, η νομοθεσία της ΕΕ παρέχει ένα πλαίσιο για το δίκαιο που αφορά την προστασία της εργασίας στα εθνικά νομικά συστήματα. Το πλαίσιο αυτό ποικίλλει από θέμα σε θέμα όσον αφορά το βάθος των λεπτομερειών και το ρυθμιστικό περιεχόμενο. Το ίδιο ισχύει και για το καθήκον μέριμνας των εργοδοτών και των προσώπων που είναι υπεύθυνα για το προσωπικό. Σε ορισμένες εθνικές νομοθεσίες υπάρχει σαφής ορισμός της έννοιας του καθήκοντος μέριμνας, γεγονός που συνεπάγεται άμεση υποχρέωση για τα διευθυντικά στελέχη. Ωστόσο, σε επίπεδο ΕΕ αυτό δεν ορίζεται ρητά. Τα διευθυντικά στελέχη ⁽³³⁾ θα πρέπει πάντα να εξετάζουν προσεκτικά το εθνικό δίκαιο και τη δικαιοδοσία στον τομέα της προστασίας της εργασίας, ώστε να γνωρίζουν τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις τους.

⁽²⁹⁾ Οι λεπτομερείς διατάξεις σχετικά με τα μέσα ατομικής προστασίας καθορίζονται στον [κανονισμό \(ΕΕ\) 2016/425](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Μαρτίου 2016, σχετικά με τα μέσα ατομικής προστασίας και για την κατάργηση της οδηγίας 89/686/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 81 της 31.3.2016, σ. 51).

⁽³⁰⁾ Οι απαιτήσεις για την κατάρτιση ορίζονται στα άρθρα 11 και 12 της [οδηγίας \(ΕΕ\) 2019/1152](#) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιουνίου 2019, για διαφανείς και προβλέψιμους όρους εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ L 186 της 11.7.2019, σ. 105).

⁽³¹⁾ [Κανονισμός \(ΕΟΚ\) αριθ. 31, Κανονισμός \(ΕΥΡΑΤΟΜ\) αριθ. 11](#) περί καθορισμού του κανονισμού υπηρεσιακής καταστάσεως των υπαλλήλων και του καθεστώτος που εφαρμόζεται επί του λοιπού προσωπικού της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας και της Ευρωπαϊκής Κοινότητας Ατομικής Ενεργείας (ΕΕ P 45 της 14.6.1962, σ. 1385).

⁽³²⁾ Reithmann, U., *The duty of care under the service law in the case law of the court for the civil service of the European Union*, Nomos, Μπάντεν-Μπάντεν, 2019, σ. 111 επ.

⁽³³⁾ Άρθρο 5 της [οδηγίας 89/391/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 12ης Ιουνίου 1989](#), σχετικά με την εφαρμογή μέτρων για την προώθηση της βελτίωσης της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία (ΕΕ L 183 της 29.6.1989, σ. 1): «Ο εργοδότης υποχρεούται να εξασφαλίζει την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων ως προς όλες τις πτυχές της εργασίας».



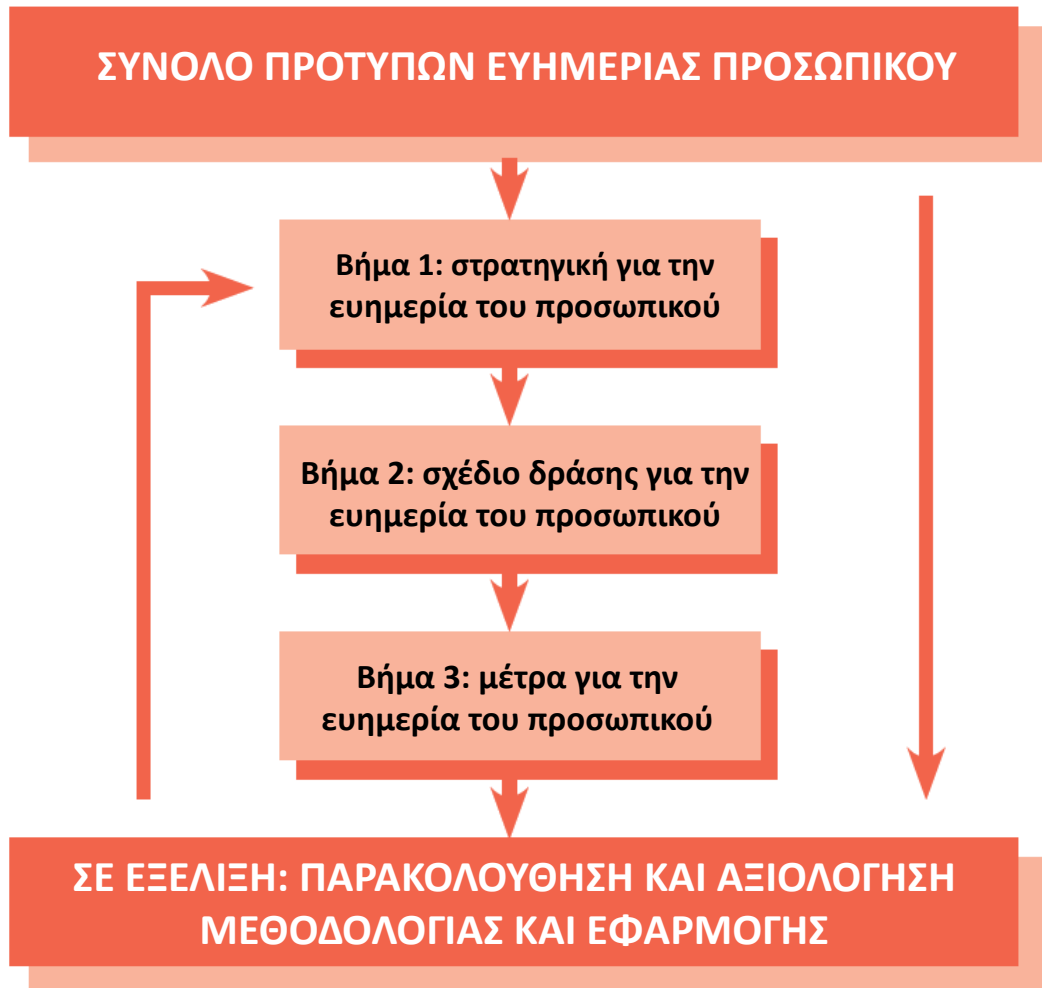
2. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Μολονότι οι πρωτοβουλίες για την ευεξία αποτελούν μέρος του τρόπου λειτουργίας των περισσότερων αρχών και οργανισμών, συχνά υλοποιούνται ad hoc και χωρίς επαρκή προσοχή στις πραγματικές ανάγκες των διαφόρων ομάδων και στα επαγγελματικά προφίλ του προσωπικού. Στο πλαίσιο του ασύλου και της υποδοχής, μια τέτοια προσέγγιση ενδέχεται να μην επαρκεί για την κατάλληλη διαχείριση του θέματος της ευεξίας του προσωπικού, το οποίο, καθώς εκτελεί τα καθήκοντά του σε απαιτητικά εργασιακά περιβάλλοντα, συχνά έρχεται αντιμέτωπο με ποικίλα επίπεδα αβεβαιότητας και άγχους. Ως εκ τούτου, συνιστάται ο σχεδιασμός και η εφαρμογή μιας συνεκτικής πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό σε περιβάλλοντα ασύλου και υποδοχής.

Η πολιτική αυτή αποσκοπεί στην προδραστική διαχείριση της ευεξίας του προσωπικού σε ολόκληρο τον κύκλο της πλήρους απασχόλησης, ξεκινώντας ήδη από την πρόσληψη, στη συνέχεια κατά την ένταξη στον οργανισμό και καθ' όλη τη διάρκεια της απασχόλησής του έως το στάδιο της αποχώρησης. Θα πρέπει να σχεδιαστεί με βάση την τακτική ανάλυση του προφίλ και των αναγκών του προσωπικού εντός της αρχής και σύμφωνα με τα οκτώ πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό (ΠΠΠ) που προτείνονται στον παρόντα οδηγό ή με εκείνα που έχει θεσπίσει η αρχή.

Μια πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό πρέπει να δίνει την ίδια βαρύτητα στην άμεση στήριξη και στη **μακροπρόθεσμη προδραστική προληπτική μέριμνα**, καθώς και στην παρακολούθηση και την αξιολόγηση. Η παρακολούθηση και η αξιολόγηση λειτουργούν ως βασικά εργαλεία για την έγκαιρη επισήμανση της ανάγκης προσαρμογής των μέτρων και των προσεγγίσεων σχετικά με την ευεξία με βάση την αξιολόγηση των επιδόσεων και των αναγκών.

ΓΡΑΦΗΜΑ 2. Βασικά βήματα κατά την εστίαση στην ανάπτυξη πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό



Για να υποστηριχθεί αυτή η διαδικασία, μπορούν να εκπονηθούν **τρία βασικά έγγραφα πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό**. Η στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό συνδέεται με το σχέδιο δράσης που αφορά την πρόνοια για το προσωπικό και αποτυπώνει τα μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό. Αυτή η αλληλουχία, όταν παρακολουθείται συστηματικά, ενημερώνει το επόμενο βήμα της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό, παρέχοντας σημαντικές πληροφορίες για πιθανές προσαρμογές.

2.1. ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Ο παρών οδηγός παρουσιάζει **οκτώ ΠΠΠ** ⁽³⁴⁾ που καθορίζουν τη χρηστή διακυβέρνηση όσον αφορά την ευεξία του προσωπικού που εργάζεται στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής.

⁽³⁴⁾ Τα εν λόγω πρότυπα έχουν αναπτυχθεί προσεκτικά από τους εμπειρογνώμονες που συμμετείχαν στην εκπόνηση του παρόντος πρακτικού οδηγού.

Όλα τα πρότυπα είναι **εξίσου σημαντικά** και το ένα δεν υπερισχύει του άλλου όσον αφορά τη σημασία τους. Τα ποιοτικά κριτήρια αναφοράς καθορίζονται σε σχέση με τα εν λόγω πρότυπα ώστε να διασφαλίζεται η εφαρμογή σχετικών διαδικασιών και μέτρων και να δίνεται προτεραιότητα και προσοχή στην ευεξία του προσωπικού μιας αρχής ή ενός οργανισμού. Κάθε πρότυπο και ποιοτικό κριτήριο αναφοράς συνδέεται με ένα σύνολο δεικτών (κατ' ανώτατο όριο τέσσερις) προκειμένου να διασφαλίζεται η δυνατότητα μέτρησης των επιδόσεων της πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό.

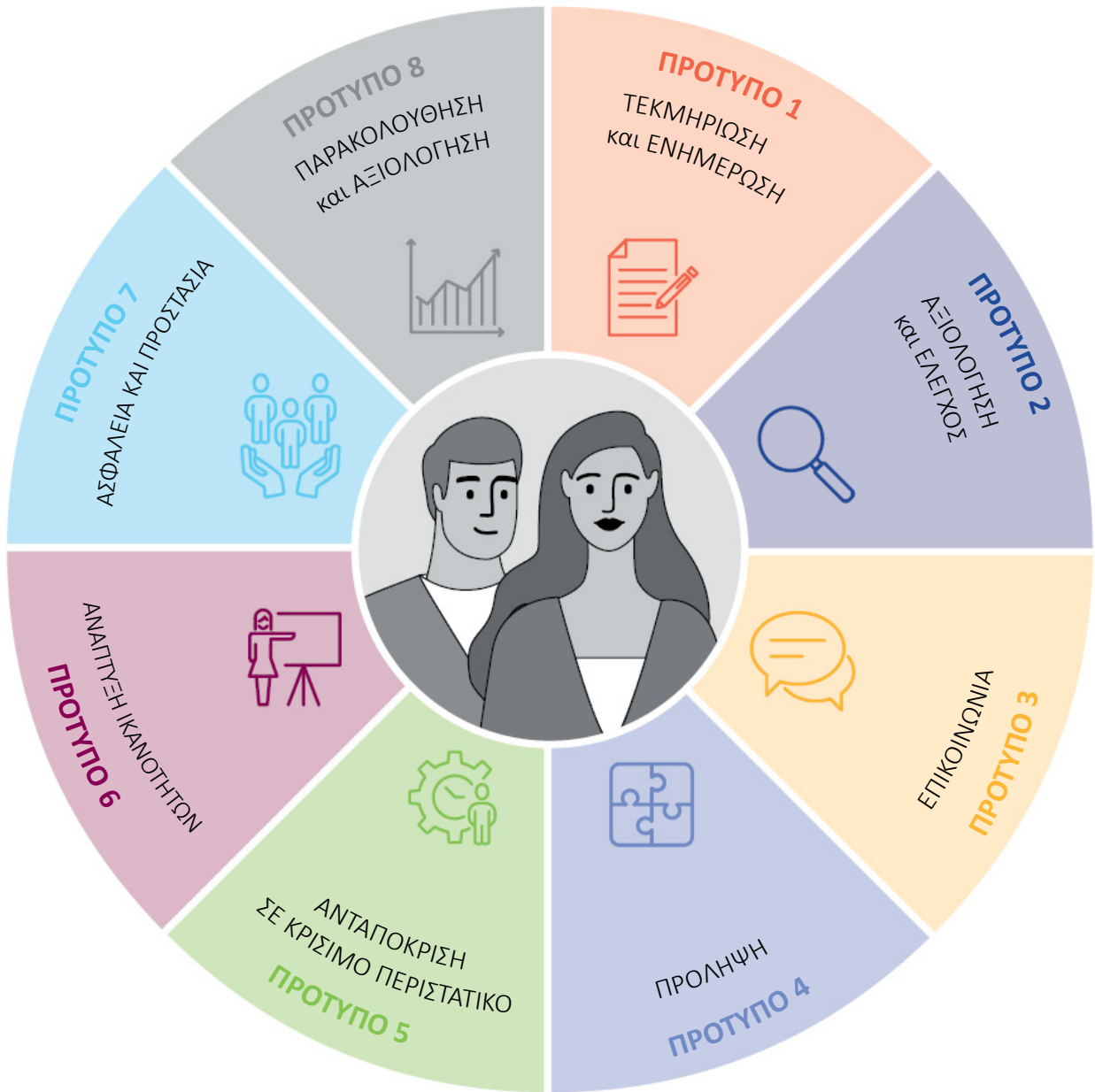
Η ίδια η αρχή πρέπει να καθορίζει τους απαραίτητους γενικούς όρους μέσω των οποίων θα εξασφαλίζεται η τήρηση των οκτώ προτεινόμενων προτύπων. Η ευεξία του προσωπικού θα βελτιωθεί όταν τα πρότυπα ενσωματωθούν στη διοίκηση μιας αρχής. Οι αρχές που διαθέτουν ήδη ισχυρό πλαίσιο πρόνοιας για το προσωπικό και έχουν θεσπίσει το δικό τους σύνολο προτύπων ενθαρρύνονται να τα διατηρήσουν. Οι αρχές που δεν έχουν αναπτύξει ακόμη ένα τέτοιο πλαίσιο ενθαρρύνονται να εξετάσουν το σύνολο των προτύπων που προτείνονται στον παρόντα οδηγό.

Όσον αφορά την εφαρμογή των προτύπων (σύμφωνα με τους καθορισμένους δείκτες), το αρμόδιο άτομο/τμήμα μπορεί να είναι ένα από τα ακόλουθα:

- διευθυντικά στελέχη
- επικεφαλής ομάδων
- τμήματα ανθρώπινων πόρων.

Τα πρότυπα, τα ποιοτικά κριτήρια αναφοράς και οι δείκτες επικεντρώνονται θεματικά στις βασικές απαιτήσεις για την οργανωσιακή απόδοση, όπως τεκμηρίωση, διαφάνεια, πληροφόρηση, ανάπτυξη ικανοτήτων, ασφάλεια, υγεία και επικοινωνία. Όλα δίνουν **έμφαση στην πρόληψη** των προβλημάτων υγείας που σχετίζονται με την εργασία (και αφορούν επίσης τη σωματική και συναισθηματική ευεξία).

ΓΡΑΦΗΜΑ 3. Τα οκτώ ΠΠΠ



ΠΡΟΤΥΠΟ 1: καταγραφή και ενημέρωση

Οι αρχές εφαρμόζουν στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, η οποία είναι καταγεγραμμένη και κοινοποιείται μέσω συναφών και συμφωνημένων διαύλων.

ΠΡΟΤΥΠΟ 2: εκτίμηση και έλεγχος

Οι αρχές δίνουν τη δυνατότητα στα διευθυντικά στελέχη να αποκτούν τις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτίμηση και τον έλεγχο των ομάδων τους σε θέματα που αφορούν την ευεξία του προσωπικού.

ΠΡΟΤΥΠΟ 3: επικοινωνία

Οι αρχές προωθούν τη σαφή και ολιστική επικοινωνία μέσω διαφόρων πλατφορμών και διαύλων που έχουν συμφωνηθεί.

ΠΡΟΤΥΠΟ 4: πρόληψη

Οι αρχές λαμβάνουν βιώσιμα προληπτικά μέτρα για την προώθηση και την προστασία της ψυχικής υγείας των εργαζομένων τους.

ΠΡΟΤΥΠΟ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών

Οι αρχές παρέχουν ειδική υποστήριξη στο προσωπικό που έχει βιώσει κάποιο κρίσιμο περιστατικό.

ΠΡΟΤΥΠΟ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων

Οι αρχές παρέχουν στο προσωπικό τους τα μέσα για την ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων.

ΠΡΟΤΥΠΟ 7: ασφάλεια και προστασία

Οι αρχές εφαρμόζουν και κοινοποιούν συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία ⁽³⁵⁾ βάσει ανάλυσης των κινδύνων σε διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα (συμπεριλαμβανομένης της εργασίας στο πεδίο).

ΠΡΟΤΥΠΟ 8: παρακολούθηση και αξιολόγηση

Οι αρχές παρακολουθούν και αξιολογούν τακτικά την αποτελεσματικότητα των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό που έχουν ληφθεί και ενσωματώνουν στη στρατηγική τους τα διδάγματα που αντλούνται.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι, παρόλο που η σημασία ενός κώδικα δεοντολογίας και μιας πολιτικής κατά της (σεξουαλικής) παρενόχλησης ή παρόμοιας πολιτικής εντός των αρχών δεν εξετάζεται ειδικά από τον παρόντα πρακτικό οδηγό σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής, οι εν λόγω πολιτικές και στρατηγικές πρέπει να αλληλοσυμπληρώνονται και είναι εξίσου σημαντικές ⁽³⁶⁾.

Τέλος, μολονότι ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για τα μέλη του προσωπικού του, σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να χρειαστεί να εξεταστεί η άμεση στήριξη επηρεαζόμενων μελών της οικογένειάς τους. Αυτό θα μπορούσε να είναι αναγκαίο σε περιπτώσεις όπου, για παράδειγμα, ένας εργαζόμενος έχει επηρεαστεί από κάποιο κρίσιμο περιστατικό με μακροχρόνιες επιπτώσεις.

⁽³⁵⁾ Ο όρος «προστασία» αναφέρεται εδώ στην προστασία από απειλές από άλλα πρόσωπα, περιβαλλοντικούς παράγοντες κ.λπ.

⁽³⁶⁾ Στην εισαγωγική εκπαίδευση του προσωπικού πρέπει να συμπεριληφθεί η ενημέρωση σχετικά με όλες τις σχετικές πολιτικές, όπως εκείνων που αφορούν τη σεξουαλική εκμετάλλευση και κακοποίηση, την απάτη και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Συνιστάται επίσης να υπενθυμίζονται στο προσωπικό των αρχών ασύλου και υποδοχής τα πρότυπα του κώδικα δεοντολογίας.

2.1.1. ΠΡΟΤΥΠΟ 1: ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ



Πρότυπο 1: Οι αρχές εφαρμόζουν στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, η οποία είναι καταγεγραμμένη και κοινοποιείται μέσω συναντήσεων και συμφωνημένων διαύλων ⁽³⁷⁾.

Σκοπός του προτύπου 1 είναι να διασφαλίζεται ότι η πολιτική της αρχής σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό ⁽³⁸⁾ είναι επαρκώς καταγεγραμμένη και κοινοποιείται σε όλο το προσωπικό. Η στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό θα πρέπει να αναπτύσσεται σε συμμετοχική βάση με εξέταση των αναγκών που προσδιορίζονται από συγκεκριμένες ομάδες-στόχους, λαμβανομένης υπόψη της ποικιλομορφίας. Όλο το προσωπικό της αρχής θα πρέπει να έχει πρόσβαση στη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό. Για να σχηματιστεί ολοκληρωμένη εικόνα, συνιστάται σε αυτή τη διαδικασία να συμμετέχει προσωπικό από διάφορα τμήματα, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού των τμημάτων ασφάλειας και προστασίας. Θα μπορούσε να συσταθεί μια εθελοντική ομάδα εμπειρογνομόνων για την υποστήριξη αυτής της διαδικασίας. Η εφαρμογή της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό πρέπει να εγκριθεί από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη. Η στρατηγική πρέπει να επικαιροποιείται με βάση τους κινδύνους και τις ανάγκες που εντοπίζονται κατά την τακτική παρακολούθηση και με βάση τις δραστηριότητες εκτίμησης αναγκών και κινδύνων που εκτελεί η αρχή. Οι δίαυλοι για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με την ευεξία του προσωπικού πρέπει να επιλέγονται σωστά ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική και εμπιστευτική επικοινωνία με το προσωπικό. Συνιστάται η δημιουργία μιας γενικής διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τη διαχείριση θεμάτων που σχετίζονται με την πρόνοια για το προσωπικό.

Την ευθύνη για την τήρηση του προτύπου 1 φέρουν τα ανώτερα διοικητικά στελέχη, σε στενή συνεργασία με την επιλεγμένη ομάδα εμπειρογνομόνων και τα τμήματα ανθρώπινων πόρων.

⁽³⁷⁾ Για πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορεί να ικανοποιηθεί αυτό το πρότυπο, ανατρέξτε στο παράρτημα 2 «Πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό (αφίσα)», το οποίο παρουσιάζει συνοπτικά όλα τα ΠΠΠ σε μορφή αφίσας, στο παράρτημα 3 «Υπόδειγμα στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό» και στο παράρτημα 5. «Μηνύματα σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό».

⁽³⁸⁾ Για καθοδήγηση σχετικά με την ανάπτυξη πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό, βλ. κεφάλαιο 2 «Ανάπτυξη πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό».

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Η στρατηγική πρόνοια για το προσωπικό καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο ορίζεται η ευεξία του προσωπικού και τα μέτρα που εφαρμόζονται για την υποστήριξη του προσωπικού	1α. Μια ειδική ομάδα εμπειρογνομόνων προτείνει μια στρατηγική πρόνοια για το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων μέτρων για την υποστήριξη του προσωπικού και τη σύνδεση με άλλες πολιτικές (π.χ. καταπολέμηση της παρενόχλησης, κώδικας δεοντολογίας) 1β. Τα ανώτερα διοικητικά στελέχη εγκρίνουν τη στρατηγική πρόνοια για το προσωπικό 1γ. Ένα σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό περιγράφει τις βασικές δραστηριότητες που πρέπει να διεξαχθούν κατά τη διάρκεια του έτους 1δ. Καθορίζεται χρονικό πλαίσιο για την επανεξέταση και την επικαιροποίηση της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό
ΠΚΑ2. Τίθενται σε εφαρμογή τυποποιημένες επιχειρησιακές διαδικασίες (ΤΕΔ)	2α. Αναπτύσσονται ΤΕΔ για τον καθορισμό ρόλων και αρμοδιοτήτων 2β. Η διοίκηση θέτει σε εφαρμογή τις ΤΕΔ
ΠΚΑ3. Η στρατηγική πρόνοια για το προσωπικό είναι εύκολα προσβάσιμη, συγκεκριμένη και διατυπωμένη σε γλώσσα κατανοητή από όλο το προσωπικό	3α. Όλα τα μέλη του προσωπικού γνωρίζουν και έχουν πρόσβαση στη στρατηγική πρόνοια για το προσωπικό 3β. Το προσωπικό έχει λάβει ενημερωτικό υλικό σχετικά με τις διαθέσιμες δραστηριότητες
ΠΚΑ4. Το σύνολο του προσωπικού ενημερώνεται συστηματικά σχετικά με τη στρατηγική πρόνοια για το προσωπικό, το σχέδιο δράσης και τα διαθέσιμα μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό, καθώς και για τον τρόπο πρόσβασης σε υπηρεσίες υποστήριξης	4α. Αριθμός εργαζομένων τον οποίο κάλυψαν οι δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό 4β. Θεματικές ενότητες εισαγωγικής εκπαίδευσης για νεοπροσληφθέντες συμπεριλαμβανομένης της ενημέρωσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό

2.1.2. ΠΡΟΤΥΠΟ 2: ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ

Στόχος του προτύπου 2 είναι η διασφάλιση ότι τα διευθυντικά στελέχη έχουν τις ικανότητες και τους δίνεται η δυνατότητα να εντοπίζουν και να ελέγχουν, σε βασικό επίπεδο, τις ανάγκες ευεξίας εντός των ομάδων τους και είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται προβλήματα όταν προκύπτουν. Μολονότι η κατάρτιση στον χώρο εργασίας και η συνεχής επαγγελματική ανάπτυξη διαδραματίζουν καίριο ρόλο, σημαντική είναι επίσης η σαφής περιγραφή των θέσεων εργασίας και των όρων αναφοράς για την επιλογή του κατάλληλου προσωπικού στους τομείς του ασύλου και της υποδοχής. Οι υποψήφιοι πρέπει να γνωρίζουν τις ιδιαίτερες προκλήσεις που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν στη θέση αυτή. Οι διαδικασίες ελέγχου μπορούν να ενισχυθούν με την προσθήκη συγκεκριμένων ερωτήσεων στο «έντυπο ερωτήσεων συνέντευξης» όσον αφορά την ανθεκτικότητα και τους τρόπους αντιμετώπισης καταστάσεων άγχους. Το έντυπο αυτό χρησιμοποιείται κατά την πρόσληψη προσωπικού ή κατά το στάδιο της ένταξης στον οργανισμό μετά την επιλογή του προσωπικού. Επιπλέον, μπορεί να είναι χρήσιμη μια ερώτηση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα εξασφαλίζουν την αυτοφροντίδα τους. Ενδέχεται επίσης να είναι απαραίτητη η επανεξέταση των εργαλείων αυτών και η κατάλληλη προσαρμογή τους σε πολιτισμικά και άλλα πλαίσια



Πρότυπο 2: Οι αρχές δίνουν τη δυνατότητα στα διευθυντικά στελέχη να αποκτούν τις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτίμηση και τον έλεγχο των ομάδων τους σε θέματα που αφορούν την ευεξία του προσωπικού ⁽³⁹⁾.

⁽³⁹⁾ Για πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορεί να ικανοποιηθεί αυτό το πρότυπο, βλ. παράρτημα 6 «Υπόδειγμα εντύπου συνέντευξης πρόσληψης», το οποίο περιέχει προτεινόμενες ερωτήσεις με εστίαση στη διαχείριση του άγχους και την αυτοφροντίδα. Σε γενικές γραμμές, θα πρέπει να γίνει αναφορά σε δυνητικούς παράγοντες άγχους στον χώρο εργασίας και στο εργασιακό περιβάλλον. Αυτό μπορεί να συμπεριληφθεί στην περιγραφή μιας θέσης εργασίας ώστε να υπάρχει διαφάνεια από την αρχή της διαδικασίας.

ώστε να λαμβάνεται υπόψη η ποικιλομορφία. Τα διευθυντικά στελέχη και τα τμήματα ανθρώπινων πόρων θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τις κατάλληλες δεξιότητες για την εκπλήρωση των καθηκόντων τους στο πλαίσιο αυτό.

Την **ευθύνη για την τήρηση του προτύπου 2** φέρουν τα τμήματα ανθρώπινων πόρων, με την υποστήριξη της ειδικής ομάδας εμπειρογνομώνων, σε συνεργασία με τα διευθυντικά στελέχη και τους επικεφαλής ομάδων.

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
<p>ΠΚΑ1. Τα τμήματα ανθρώπινων πόρων και τα διευθυντικά στελέχη διαθέτουν τις δεξιότητες για την παροχή σαφών περιγραφών θέσεων εργασίας και τη διατύπωση σχετικών ερωτήσεων σε συνεντεύξεις για την επιλογή προσωπικού</p>	<p>1α. Οι όροι αναφοράς και οι περιγραφές θέσεων εργασίας για τα διευθυντικά στελέχη και το προσωπικό περιλαμβάνουν σαφείς απαιτήσεις</p> <p>1β. Το έντυπο ερωτήσεων συνέντευξης για την επιλογή προσωπικού περιλαμβάνει μια ενότητα σχετικά με την ευεξία (διαχείριση του άγχους) και συνδέεται με ερώτηση σχετικά με τον κώδικα δεοντολογίας</p>
<p>ΠΚΑ2. Τα διευθυντικά στελέχη έχουν τις δεξιότητες ώστε να εντοπίζουν βασικές σωματικές και ψυχολογικές πιέσεις και ανάγκες στα μέλη της ομάδας τους</p>	<p>2α. Ορισμένα διευθυντικά στελέχη συμμετέχουν σε βασική κατάρτιση σχετικά με τον τρόπο εντοπισμού της σωματικής/ψυχολογικής πίεσης</p> <p>2β. Οι ανάγκες όλου του προσωπικού εξετάζονται μία φορά τον χρόνο σε όλα τα στάδια της απασχόλησης μέσω καθιερωμένης διαδικασίας παρακολούθησης</p> <p>2γ. Το ποσοστό παρατηρήσεων του προσωπικού που συγκεντρώνεται δείχνει ότι οι άμεσοι επόπτες τους έχουν καταβάλει προσπάθειες για τον εντοπισμό επαγγελματικών/προσωπικών πιέσεων</p>

2.1.3. ΠΡΟΤΥΠΟ 3: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το πρότυπο 3 έχει ως στόχο να διασφαλιστεί η σαφής, έγκαιρη, ειλικρινής και κατάλληλη επικοινωνία στο πλαίσιο των αρχών και των ομάδων τους. Επιπλέον, όλα τα μέλη του προσωπικού έχουν επίγνωση της σημασίας της διαφανούς επικοινωνίας σε όλα τα επίπεδα για τη διασφάλιση κλίματος εμπιστοσύνης στην εργασία. Οι πληροφορίες διαβιβάζονται μέσω κατάλληλων διαύλων και πλατφορμών εύχρηστων και προσβάσιμων σε όλο το προσωπικό. Επιπλέον, η επικοινωνία μεταξύ των προϊσταμένων και των αντίστοιχων ομάδων τους καθώς και στο πλαίσιο των ομάδων πραγματοποιείται με δεοντολογικό τρόπο και με σεβασμό. Όπου είναι δυνατό, ενθαρρύνεται και ενσωματώνεται μια προσέγγιση από τη βάση προς την κορυφή για την αντιμετώπιση διαφόρων θεμάτων και προκλήσεων. Αυτό είναι κρίσιμης σημασίας για την επίτευξη των στόχων και τη διασφάλιση υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος. Ειδικότερα, στα διευθυντικά στελέχη δίνεται η δυνατότητα να επικοινωνούν αποτελεσματικά και με ενσυναίσθηση με τις ομάδες που διευθύνουν. Ως εκ τούτου, η ανάγκη κατάρτισης



Πρότυπο 3:
Οι αρχές προωθούν τη σαφή και ολιστική επικοινωνία μέσω διαφόρων πλατφορμών και διαύλων που έχουν συμφωνηθεί⁽⁴⁰⁾.

⁽⁴⁰⁾ Για πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορεί να ικανοποιηθεί αυτό το πρότυπο, ανατρέξτε στις παρεμβάσεις που παρουσιάζονται στο Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό, στο παράρτημα 3 «Ημιδομημένες συναντήσεις παρακολούθησης προόδου ή κατ' ιδίαν συναντήσεις», στον πίνακα για την ανάπτυξη μη τεχνικών δεξιοτήτων: επικοινωνία και τεχνικές επικοινωνίας παράρτημα 14 «Δείγμα προγράμματος κατάρτισης με έμφαση στην πρόνοια για το προσωπικό», στο παράρτημα 17 «Συζήτηση στο πλαίσιο ομάδων εστίασης», στο κεφάλαιο 3.3.1 «Διαχείριση κρίσιμων περιστατικών», στην ενότητα 3.3.2 «Συλλογική υποστήριξη μετά από κρίσιμο περιστατικό» και στην ενότητα 3.3.3 «Ολοκληρωμένη ομάδα αντιμετώπισης περιστατικών». Ανατρέξτε επίσης στο Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση, στο παράρτημα 4, σχετικά με τον τρόπο συλλογής ουσιαστικών παρατηρήσεων και τις τεχνικές επικοινωνίας.

σε επικοινωνιακές δεξιότητες συνδέεται με την ανάγκη παροχής ποικίλων πλαισίων εντός των οποίων το προσωπικό μπορεί να ανταλλάσσει σκέψεις για προσωπικά ή επαγγελματικά θέματα. Συνεπώς, συνιστάται η ανάπτυξη δεξιοτήτων σχετικά με την επικοινωνία και τον τρόπο παροχής της κατάλληλης ανατροφοδότησης. Συνιστάται στους προϊσταμένους να αφιερώνουν συστηματικά χρόνο στην επικοινωνία με τις ομάδες τους, τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό επίπεδο.

Την ευθύνη για την τήρηση του προτύπου 3 φέρουν τα τμήματα ανθρώπινων πόρων, οι μονάδες κατάρτισης και ανάπτυξης ικανοτήτων, καθώς και τα αντίστοιχα τμήματα και οι προϊστάμενοί τους. Συνιστάται στους εργαζομένους να ενεργούν προδραστικά κατά τον προγραμματισμό τακτικών συναντήσεων και να αξιοποιούν τις ευκαιρίες που τους δίνονται για συναντήσεις με τα διευθυντικά στελέχη και τους συναδέλφους τους.

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Τα διευθυντικά στελέχη και το προσωπικό συμμετέχουν στη διαδικασία χρησιμοποιώντας δεξιότητες κατάλληλης, ειλικρινούς και διαφανούς επικοινωνίας με σεβασμό προς τους άλλους.	1α. Ο αριθμός των υπαλλήλων και των διευθυντικών στελεχών που συμμετέχουν σε κατάρτιση σε δεξιότητες επικοινωνίας 1β. Το ποσοστό υπαλλήλων που δηλώνουν ότι η επικοινωνία με τους άμεσους επόπτες τους είναι επαγγελματική, διαφανής και διεξάγεται με σεβασμό 1γ. Όλο το προσωπικό έχει πρόσβαση στη σύνοψη των πορισμάτων της ετήσιας έρευνας ανατροφοδότησης από το προσωπικό
ΠΚΑ2. Καθιερώνεται μια δομή που παρέχει σε όλα τα μέλη του προσωπικού δυνατότητες προσωπικής επικοινωνίας με τους προϊσταμένους τους για θέματα που αφορούν τόσο τα επαγγελματικά τους καθήκοντα όσο και την ευεξία τους.	2α. Ο αριθμός κατ' ιδίαν συναντήσεων που πραγματοποιήθηκαν / στις οποίες συμμετείχαν 2β. Αριθμός θετικών (επικοινωνιακών/χρήσιμων) παρατηρήσεων που ελήφθησαν κατά τη διάρκεια αυτών των τακτικών συναντήσεων

2.1.4. ΠΡΟΤΥΠΟ 4: ΠΡΟΛΗΨΗ

Το πρότυπο 4 διασφαλίζει την προδραστική συμμετοχή των αρχών στην πρόληψη αντιδράσεων άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης των διευθυντικών στελεχών και των υπαλλήλων πρώτης γραμμής, καθώς και στην προώθηση της σωματικής και ψυχικής υγείας γενικά. Αυτό μπορεί να γίνει, αφενός, με τη διενέργεια τακτικών εκτιμήσεων κινδύνου ⁽⁴²⁾ στο πλαίσιο δραστηριοτήτων παρακολούθησης υπό εξέλιξη ή, αφετέρου,

⁽⁴¹⁾ Για πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορεί να ικανοποιηθεί αυτό το πρότυπο, ανατρέξτε στο [Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό](#), παράρτημα 9, Β) Η περίπτωση των Κάτω Χωρών, όσον αφορά την ολοκληρωμένη ομάδα αντιμετώπισης περιστατικών. Επίσης, εξετάστε τη διενέργεια δραστηριοτήτων που επικεντρώνονται στην ανάπτυξη ομάδων, στην αυτοφροντίδα και τη διεύθυνση, μεταξύ άλλων, καθώς και τις συστάσεις σχετικά με την κατάρτιση των διευθυντικών στελεχών και των υπαλλήλων πρώτης γραμμής. Το πρότυπο 4 συνδέεται στενά με το πρότυπο 5. Το βίντεο κινουμένων σχεδίων της EASO σχετικά με τη σημασία του έγκαιρου εντοπισμού ενδείξεων άγχους (*The importance of the early identification of signs of stress*, 2021) μπορεί να φανεί χρήσιμο στην προσπάθεια να τονιστεί η σημασία της υποστήριξης των υπαλλήλων πρώτης γραμμής.

⁽⁴²⁾ Ανατρέξτε στο [παράρτημα 4 «Υπόδειγμα σχεδίου δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου»](#). Μια πιο ολοκληρωμένη προσέγγιση για την εκτίμηση των κινδύνων γενικότερα έχει αναπτυχθεί από τον EU-OSHA με το επιγραμματικό διαδραστικό εργαλείο εκτίμησης κινδύνου (Online interactive risk assessment — OiRA, 2021). Αυτό το ολοκληρωμένο διαδικτυακό εργαλείο εκτίμησης κινδύνου απευθύνεται κυρίως σε πολύ μικρές (λιγότεροι από 10 εργαζόμενοι) και μικρές (λιγότεροι από 50 εργαζόμενοι) επιχειρήσεις και οργανισμούς. Συνιστάται το περιεχόμενό του να προσαρμοστεί ώστε να ανταποκρίνεται στον σκοπό των αρχών ασύλου και υποδοχής. Ανατρέξτε, για παράδειγμα, στα εργαλεία για τις υπηρεσίες ασφαλείας.



Πρότυπο 4:
Οι αρχές λαμβάνουν βιώσιμα προληπτικά μέτρα για την προώθηση και την προστασία της ψυχικής υγείας των εργαζομένων τους ⁽⁴¹⁾.

μέσω συναντήσεων ανατροφοδότησης σε αρχικό στάδιο. Αυτές οι συναντήσεις ανατροφοδότησης μπορούν να συμπληρωθούν με την παροχή κατάρτισης σχετικά με τον τρόπο εντοπισμού των πρώτων ενδείξεων άγχους και με την παροχή στήριξης για την ενίσχυση των μηχανισμών θετικής αντιμετώπισης και της ανθεκτικότητας του προσωπικού. Η υποστήριξη αυτή μπορεί επίσης να περιλαμβάνει την ενθάρρυνση του προσωπικού να θέτει υγιή όρια και τη διεξαγωγή των απαραίτητων τακτικών δραστηριοτήτων πρόνοιας για το προσωπικό, όπως η εκπαιδευτική εποπτεία ή η «διεποπτεία»⁽⁴³⁾. Ως προληπτικό μέτρο για ομάδες που διατρέχουν ιδιαίτερο κίνδυνο έκθεσης σε έμμεσο τραύμα, μπορεί να απαιτούνται τακτική εκπαιδευτική εποπτεία και άλλες μορφές συνεδριών υποστήριξης από εκπαιδευμένο επαγγελματία ψυχικής υγείας. Η ενθάρρυνση των εργαζομένων να δίνουν προσοχή σε τυχόν αλλαγές που παρατηρούν στους συναδέλφους τους αποτελεί σημαντικό στοιχείο της φροντίδας του ενός για τον άλλο με πνεύμα ομαδικότητας. Επιπλέον, συνιστάται στις αρχές να συγκροτούν ομάδες που μπορούν να αντιδράσουν σε περίπτωση περιστατικών [π.χ. ομάδες διαχείρισης άγχους ή ομάδες αντιμετώπισης περιστατικών και ομάδες συλλογικής υποστήριξης⁽⁴⁴⁾]. Είναι αναγκαίο να αναπτυχθεί μια τυποποιημένη επιχειρησιακή διαδικασία (ΤΕΔ) που θα περιλαμβάνει σαφή καθήκοντα και τους περιορισμούς μιας τέτοιας εσωτερικής ομάδας επέμβασης/αντιμετώπισης περιστατικών.

Επιπλέον, συνιστάται να ορίζονται, κατά περίπτωση, εξωτερικοί ειδικοί για την υποστήριξη του προσωπικού βάσει συμφωνημένου μνημονίου κατανόησης, προκειμένου να προσδιοριστούν η υποστήριξη που θα παρασχεθεί και οι περιορισμοί της. Οι εν λόγω εξωτερικοί εμπειρογνώμονες θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, συμβούλους, ψυχολόγους και άλλους επαγγελματίες του τομέα της υγείας. Όλοι οι υπάλληλοι, και ιδίως οι προϊστάμενοι, πρέπει να γνωρίζουν το αρμόδιο πρόσωπο με το οποίο πρέπει να επικοινωνήσουν **πριν** εκδηλωθεί μια κρίση που αφορά την υγεία. Τέλος, η σύσταση μιας γενικής ομάδας εθελοντών για την ευαισθητοποίηση σχετικά με τη σημασία της προσωπικής φροντίδας μπορεί να αποτελέσει μία ακόμη ορθή πρακτική την οποία θα μπορούσαν να οργανώσουν οι αρχές.

Την ευθύνη για την τήρηση του προτύπου 4 φέρουν τα τμήματα ανθρώπινων πόρων, με την υποστήριξη των μονάδων κατάρτισης/ανάπτυξης ικανοτήτων και των διευθυντικών στελεχών. Παράλληλα, μέρος της ευθύνης φέρουν οι υπάλληλοι που ανήκουν στις ομάδες διαχείρισης άγχους / αντιμετώπισης περιστατικών ή στις ομάδες συλλογικής υποστήριξης, όπως και άλλοι εσωτερικοί ή εξωτερικοί εμπειρογνώμονες. Είναι σημαντικό οι εργαζόμενοι που ζητούν υποστήριξη από εξωτερικούς ειδικούς να έχουν τη δυνατότητα να το πράττουν κατά τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας. Επομένως, είναι ζωτικής σημασίας

⁽⁴³⁾ Η εκπαιδευτική εποπτεία στο πλαίσιο αυτό αφορά την εποπτεία ομάδων ή υποθέσεων και παρέχει στα μέλη της ομάδας μια πλατφόρμα για καθοδηγούμενο αναστοχασμό και την ευκαιρία να διαχθούν ο ένας από τον άλλο με συστηματικό τρόπο. Η διεποπτεία είναι μια μορφή ανάπτυξης γνώσης στο πλαίσιο μιας μικρής ομάδας επαγγελματιών, διευθυντικών στελεχών ή άλλων υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν κοινές προκλήσεις ή προβλήματα. Ανατρέξτε στο **Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό**, ενότητα 4.3 «Εκπαιδευτική εποπτεία».

⁽⁴⁴⁾ Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο σύστασης τέτοιων ομάδων υποστήριξης, βλ. **Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό**, ενότητα 3.3.1 «Διαχείριση κρίσιμων περιστατικών», ενότητα 3.3.2 «Συλλογική υποστήριξη μετά από κρίσιμο περιστατικό» και ενότητα 3.3.3 «Ολοκληρωμένη ομάδα αντιμετώπισης περιστατικών».

οι προβλέψεις για τη διευκόλυνση των υλικοτεχνικών ρυθμίσεων, καθώς και η συντονισμένη παραπομπή σε τέτοιους ειδικούς.

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε ευρύ φάσμα μαθημάτων κατάρτισης για τον εντοπισμό ενδείξεων άγχους, την πρόληψη του άγχους και την προαγωγή της ψυχικής υγείας γενικά	1α. Αριθμός μελών του προσωπικού που παρακολουθούν μαθήματα κατάρτισης σχετικά με τη διαχείριση του άγχους 1β. Ποσοστό μελών του προσωπικού που δηλώνουν ότι το υλικό που παρουσιάστηκε ήταν σχετικό με την καθημερινή τους εργασία
ΠΚΑ2. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε δραστηριότητες και υπηρεσίες υποστήριξης (που παρέχονται εσωτερικά και/ή εξωτερικά)	2α. Επιλέγονται και εκπαιδεύονται σημεία / ομάδες επαφής για σχετικές παρεμβάσεις 2β. Ισχύουν όροι αναφοράς για τα επιλεγμένα πρόσωπα επαφής / μέλη της ομάδας επέμβασης και για τις υπηρεσίες που παρέχουν 2γ. Όπου απαιτείται, διατίθενται σαφή κριτήρια επιλογής και όροι αναφοράς για εξωτερικούς ειδικούς
ΠΚΑ3. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη έχουν πρόσβαση σε δραστηριότητες προαγωγής της υγείας	3α. Αριθμός δραστηριοτήτων προαγωγής της υγείας που διοργανώθηκαν

2.1.5. ΠΡΟΤΥΠΟ 5: ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

Το πρότυπο 5 έχει ως στόχο να διασφαλίσει την ετοιμότητα της αρχής να υποστηρίξει το προσωπικό ώστε να ανακάμψει μετά από ένα κρίσιμο περιστατικό με πιθανές επιπτώσεις στην (ψυχική) υγεία. Υπογραμμίζει την ανάγκη να αναπτυχθούν εργαλεία για την αντιμετώπιση κάθε κρίσιμης κατάστασης και να διατυπωθούν σαφείς ΤΕΔ ⁽⁴⁶⁾. Προωθεί μια αποτελεσματική, έγκαιρη και σαφή αντιμετώπιση όσον αφορά τα μέλη του προσωπικού που έχουν επηρεαστεί από το κρίσιμο περιστατικό ⁽⁴⁷⁾. Συνιστάται στις αρχές να μεριμνούν ώστε να υπάρχουν ειδικευμένα μέλη της ομάδας επαρκώς καταρτισμένα για την υποστήριξη του προσωπικού που έχει ανάγκη. Αναπτύσσονται ΤΕΔ για την καθοδήγηση των ομάδων υποστήριξης. Θα πρέπει να αναφέρουν τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των μελών της ομάδας διαχείρισης άγχους / αντιμετώπισης περιστατικών / συλλογικής υποστήριξης, καθώς και τους περιορισμούς τους. Οι ΤΕΔ αναφέρουν επίσης πότε μια υπόθεση πρέπει να παραπεμφθεί σε εξωτερικούς ειδικούς ή σε ποιες περιπτώσεις πρέπει να εμπλακούν άλλες οντότητες (π.χ. τμήματα αρμόδια για την ασφάλεια ή την προστασία ή αστυνομία). Θα πρέπει όλο το προσωπικό, και ειδικότερα οι υπάλληλοι πρώτης



Πρότυπο 5:
Οι αρχές παρέχουν ειδική υποστήριξη στο προσωπικό που έχει βιώσει κάποιο κρίσιμο περιστατικό ⁽⁴⁵⁾.

⁽⁴⁵⁾ Για πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορεί να ικανοποιηθεί αυτό το πρότυπο, ανατρέξτε στις ακόλουθες ενότητες στο *Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό*: Ενότητα 3.3.1 «Διαχείριση κρίσιμων περιστατικών», ενότητα 3.3.2 «Συλλογική υποστήριξη μετά από κρίσιμο περιστατικό» και ενότητα 3.3.3 «Ολοκληρωμένη ομάδα αντιμετώπισης περιστατικών». Για τα σχετικά μαθήματα κατάρτισης, ανατρέξτε στις τεχνικές αποκλιμάκωσης, στον εντοπισμό προειδοποιητικών ενδείξεων και στις συστάσεις που παρουσιάζονται στις ενότητες αυτές. Τέλος, ανατρέξτε στο παράρτημα 8 «Κατάλογος σημείων ελέγχου για κρίσιμα περιστατικά».

⁽⁴⁶⁾ Ανατρέξτε στο *Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό*, ενότητα 3.3.1 «Διαχείριση κρίσιμων περιστατικών» και παράρτημα 8 «Κατάλογος σημείων ελέγχου για κρίσιμα περιστατικά».

⁽⁴⁷⁾ Το πρότυπο 5 αφορά την υποστήριξη του προσωπικού σε κρίσιμα περιστατικά και δεν καλύπτει κατ' ανάγκη τον ευρύτερο τομέα της διαχείρισης κρίσιμων περιστατικών. Αφορά την υποστήριξη των αιτούντων και την αποκλιμάκωση καθώς αυτές σχετίζονται με την πρόνοια για το προσωπικό. Για την παρακολούθηση που μπορεί να έχουν ανάγκη οι αιτούντες που επηρεάστηκαν από το περιστατικό θα χρειαστεί η παραπομπή σε εσωτερική ή εξωτερική επαγγελματική οντότητα.

γραμμής, να έχει τη δυνατότητα να συμμετάσχει σε δραστηριότητες ανάπτυξης ικανοτήτων σχετικά με τις τεχνικές αποκλιμάκωσης.

Την ευθύνη για την τήρηση του προτύπου 5 φέρει η διοίκηση, με την υποστήριξη των ομάδων που έχουν συσταθεί για την παρακολούθηση κρίσιμων περιστατικών, καθώς και τα τμήματα ανθρώπινων πόρων και τα τμήματα ασφάλειας και προστασίας, κατά περίπτωση.

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Εντός της αρχής ορίζεται ανεξάρτητο, καταρτισμένο πρόσωπο (ή ομάδα) εμπιστοσύνης όπου μπορεί να απευθυνθεί κάποιος μετά από κρίσιμα περιστατικά	1α. Ισχύουν όροι αναφοράς για την εν λόγω ομάδα ή το εν λόγω πρόσωπο επαφής 1β. Η ομάδα / το πρόσωπο επαφής που έχει επιλεγεί διαθέτει τις κατάλληλες δεξιότητες και έχει λάβει κατάρτιση για την παροχή της απαραίτητης υποστήριξης
ΠΚΑ2. Υπάρχει σαφής καθοδήγηση προς τα διευθυντικά στελέχη σχετικά με το τι θα πρέπει να ακολουθήσει μετά από ένα κρίσιμο περιστατικό	2α. Εφαρμόζεται ΤΕΔ για τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών
ΠΚΑ3. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη είναι ενημερωμένα σχετικά με τον τρόπο αίτησης για ειδική υποστήριξη και πρόσβασης σε αυτή μετά την εκδήλωση ενός κρίσιμου περιστατικού	3α. Η ύπαρξη, οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες του/ της εν λόγω προσώπου επαφής / ομάδας επέμβασης κοινοποιούνται σε όλο το σχετικό προσωπικό 3β. Οι ενημερωτικές συναντήσεις (μέρος της εισαγωγικής εκπαίδευσης και άλλης κατάρτισης του προσωπικού) χρησιμεύουν για την ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με την ΤΕΔ, τον τρόπο αναζήτησης / λήψης υποστήριξης και από ποιον σε περίπτωση κρίσιμου περιστατικού 3γ. Συνολικός αριθμός και είδη κρίσιμων περιστατικών που καταγράφηκαν σε σύγκριση με τα περιστατικά που απαιτούν παρακολούθηση από μέλος του προσωπικού 3δ. Ποσοστό του προσωπικού που επηρεάστηκε από το περιστατικό το οποίο δηλώνει ικανοποίηση από την υπηρεσία που παρείχε το πρόσωπο / η ομάδα υποστήριξης

2.1.6. ΠΡΟΤΥΠΟ 6: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Το πρότυπο 6 επικεντρώνεται στις βασικές ικανότητες που πρέπει να ενισχυθούν ή να αναπτυχθούν προκειμένου να καθοριστούν και να βελτιωθούν οι δεξιότητες όλου του προσωπικού που εργάζεται στον τομέα του ασύλου ή της υποδοχής. Η ευεξία σχετίζεται άμεσα με την ύπαρξη των μέσων για την ορθή εκτέλεση των καθημερινών καθηκόντων. Η μεταφορά γνώσης πρέπει να προωθείται και να διευκολύνεται μέσω κατάρτισης και άλλων σχετικών μορφών ανταλλαγής. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να αναπτυχθεί μια στρατηγική σχετικά με τα επαγγελματικά προσόντα, η οποία θα περιλαμβάνει εκτίμηση των αναγκών και προσδιορισμό των κατάλληλων μορφών κατάρτισης, για την υποστήριξη αυτής της διαδικασίας. Συνεπώς, συνιστάται στις αρχές να αναπτύξουν ένα ετήσιο πρόγραμμα κατάρτισης, το οποίο θα περιλαμβάνει κατάρτιση σε μη τεχνικές δεξιότητες (με έμφαση στη βελτίωση της πρόνοιας για το προσωπικό). Επιπλέον, προωθείται η



Πρότυπο 6:
Οι αρχές παρέχουν στο προσωπικό τους τα μέσα για την ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων (48).

(48) Ανατρέξτε στο Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό, παράρτημα 14 «Δείγμα προγράμματος κατάρτισης με έμφαση στην πρόνοια για το προσωπικό».

συλλογική υποστήριξη και η διεποπτεία ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να συζητούν και να μαθαίνουν ο ένας από τον άλλο.

Την ευθύνη για την τήρηση του προτύπου 6 φέρουν η διοίκηση και οι εσωτερικοί και εξωτερικοί εκπαιδευτές που υποστηρίζουν την αρχή σε αυτή την προσπάθεια ⁽⁴⁹⁾.

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Οι αρχές έχουν διενεργήσει εκτίμηση των αναγκών κατάρτισης και συστηματική αξιολόγηση των προγραμμάτων κατάρτισης για να εξασφαλίσουν υψηλής ποιότητας, αποτελεσματική εφαρμογή και μεταφορά γνώσης στην καθημερινή εργασία	1α. Διενεργούνται εκτιμήσεις των αναγκών του προσωπικού των αρχών 1β. Εφαρμόζεται πρόγραμμα κατάρτισης το οποίο καλύπτει θέματα σχετικά με την ευεξία του προσωπικού 1γ. Το πρόγραμμα κατάρτισης επικαιροποιείται
ΠΚΑ2. Οι αρχές έχουν οργανώσει ευρύ φάσμα ειδικά προσαρμοσμένων και τυποποιημένων μαθημάτων κατάρτισης	2α. Αριθμός μαθημάτων κατάρτισης που πραγματοποιήθηκαν 2β. Αριθμός μαθημάτων κατάρτισης που πραγματοποιήθηκαν με αναφορά στην ευεξία του προσωπικού 2γ. Αριθμός συμμετεχόντων στα μαθήματα κατάρτισης ανά έτος
ΠΚΑ3. Οι αρχές προσφέρουν πρόσθετες μορφές επαγγελματικής ανάπτυξης προκειμένου να διασφαλιστεί η μεταφορά γνώσης	3α. Αριθμός μελών του προσωπικού που συμμετέχουν σε δραστηριότητες υποστήριξης (συλλογική υποστήριξη, διεποπτεία, παροχή συμβουλών σε άτομα/ομάδες κ.λπ.) κατά τη διάρκεια μιας περιόδου αναφοράς 3β. Ποσοστό του προσωπικού που ανέφερε σε συναντήσεις ανατροφοδότησης ότι θεωρεί μια αντίστοιχη παρέμβαση στην οποία συμμετείχε σημαντική για τη διασφάλιση της ευεξίας

2.1.7. ΠΡΟΤΥΠΟ 7: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

Το πρότυπο 7 αφορά τον μετριασμό των κινδύνων με τη θέσπιση άρτια διαρθρωμένων διαδικασιών ασφάλειας και προστασίας για τις οποίες το προσωπικό είναι επαρκώς ενημερωμένο ⁽⁵¹⁾. Έμφαση δίνεται στην εκτίμηση των κινδύνων για την υγεία (σωματική και ψυχολογική) που σχετίζονται με την ασφάλεια και την προστασία, ώστε να καθιερωθούν ΤΕΔ και διαδικασίες ασφάλειας με σκοπό την ανάπτυξη ανθεκτικότητας. Με την εφαρμογή των εν λόγω διαδικασιών, μπορούν να ελαχιστοποιηθούν οι κίνδυνοι και το σχετικό άγχος. Ως εκ τούτου, συνιστάται στις αρχές να μεριμνούν ώστε τα τμήματα

⁽⁴⁹⁾ Οι αρχές ενδέχεται να χρειαστεί να αναθέσουν ορισμένα θέματα κατάρτισης σε εξωτερικούς συνεργάτες, όταν δεν μπορούν να παρέχουν ενδοϋπηρεσιακή κατάρτιση η οποία να ανταποκρίνεται στις συστάσεις που παρέχονται στο παρόν έγγραφο καθοδήγησης. Η ΕΑΣΟ διαθέτει σχετικές ενότητες κατάρτισης οι οποίες καλύπτουν ορισμένα από τα θέματα που προτείνονται στον παρόντα οδηγό.

⁽⁵⁰⁾ Για πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορεί να ικανοποιηθεί αυτό το πρότυπο, ανατρέξτε στο **Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό**, ενότητα 3.3.1 «Διαχείριση κρίσιμων περιστατικών». Βλ. επίσης παράρτημα 8 «Κατάλογος σημείων ελέγχου για κρίσιμα περιστατικά», το οποίο μπορεί να αξιοποιηθεί για ορισμένα σημεία της ΤΕΔ ή για τη μεθοδολογία παρακολούθησης κινδύνων. Επιπλέον, το **Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση** περιλαμβάνει χρήσιμες έρευνες για την ενημέρωση και την επικαιροποίηση των αναγκών που προσδιορίζονται από το προσωπικό σχετικά με την ασφάλεια και την προστασία, οι οποίες περιγράφονται λεπτομερώς στην ενότητα 3.3.1 «Κατάλογος σημείων ελέγχου για την ανάλυση της προόδου όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό».

⁽⁵¹⁾ Εδώ δεν δίνουμε έμφαση σε κινδύνους που αφορούν φθορές σε εξοπλισμό ή σε χώρους γραφείων ή παρόμοιους χώρους και, ως εκ τούτου, οι κίνδυνοι αυτοί δεν εξετάζονται.



Πρότυπο 7:
Οι αρχές εφαρμόζουν και κοινοποιούν συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία βάσει ανάλυσης των κινδύνων σε διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα (συμπεριλαμβανομένης της εργασίας στο πεδίο) ⁽⁵⁰⁾.

ανθρώπινων πόρων να παρέχουν σε όλο το προσωπικό και στα διευθυντικά στελέχη σε τυποποιημένη μορφή πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση σε μέτρα σχετικά με την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία καθώς και σχετικές οδηγίες. Επιπλέον, άλλες συστάσεις περιλαμβάνουν την ανάπτυξη μεθοδολογίας παρακολούθησης των κινδύνων και την κατάρτιση προσβάσιμου ετήσιου σχεδίου παρακολούθησης κινδύνων. Συνιστάται οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής να συμμετέχουν ενεργά σε δραστηριότητες παρακολούθησης κινδύνων ⁽⁵²⁾.

Την ευθύνη για την τήρηση του προτύπου 7 φέρουν τα τμήματα ασφάλειας και προστασίας, με την υποστήριξη των ανώτερων διοικητικών στελεχών, των τμημάτων ανθρώπινων πόρων και της ομάδας διαχείρισης του άγχους / των προσώπων επαφής.

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη ενημερώνονται σχετικά με τις ιεραρχίες αναφοράς που πρέπει να χρησιμοποιούνται σε περίπτωση άλλων περιστατικών έκτακτης ανάγκης / ασφάλειας πέραν των κρίσιμων περιστατικών	1α. Εφαρμόζεται και κοινοποιείται ΤΕΔ που συμπληρώνει την ΤΕΔ για τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών
ΠΚΑ2. Το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη ενημερώνονται σχετικά με την πρόσβαση σε μέτρα/οδηγίες για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία	2α. Ειδική ηλεκτρονική θυρίδα για τη λήψη και απάντηση σε ερωτήματα από το προσωπικό 2β. Καταγράφονται οι ανησυχίες που αναφέρονται ⁽⁵³⁾ 2γ. Ποσοστό του προσωπικού που αναφέρει σε συναντήσεις ανατροφοδότησης ότι αισθάνεται ότι η ασφάλεια και η προστασία του στον χώρο εργασίας λαμβάνεται επαρκώς υπόψη
ΠΚΑ3. Οι αρχές παρακολουθούν τους κινδύνους σε κάθε χώρο εργασίας στο πλαίσιο μιας συνεχούς και εξελισσόμενης διαδικασίας διαχείρισης κινδύνων, και με τη συμμετοχή υπαλλήλων πρώτης γραμμής, με σκοπό την προσαρμογή των μέτρων ασφάλειας/ προστασίας όπου απαιτείται	3α. Εφαρμόζονται μεθοδολογία και σχέδιο παρακολούθησης κινδύνων 3β. Το σχέδιο παρακολούθησης κινδύνων επικαιροποιείται τακτικά 3γ. Αριθμός υπαλλήλων πρώτης γραμμής που συμμετείχαν στην ετήσια διαδικασία παρακολούθησης κινδύνων



Πρότυπο 8: Οι αρχές παρακολουθούν και αξιολογούν τακτικά την αποτελεσματικότητα των μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό που έχουν ληφθεί και ενσωματώνουν στη στρατηγική τους τα διδάγματα που αντλούνται ⁽⁵⁴⁾.

2.1.8. ΠΡΟΤΥΠΟ 8: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Το πρότυπο 8 εναρμονίζεται με το καθήκον μέριμνας των αρχών. Συνδέεται με τη σημασία του προσδιορισμού ενός προσώπου ή μιας ομάδας επαφής που θα διεξάγει τακτικές δραστηριότητες παρακολούθησης των μέτρων που έχουν ληφθεί σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και του αντικτύπου αυτών των μέτρων. Οι εν λόγω δραστηριότητες περιλαμβάνουν μια βασική έρευνα σχετικά με την ευεξία του προσωπικού και έρευνες ικανοποίησης από την εργασία. Σκοπός δεν είναι μόνο να ελεγχθεί αν οι δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό εξελίσσονται ικανοποιητικά,

⁽⁵²⁾ Ανατρέξτε στο παράρτημα 4 «Υπόδειγμα σχεδίου δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου».

⁽⁵³⁾ Η εμπιστευτικότητα αποτελεί βασική αρχή σε όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την πρόνοια για το προσωπικό.

⁽⁵⁴⁾ Για πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορεί να ικανοποιηθεί αυτό το πρότυπο, ανατρέξτε στα εργαλεία στο Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό, ενότητα 2.4 «Έρευνα για την ποιότητα της απασχόλησης», και στο Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση, ενότητα 3.3 σχετικά με τη συνολική δέσμη αξιολόγησης της ποιότητας της πρόνοιας για το προσωπικό.

αλλά και να εντοπιστούν πιθανές αναδυόμενες ανάγκες πρόνοιας για το προσωπικό καθώς και ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι πριν εμφανιστούν στην πραγματικότητα ⁽⁵⁵⁾. Το πρότυπο διευκολύνει επίσης τον προσδιορισμό των τομέων στους οποίους το προσωπικό επιδεικνύει ανθεκτικότητα και των τομέων όπου εφαρμόζεται ορθή πρακτική, για σκοπούς εσωτερικής μάθησης.

Την ευθύνη για την τήρηση του προτύπου 8 φέρουν τα τμήματα παρακολούθησης και αξιολόγησης, με την υποστήριξη των ανώτερων διοικητικών στελεχών και των τμημάτων ανθρώπινων πόρων.

ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΠΚΑ1. Εφαρμόζεται μεθοδολογία παρακολούθησης και αξιολόγησης για την εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των μέτρων που λαμβάνονται σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό	1α. Εφαρμόζεται μεθοδολογία παρακολούθησης και αξιολόγησης της πρόνοιας για το προσωπικό 1β. Επιλέγεται ένα πρόσωπο επαφής / μια ομάδα παρακολούθησης
ΠΚΑ2. Λαμβάνουν χώρα τακτικές διαδικασίες παρακολούθησης και αξιολόγησης, στις οποίες περιλαμβάνεται η διαχείριση κινδύνου ⁽⁵⁶⁾ σχετικά με το άγχος	2α. Καταρτίζονται σε ετήσια βάση εκθέσεις παρακολούθησης και αξιολόγησης 2β. Τα πορίσματα αντικατοπτρίζονται στις τακτικές συστάσεις προς τα ανώτερα διοικητικά στελέχη 2γ. Οι συστάσεις τροφοδοτούν την επανεξέταση της στρατηγικής και του σχεδίου δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου

2.2. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Για να προσεγγίσουν την πρόνοια για το προσωπικό με συνεκτικό και ολοκληρωμένο τρόπο, οι αρχές ασύλου και υποδοχής πρέπει να εξετάσουν την **ανάπτυξη και την εφαρμογή στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό** ⁽⁵⁷⁾. Μια στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό μετουσιώνει τα πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό σε συγκεκριμένους στόχους πολιτικής που δίνουν στο προσωπικό τη δυνατότητα να διάγει μια υγιή και παραγωγική επαγγελματική ζωή, ενώ παράλληλα αξιοποιεί πλήρως τις δυνατότητές του. Επιπλέον, η στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό υλοποιεί τους καθορισμένους στόχους μέσω υψηλής ποιότητας, αποδοτικών, αποτελεσματικών και εντός του προϋπολογισμού μέτρων και υπηρεσιών πρόνοιας για το προσωπικό. Η εμπλοκή και η συμμετοχή των ανώτερων διοικητικών στελεχών και των εργαζομένων από όλα τα επίπεδα στον σχεδιασμό και την εκτέλεση μιας ουσιαστικής στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό είναι ιδιαίτερα σημαντική. Η στρατηγική θα πρέπει να καλύπτει τη διαχείριση κινδύνων καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.

⁽⁵⁵⁾ Τα σχετικά εργαλεία για την κατάρτιση σχεδίου παρακολούθησης των παρεμβάσεων πρόνοιας για το προσωπικό διατίθενται στο Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση, κεφάλαιο 3 «Δέσμη παρακολούθησης της ποιότητας της πρόνοιας για το προσωπικό».

⁽⁵⁶⁾ Ανατρέξτε στο παράρτημα 4 «Υπόδειγμα σχεδίου δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου» για υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου και επεξήγηση του κύκλου εκτίμησης κινδύνου.

⁽⁵⁷⁾ Ανατρέξτε στο παράρτημα 3 «Υπόδειγμα στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό».

Πριν από την έναρξη της διαδικασίας ανάπτυξης της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό, οι αρχές θα πρέπει να εξετάσουν τα ακόλουθα ερωτήματα.

- Τι έχουμε θέσει σε εφαρμογή και λειτουργεί καλά και πού υπάρχουν κενά;
- Ποιες είναι οι κύριες ομάδες-στόχοι των τρεχουσών παρεμβάσεων;
- Παρατηρούμε τάσεις που απαιτούν προσοχή όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό (συχνή εναλλαγή προσωπικού, αυξημένος αριθμός κρίσιμων περιστατικών, συχνές απουσίες προσωπικού κ.λπ.);
- Επιδιοκιμάζεται και υποστηρίζεται από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη η εφαρμογή στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό;
- Γιατί θέλουμε να εφαρμόσουμε τη στρατηγική (ή ορισμένα τμήματά της) τώρα; Για παράδειγμα, πρόσφατα αυξήθηκε ο αριθμός κρίσιμων περιστατικών στα οποία εμπλέκονται υπάλληλοι και αιτούντες, ή υπάρχουν εξωτερικές, ανεξέλεγκτες καταστάσεις, όπως ο αντίκτυπος της νόσου COVID-19 στα μέλη του προσωπικού.

Βάσει των οκτώ ΠΠΠ, **οι στόχοι, η προσέγγιση και τα μέτρα** της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό θα διατυπωθούν **μετά από εκτίμηση των αναγκών** που θα διενεργηθεί στο πλαίσιο του οργανισμού ⁽⁵⁸⁾. Στόχος της εκτίμησης αναγκών είναι να αποτυπωθεί η κατάσταση όσον αφορά την ευεξία του προσωπικού της αρχής. Αυτό επιτυγχάνεται με τον προσδιορισμό των **υφιστάμενων αναγκών** και **δυναμικών κινδύνων**, καθώς και του κατά πόσον και με ποιον τρόπο αντιμετωπίζονται μέσω των υφιστάμενων πολιτικών και μηχανισμών.

Σκοπός της εκτίμησης των αναγκών θα είναι να συλλεχθούν, με πλήρη σεβασμό της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, πληροφορίες σχετικά με:

- δημογραφικά στοιχεία του οργανισμού (προφίλ του προσωπικού όσον αφορά την ηλικία και το φύλο, καθιστικοί και σωματικά ενεργοί ρόλοι, σταθερό προσωπικό στο γραφείο και προσωρινό προσωπικό),
- υγεία των εργαζομένων (δεδομένα ασθένειας/απουσίας, κυριότεροι λόγοι αιτήσεων αποζημίωσης από ασφαλιστικούς φορείς υγείας, ατυχήματα / κρίσιμα περιστατικά, χρήση των υφιστάμενων προγραμμάτων βοήθειας από τους εργαζομένους),
- ανατροφοδότηση εκ μέρους των εργαζομένων σχετικά με τους κινδύνους και τις ανάγκες πρόνοιας για το προσωπικό μέσω ερευνών, ομάδων εστίασης και ομαδικών συζητήσεων.

Η εκτίμηση των αναγκών πρέπει να παρέχει στοιχεία για θέματα όπως τα ακόλουθα.

- Πιστεύουν τα διευθυντικά στελέχη και οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής της αρχής ότι θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η ευεξία στον χώρο εργασίας τους;

⁽⁵⁸⁾ Τα εργαλεία για την εκτίμηση των αναγκών, την παρακολούθηση του αντίκτυπου των προπαθειών και την αξιολόγηση των δραστηριοτήτων πρόνοιας για το προσωπικό συνολικά παρατίθενται στο **Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση**. Συνιστάται η μελέτη και των τριών μερών του οδηγού, καθώς είναι αλληλένδετα.

- Ποιοι κίνδυνοι που σχετίζονται με την εργασία ⁽⁵⁹⁾ έχουν προσδιοριστεί ως οι πλέον σοβαροί όσον αφορά την ευεξία;
- Ποια είδη μέτρων είναι πιθανότερο να φέρουν καλά αποτελέσματα;
- Ποια μορφή μελλοντικών μέτρων/δραστηριοτήτων θα λειτουργούσε καλύτερα για τα διευθυντικά στελέχη και τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής;
- Υπάρχουν πόροι και εμπειρογνώσις για την παρουσίαση, την εφαρμογή και την παρακολούθηση/αξιολόγηση των μέτρων που λαμβάνονται;
- Ποιος είναι υπεύθυνος για την υλοποίηση των προτεινόμενων παρεμβάσεων (εσωτερικοί ή εξωτερικοί επαγγελματίες, μέλη ομάδων, διευθυντικά στελέχη κ.λπ.), και υπάρχει διαθέσιμος προϋπολογισμός;

Θα πρέπει να αναπτυχθεί μια μεθοδολογία εκτίμησης αναγκών και να διενεργηθεί εκτίμηση αναγκών από εξωτερικό ή εσωτερικό εμπειρογνώμονα / ομάδα εμπειρογνομόνων. Τα αποτελέσματα της **εκτίμησης αναγκών**, η οποία θα πρέπει να επικεντρώνεται στους νέους δυνητικούς **παράγοντες κινδύνου που έχουν εντοπιστεί**, θα τροφοδοτήσουν την ανάπτυξη της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό, η οποία θα πρέπει να επιδιώκει την επίτευξη των στόχων πρόνοιας για το προσωπικό σε διετείς-τριετείς κύκλους. Η στρατηγική θα πρέπει να αξιολογείται ετησίως όσον αφορά την αποτελεσματικότητα και την καταλληλότητά της.

2.3. ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΝΟΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Οι στόχοι της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό θα αποτελέσουν την αφετηρία για την **κατάρτιση ενός σχεδίου δράσης** ⁽⁶⁰⁾. Οι καθορισμένοι στόχοι και τα μέτρα της στρατηγικής πρέπει να υλοποιούνται με την εισαγωγή συγκεκριμένων και μετρήσιμων δραστηριοτήτων που θα κοινοποιούνται σαφώς και εγκαίρως μέσω κατάλληλων διαύλων σε όλο το προσωπικό. Οι δραστηριότητες που παρουσιάζονται στο σχέδιο δράσης θα πρέπει να αξιολογούνται, να επανεξετάζονται και να επικαιροποιούνται όταν χρειάζεται.

Το σχέδιο δράσης απαντά στα ακόλουθα ερωτήματα.

- Ποια είναι τα είδη δραστηριοτήτων που πρέπει να υλοποιηθούν εντός του δεδομένου χρονικού πλαισίου;
- Ποια υπηρεσία/μονάδα/ομάδα είναι αρμόδια για την υλοποίηση των προτεινόμενων δραστηριοτήτων (εσωτερικοί ή εξωτερικοί επαγγελματίες, μέλη ομάδας, διευθυντικά στελέχη κ.λπ.);
- Ποιες είναι οι ομάδες-στόχοι των δραστηριοτήτων;

⁽⁵⁹⁾ Leka, S., Griffiths, A. και Cox, T., «Chapter 5.1. Assessing risks at work», στο *Work Organization and Stress*, Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, Γενεύη, 2004, σ. 10.

⁽⁶⁰⁾ Ανατρέξτε στο παράρτημα 4 «Υπόδειγμα σχεδίου δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου».

- Ποιο είναι το χρονοδιάγραμμα και ποια η συχνότητα υλοποίησης των προτεινόμενων δραστηριοτήτων;
- Ποια είναι η κατανομή του προϋπολογισμού ανά δραστηριότητα;

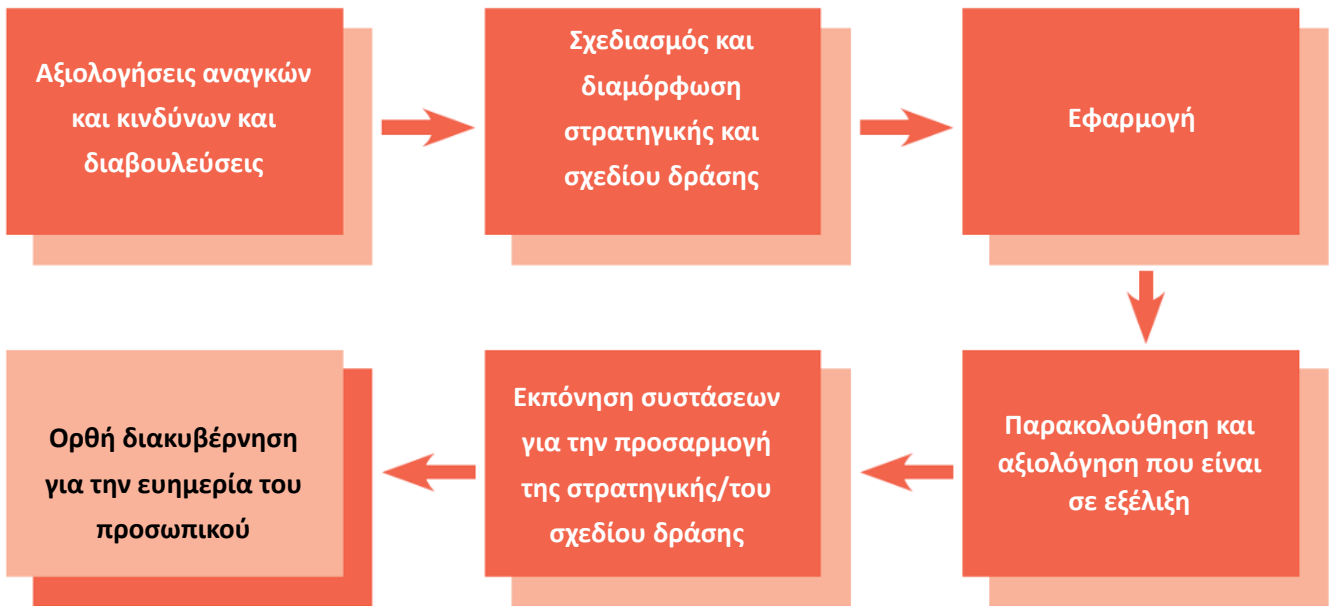
Η αποτελεσματική προώθηση της πρόνοιας για το προσωπικό απαιτεί ισχυρή υποδομή στο εργασιακό περιβάλλον, η οποία περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

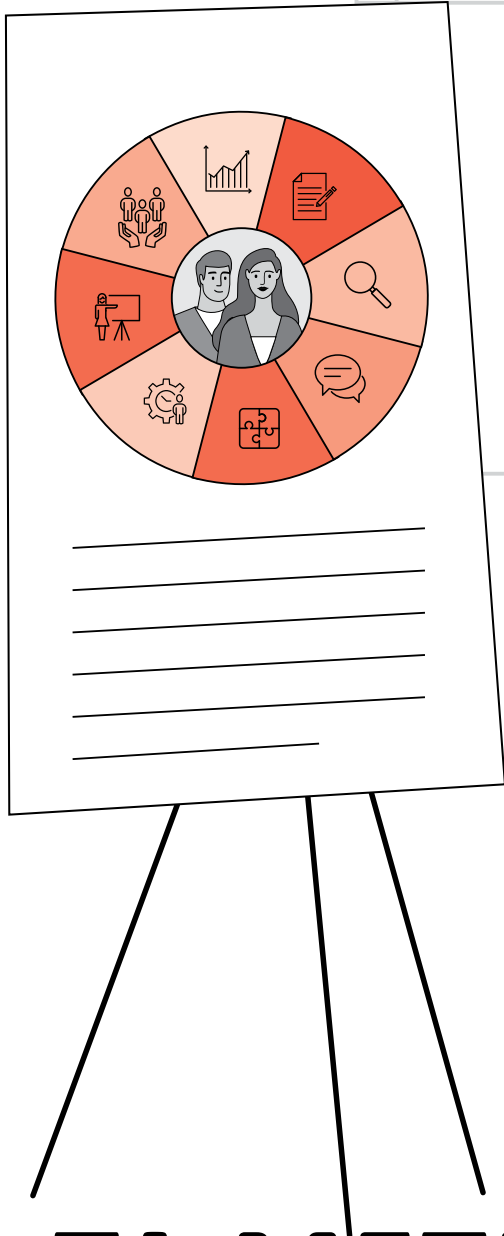
- πρότυπα όσον αφορά την πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό τα οποία διέπουν τη στρατηγική, τη συνολική προσέγγιση της πολιτικής και τα μέτρα του οργανισμού,
- σαφή πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό, η οποία βασίζεται σαφώς στις ανάγκες που έχουν εντοπιστεί και κοινοποιείται επαρκώς σε όλους τους εργαζομένους,
- εγκεκριμένο και διαθέσιμο προϋπολογισμό για την εφαρμογή της πολιτικής,
- ένα πρόσωπο ή μια ομάδα που έχει οριστεί υπεύθυνο/-η για την εφαρμογή της πολιτικής,
- άρτια εκπαιδευμένο άτομο ή ομάδα με τις απαραίτητες δεξιότητες για την εφαρμογή της πολιτικής,
- ισχυρή ηγεσία και υψηλά επίπεδα υποστήριξης της στρατηγικής από τους εργαζομένους.

Πριν από την έναρξη της εφαρμογής της στρατηγικής και του σχεδίου δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό, θα πρέπει να υποβληθούν για διαβούλευση στα ανώτερα διοικητικά στελέχη και στην επιτροπή εκπροσώπων του προσωπικού. Έτσι δίνεται η δυνατότητα να ληφθούν υπόψη πολύ σημαντικές παρατηρήσεις και διασφαλίζεται η ευαισθητοποίηση, η κατανόηση και η δέσμευση.

Μια στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό θα λειτουργήσει εάν οι προτεραιότητες και οι στόχοι της έχουν κοινοποιηθεί επαρκώς, έτσι ώστε:

- τα διευθυντικά στελέχη να εντοπίζουν τις ανάγκες, να αξιοποιούν πλήρως τα υφιστάμενα μέτρα προς όφελος των ομάδων τους και των ιδίων, να προωθούν υγιεινές εργασιακές πρακτικές και συμπεριφορές και να επικοινωνούν ενεργά με ανώτερα διοικητικά στελέχη για τη διασφάλιση έγκαιρων και προληπτικών παρεμβάσεων όταν χρειάζεται,
- τα μέλη του προσωπικού να κατανοούν τον ρόλο τους, να συμμετέχουν σε πρωτοβουλίες, να χρησιμοποιούν τους διαθέσιμους πόρους και να παρέχουν ανατροφοδότηση.

ΓΡΑΦΗΜΑ 4. Στάδια ανάπτυξης πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό



3. ΤΑ ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Η ολοκληρωμένη δέσμη **μέτρων πρόνοιας που συνιστάται να θεσπιστεί για το προσωπικό** βασίζεται στις ορθές πρακτικές και στην εμπειρογνωσία που αντάλλαξαν εμπειρογνώμονες χωρών της ΕΕ+ κατά τη διάρκεια των συναντήσεων του δικτύου της ΕΑΣΟ. Μπορεί να χρησιμεύσει ως μη εξαντλητικό παράδειγμα, πτυχές του οποίου μπορούν να υιοθετήσουν ή να επιλέξουν οι αρχές κατά τη σύλληψη της θέσπισης συγκεκριμένων μέτρων πρόνοιας για το προσωπικό.

Η προτεινόμενη δέσμη μέτρων ακολουθεί τις **τρεις φάσεις απασχόλησης**:

- φάση πριν από την πρόσληψη την οποία ακολουθεί η ένταξη στον οργανισμό,
- συνεχής υποστήριξη,
- λήξη της αποστολής / λήξη της σύμβασης.

Τα μέτρα συνδέονται σαφώς με τα αντίστοιχα ΠΠΠ και ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες ανάγκες. Επιπλέον, η δέσμη μέτρων περιλαμβάνει σαφή αναφορά στον υπεύθυνο υλοποίησης και στις ομάδες εργαζομένων-στόχους. Οδηγίες σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής ορισμένων από τα κύρια συνιστώμενα μέτρα παρέχονται στα άλλα μέρη του παρόντος εγγράφου καθοδήγησης ([Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό](#) και [Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση](#)).

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΕΙΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΟΔΗΓΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ			ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΩΠΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΑΝΗ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
				ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ	ΑΡ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ	ΥΠΑΝΑΓΧΟΙ ΠΡΩΤΗΣ				
Παρέμβαση στήριξης												
Κατάλογος σημείων ελέγχου για κρίσιμα περιστατικά	Σε περίπτωση κρίσιμου περιστατικού, θα πρέπει να υπάρχει διαφανής και εύκολη πρόσβαση σε καθοδήγηση σχετικά με τις ενέργειες που θα πρέπει να κάνουν, το ποιο πρέπει να ενημερωθούν και ποια μέτρα μπορούν να εφαρμοστούν Συνιστάται να ερωτάται το απερχόμενο προσωπικό σχετικά με πρόσθετες ανάγκες όσον αφορά τις επιπτώσεις προηγούμενου κρίσιμου περιστατικού	ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 7: ασφάλεια και προστασία	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 3.3.1 «Διαχείριση κρίσιμων περιστατικών» Παράρτημα 8 «Κατάλογος σημείων ελέγχου για κρίσιμα περιστατικά» Παράρτημα 9 «Παροχή εσωτερικής υποστήριξης όσον αφορά κρίσιμα περιστατικά» Παράρτημα 10 «Υποδειγμα αναφοράς κρίσιμων περιστατικών» Παράρτημα 11 «Εργαλείο αναστοχασμού μετά από κρίσιμο περιστατικό»	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ✓	ΑΡ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ ✓	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ✓	ΥΠΑΝΑΓΧΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ✓	ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΩΠΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ✓	ΣΥΝΕΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ✓	ΑΝΗ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ✓
Ανάπτυξη ομάδας	Η υποδοχή και η ανάλογη ένταξη νέων μελών στις υφιστάμενες ομάδες είναι σημαντική Θα είναι σημαντικό να υποστηρίζονται κατάλληλα τα απερχόμενα μέλη των ομάδων καθώς παραδίδουν στους συναδέλφους του παραμένου στις ομάδες και να παρέχεται η δυνατότητα άντλησης διδαγμάτων και ανατροφοδότησης Τα μέτρα για την ανάπτυξη μιας ομάδας μπορεί να είναι διάφορων ειδών, όπως ομαδικές εμπειρίες, εκδρομές, εργασίες, ασκήσεις και παιχνίδια ρόλων- αυτά συμβάλλουν στην ενίσχυση της αφοσίωσης, της εμπιστοσύνης και του κινήτρου	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 3.2 «Ανάπτυξη ομάδας» Παράρτημα 7 «Δραστηριότητες ανάπτυξης ομάδας ανά στάδιο»	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ✓				ΥΠΑΝΑΓΧΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ✓	ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΩΠΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ✓	ΣΥΝΕΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ✓	ΑΝΗ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ✓

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΟΔΗΓΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ			ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΛΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΝΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΗΜΕΡΑ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
				ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΑΡΧ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ				
Παρέμβαση στήριξης												
Ημιδομημένες συνευντεύξεις	Οι δομημένες, θεσμοθετημένες, τακτικές συζητήσεις μεταξύ των διευθυντικών στελεχών και του προσωπικού για τον εντοπισμό ελλείψεων, κινδύνων κ.λπ. είναι ζωτικής σημασίας και θα πρέπει να ξεκινούν κατά τη διάρκεια της ένταξης στον οργανισμό / πριν από την αποστολή	ΠΠΠ 2: εκτίμηση και έλεγχος ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη παρακολούθηση και αξιολόγηση	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 2.2 «Ημιδομημένες κατ' ιδίαν συναντήσεις» Παράρτημα 3 «Ημιδομημένες συναντήσεις παρακολούθησης προόδου ή κατ' ιδίαν συναντήσεις»	✓	✓		ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΛΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΝΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΗΜΕΡΑ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
Διεπαιδευτικότητα	Παροχή υποστήριξης από συναδέλφους της ίδιας βαθμίδας με σκοπό να βρεθεί λύση για ένα συγκεκριμένο ζήτημα	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσεων περιστατικών	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 3.1 «Διεπαιδευτικότητα» Παράρτημα 6 «Μέθοδοι διεπαιδευτικότητας»	✓			ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΛΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΝΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΗΜΕΡΑ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
Ψυχολογική βοήθεια	Ατομική υποστήριξη από εξωτερικό (ή εσωτερικό) ψυχολόγο, στο πλαίσιο συνεχούς υποστήριξης ή πριν από την έξοδο από την υπηρεσία / λήξη της αποστολής	ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσεων περιστατικών	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 4.2 «Ατομικές συμβουλευτικές συνεδρίες»	✓			ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΛΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΝΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΗΜΕΡΑ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
Εκπαιδευτική εποπτεία	Ομαδική συμβουλευτική / ανταλλαγή εμπειριών από ειδικευμένο εκπαιδευτή με σκοπό τον αναστοχασμό σχετικά με εμπειρίες	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσεων περιστατικών	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 4.3 «Εκπαιδευτική εποπτεία»	✓			ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΛΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΝΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΗΜΕΡΑ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΕΙΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΟΔΗΓΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ			ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΝΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΗΝΘΙΣΤΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΑΣΗ	ΣΥΝΕΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΗΝΘΙΣΤΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΑΣΗ
				ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΑΡΧΗ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΥΠΑΝΑΝΤΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ				
Παρέμβαση στήριξης												
Διαμεσολάβηση	Δομημένη παροχή συμβουλών από διαμεσολαβητή για την αντιμετώπιση συγκρούσεων	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 4.4 «Διαμεσολάβηση»	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
Δομημένη ανατροφοδότηση μέσω ερωτών/ερωτηματολογίων	Ανατροφοδότηση σχετικά με την ευεία, τις επιδόσεις της ηγεσίας, τις ανάγκες κ.λπ. μπορεί να ληφθεί με τη χρήση (ανώνυμων) ερευνών που διεξάγονται από τα διευθυντικά στελέχη ή την αρχή Οι έρευνες αυτές είναι επίσης χρήσιμες όταν χρησιμοποιούνται για το προσωπικό που αποχωρεί από την υπηρεσία και όταν αξιοποιούνται από την αρχή με σκοπό την άντληση διδαγμάτων	ΠΠΠ 2: εκτίμηση και έλεγχος ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη παρακολούθηση και αξιολόγηση	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 2.4 «Έρευνα για την ποιότητα της απασχόλησης» Μέρος ΙΙΙ: Παρακολούθηση και αξιολόγηση Κεφάλαιο 3 «Δέσμη παρακολούθησης της ποιότητας της πρόνοιας για το προσωπικό» Παράρτημα 4 «Συναντήσεις ανατροφοδότησης»	✓				✓			✓	✓

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΟΔΗΓΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ			ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΑΣΗ	ΣΥΝΕΚΧΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΑΣΗ
				ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΑΓ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ				
Παρέμβαση στήριξης												
Συζητήσεις στο πλαίσιο ομάδων εστίασης	Οι συζητήσεις στο πλαίσιο ομάδων εστίασης υπό την καθοδήγηση συντονιστή θα πρέπει να χρησιμοποιούνται όταν ένα ζήτημα πρέπει να εξεταστεί λεπτομερέστερα απ' ό,τι μπορεί να εξεταστεί μέσω έρευνας	ΠΠΠ 2: εκτίμηση και έλεγχος ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ8: παρακολούθηση και αξιολόγηση	Μέρος Ι: Πρότυπα και πολιτική Παράρτημα 5 «Μηνύματα σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό» Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Κεφάλαιο 2 «Εργαλεία αξιολόγησης» Παράρτημα 17 «Συζήτηση στο πλαίσιο ομάδων εστίασης» Μέρος ΙΙΙ: Παρακολούθηση και αξιολόγηση Κεφάλαιο 3 «Δέσμη παρακολούθησης της ποιότητας της πρόνοιας για το προσωπικό» Παράρτημα 4 «Συναντήσεις ανατροφοδότησης»	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΑΓ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΑΣΗ	ΣΥΝΕΚΧΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΑΣΗ
Συνεδρίες/ καθοδήγηση ψυχοκοινωνικών ομάδων	Η συμμετοχή ψυχολόγου μπορεί να βοηθήσει στον εντοπισμό κρυφών κινδύνων ή ζητημάτων στο πλαίσιο μιας ομάδας Η ατομική υποστήριξη από εξειδικευμένο καθοδηγητή/ψυχολόγο για την αντιμετώπιση προσωπικών ζητημάτων στην εργασία μπορεί επίσης να είναι επωφελής	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 4.1 «Συνεδρίες και καθοδήγηση ψυχοκοινωνικών ομάδων» Ενότητα 4.2 «Ατομικές συμβουλευτικές συνεδρίες»	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ		ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΑΣΗ	ΣΥΝΕΚΧΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΑΣΗ

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΟΔΗΓΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ			ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΨΗΦΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΧΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΑΝΗ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
				ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΑΡΧΗ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ				
Ενημέρωση μετά την αποστολή ή ημιδομημένες συνεντεύξεις	Ενημέρωση από εξειδικευμένο εκπαιδευτή (π.χ. ψυχολόγο) για την αξιολόγηση των ελλείψεων, τον εντοπισμό κινδύνων για την υγεία και τη δημιουργία χώρου ανταλλαγής	ΠΠΠ 2: εκτίμηση και έλεγχος ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 7: ασφάλεια και προστασία ΠΠΠ8: παρακολούθηση και αξιολόγηση	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 2.2 «Ημιδομημένες κατ' ιδίαν συναντήσεις» Παράρτημα 3 «Ημιδομημένες συναντήσεις παρακολούθησης προόδου ή κατ' ιδίαν συναντήσεις»	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ				✓
Ενημέρωση από εξειδικευμένες, τακτικές συζητήσεις μεταξύ των διευθυντικών στελεχών και του προσωπικού για τον εντοπισμό ελλείψεων, κινδύνων κ.λπ. είναι ζωτικής σημασίας και θα πρέπει να ξεκινούν κατά τη διάρκεια της ένταξης στον οργανισμό / πριν από την αποστολή	Οι δομημένες, θεσμοθετημένες, τακτικές συζητήσεις μεταξύ των διευθυντικών στελεχών και του προσωπικού για τον εντοπισμό ελλείψεων, κινδύνων κ.λπ. είναι ζωτικής σημασίας και θα πρέπει να ξεκινούν κατά τη διάρκεια της ένταξης στον οργανισμό / πριν από την αποστολή			ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΑΘΕΥΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	✓	✓		
Παρέμβαση στήριξης												

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΤΡΟ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΟΔΗΓΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ			ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΗΨΗ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΝΟΗΣ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΑΣΗ	ΣΥΝΕΧΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΜΕΤΑ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΑΣΗ
				ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΑΠ/ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ				
Δραστηριότητα αυτοφροντίδας												
Στρατηγικές οπισθοχώρησης	Καθοδήγηση σχετικά με στρατηγικές και ασκήσεις που μπορεί να εφαρμόσει το ίδιο άτομο στον εαυτό του σε αγχωτικές και κρίσιμες καταστάσεις	ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών	Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Κεφάλαιο 5 «Αυτοφροντίδα» Παράρτημα 12 «Καθορισμός ορίων και τεχνικών επαναφοράς μετά από κρίσιμο περιστατικό»	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
Τεχνικές επαναφοράς	Ασκήσεις χαλάρωσης που βοηθούν ένα άτομο σε αγχωτικό περιβάλλον να ηρεμήσει	ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών	Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Κεφάλαιο 5 «Αυτοφροντίδα» Παράρτημα 12 «Καθορισμός ορίων και τεχνικών επαναφοράς μετά από κρίσιμο περιστατικό»	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
Τεστ επαγγελματικής εξουθένωσης	Τεστ αυτοαξιολόγησης διαθέσιμο για όλο το προσωπικό (ανοικτή πηγή)	ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών	Μέρος II: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Ενότητα 2.5 «Αυτοαξιολόγηση: τεστ επαγγελματικής εξουθένωσης» Παράρτημα 5 «Αυτοαξιολόγηση: τεστ επαγγελματικής εξουθένωσης»	✓	✓	✓	✓	✓			✓	

ΜΕΤΡΑ	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ / ΕΙΔΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΠΡΟΤΥΠΟ/-Α	ΕΓΓΡΑΦΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΣΧΕΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΟΔΗΓΟΥ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ			ΟΜΑΔΑ-ΣΤΟΧΟΣ		ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΛΗΨΗ / ΕΠΙΛΟΓΗ	ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ / ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ	ΣΥΝΕΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΗΜΕΡΑ / ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
				ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΑΓ/ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ/ΕΙΔΙΚΟΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ				
Ανάπτυξη ικανοτήτων												
Κατάρτιση/ (Επιμόρφωση) σε θέματα προστασίας/ ασφάλειας	Μαθήματα πρώτων βοηθειών	ΠΠΠ 3: επικοινωνία	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Κεφάλαιο 6 «Παρεμβάσεις ανάπτυξης ικανοτήτων» Ενότητα 6.2 «Ανάπτυξη ικανοτήτων με επίκεντρο την πρόνοια για το προσωπικό» Παράρτημα 14 «Δείγμα προγράμματος κατάρτισης με έμφαση στην πρόνοια για το προσωπικό»	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Ενημέρωση και εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας (για αποστολές στο εξωτερικό)	ΠΠΠ 4: πρόληψη ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων ΠΠΠ 7: ασφάλεια και προστασία										
Κατάρτιση (επα-νεκπαίδευση και επιμόρφωση) σε μη τεχνικές δεξιότητες / μη-χανισμούς αντι-μετώπισης	Οδηγίες πυροπροστασίας	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων	Μέρος ΙΙ: Εργαλειοθήκη πρόνοιας για το προσωπικό Κεφάλαιο 6 «Παρεμβάσεις ανάπτυξης ικανοτήτων» Ενότητα 6.2 «Ανάπτυξη ικανοτήτων με επίκεντρο την πρόνοια για το προσωπικό» Παράρτημα 14 «Δείγμα προγράμματος κατάρτισης με έμφαση στην πρόνοια για το προσωπικό»	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Ασφάλεια στην εργασία, ασφάλεια που βασίζεται στη συμπεριφορά, νοοτροπία ασφάλειας και κύκλος ασφάλειας	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων										
	Πολιτικές για την καταπολέμηση της απάτης, την καταπολέμηση της διαφθοράς και άλλες συναφείς πολιτικές (π.χ. κατά της σεξουαλικής παρενόχλησης, εκμετάλλευσης και κακοποίησης)	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων										
	Διαχείριση του άγχους	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων										
	Διαχείριση συγκρούσεων	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων										
	Τεχνικές επικοινωνίας	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων										
Διαπολιτισμική ευαισθητοποίηση	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων											
Διαχείριση κρίσιμων περιστατικών	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων											
Ανάπτυξη ομάδας	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων											
Διοίκηση και ηγεσία στο πλαίσιο του ασύλου	ΠΠΠ 3: επικοινωνία ΠΠΠ 5: αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών ΠΠΠ 6: ανάπτυξη ικανοτήτων											

4. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ



Όλα τα μέλη του προσωπικού της αρχής θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό, το σχέδιο δράσης και τα μέτρα παρακολούθησης που εφαρμόζονται. Σαφείς δίαυλοι επικοινωνίας διασφαλίζουν ότι το προσωπικό θα μπορεί, ανά πάσα στιγμή, να έχει πρόσβαση και να λαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να επωφεληθεί από την πολιτική και τους μηχανισμούς του οργανισμού όσον αφορά την ευεξία. Θα πρέπει επίσης να παρέχεται πρόσβαση στις ΤΕΔ μέσω των οποίων εφαρμόζονται μέτρα πολιτικής όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό στο εργασιακό περιβάλλον. Η παροχή των απαραίτητων πληροφοριών την κατάλληλη στιγμή και η διαβίβασή τους στα κατάλληλα μέλη του προσωπικού με διαφανή και σαφή τρόπο είναι καίριας σημασίας για την αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων, καθώς και για τη λήψη αποφάσεων σε όλα τα επίπεδα. Αυτό αφορά επίσης τις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες στο εσωτερικό μιας αρχής καθώς και τον τρόπο με τον οποίο κοινοποιούνται και διαβιβάζονται οι πληροφορίες, από ποιον και πότε.

Ενώ η παροχή σχετικών και προσαρμοσμένων πληροφοριών στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής με τις μεταβαλλόμενες συνθήκες που τον χαρακτηρίζουν είναι ουσιαστικής σημασίας, το 30 % όσων απάντησαν δεν γνωρίζουν ή δεν είναι βέβαιοι για τυχόν πολιτικές που εφαρμόζονται στο εργασιακό περιβάλλον τους για ζητήματα που αφορούν την πρόνοια για το προσωπικό. Περίπου το 70 % όσων απάντησαν δεν γνωρίζουν ή δεν είναι βέβαιοι γι' αυτές τις πολιτικές και προέρχονται κυρίως από αρχές ασύλου και υποδοχής και όχι από οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών (61).

Τα διευθυντικά στελέχη και οι συντονιστές ομάδων αποτελούν τον σύνδεσμο μεταξύ των ανώτερων διοικητικών στελεχών και των υπαλλήλων πρώτης γραμμής σε μια αρχή. Ως εκ τούτου, διαδραματίζουν καίριο ρόλο στη διαβίβαση πληροφοριών για ένα θέμα (συμπεριλαμβανομένης της πρόνοιας για το προσωπικό) στην ομάδα που διευθύνουν. Όταν μια αρχή διαθέτει αποτελεσματικό σύστημα επικοινωνίας, όλα τα οφέλη για το προσωπικό και τα κίνητρα για τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής ενισχύονται.

Πέραν της μέριμνας για κοινοποίηση της στρατηγικής πρόνοιας του οργανισμού σε όλο το προσωπικό, ιδίως στους υπαλλήλους πρώτης γραμμής, συνιστάται επίσης στα διευθυντικά στελέχη να χρησιμοποιούν οπτικό υλικό σχετικά με το θέμα και να το προβάλλουν κατάλληλα.

Το οπτικό υλικό σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό θα μπορούσε να περιλαμβάνει:

- μια αφίσα με λεπτομερή περιγραφή των οκτώ ΠΠΠ (62) τοποθετημένη σε περίοπτη θέση όπου θα μπορούσαν να τη δουν τα περισσότερα μέλη του προσωπικού,

(61) EASO, *Mapping report on staff welfare initiatives by services working in the field in asylum in Europe*, 2019, σ. 10 (έκθεση περιορισμένης πρόσβασης).

(62) Για τα οκτώ ΠΠΠ σε μορφή αφίσας, ανατρέξτε στο παράρτημα 2 «Πρότυπα πρόνοιας για το προσωπικό (αφίσα)».

- βασικά μηνύματα διαθέσιμα με τη μορφή καρτών/αφισών ⁽⁶³⁾ και τοποθετημένα σε ευδιάκριτο σημείο όπου μπορεί να τα δει όλο το προσωπικό κατά την εισαγωγική εκπαίδευσή του,
- κοινοποίηση του συνδέσμου για την ταινία κινουμένων σχεδίων της EASO σχετικά με τη σημασία του έγκαιρου εντοπισμού ενδείξεων άγχους ⁽⁶⁴⁾ στα νεοπροσληφθέντα διευθυντικά στελέχη και στους υπαλλήλους πρώτης γραμμής.

Δείχνοντας μια αρχή ότι μεριμνά για την ευεξία του προσωπικού με την ανάπτυξη ενημερωτικού υλικού και την προβολή υλικού σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό καταδεικνύει τη δέσμευσή της ως εργοδότη.

Επιπλέον, συνιστάται τα διευθυντικά στελέχη να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό. Σε αυτό μπορούν να υποστηριχθούν από τα τμήματα ανθρώπινων πόρων και πληροφορικής.

Κάθε διευθυντικό στέλεχος θα πρέπει να έχει πρόσβαση σε φάκελο πληροφοριών σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό, στον οποίο θα περιλαμβάνονται τα ακόλουθα.

- Επικαιροποιημένο αρχείο PDF της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό, το οποίο κοινοποιείται στους νεοπροσληφθέντες και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων πληροφορίες σχετικά με τα βασικά εργαλεία και τις δραστηριότητες που προωθούνται από την αρχή για το συγκεκριμένο θέμα και στοιχεία επικοινωνίας (επικαιροποιημένη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), περιγράφοντας λεπτομερώς τον τρόπο πρόσβασης σε υπηρεσίες και τον τρόπο υποβολής ερωτημάτων και καταγγελιών σχετικά με την ευεξία του προσωπικού.
- Κατάλογοι σημείων ελέγχου και TED για τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών, συμπεριλαμβανομένου καταλόγου στοιχείων επικοινωνίας των εργαζομένων που είναι αρμόδιοι για την παρακολούθηση του επηρεαζόμενου προσωπικού.
- Ενημερωτικό υλικό σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και την αυτοφροντίδα.
- Γενικός και επικαιροποιημένος κατάλογος στοιχείων επικοινωνίας εσωτερικών/εξωτερικών ⁽⁶⁵⁾ ειδικών που υποστηρίζουν την πρόνοια για το προσωπικό. Οι ειδικοί αυτοί έχουν λάβει την έγκριση του τμήματος ανθρώπινων πόρων για την υποστήριξη του προσωπικού που έχει ανάγκη. Ο εν λόγω κατάλογος επαφών περιλαμβάνει:
 - εσωτερικά μέλη των ομάδων που έχουν συγκροτηθεί (π.χ. ομάδα συλλογικής υποστήριξης/ολοκληρωμένη ομάδα αντιμετώπισης περιστατικών) και άλλους επαγγελματίες που παρέχουν ατομική υποστήριξη όταν χρειάζεται·
 - ονόματα και αριθμούς τηλεφώνου των υπευθύνων ασφάλειας και προστασίας καθώς και τυχόν ιατρών με τους οποίους επικοινωνεί η αρχή όταν προκύπτει ανάγκη.

⁽⁶³⁾ Για τα βασικά μηνύματα σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό, ανατρέξτε στο παράρτημα 5 «Μηνύματα σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό».

⁽⁶⁴⁾ Δείτε την ταινία κινουμένων σχεδίων της EASO: *The importance of early identification of signs of stress*, 2021.

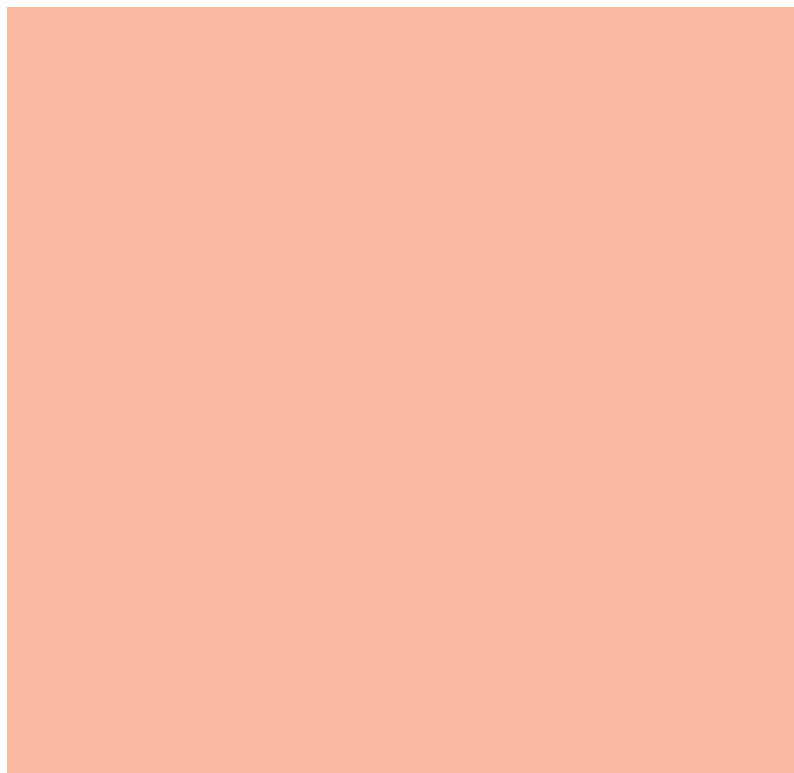
⁽⁶⁵⁾ Οι επαφές αυτές θα έχουν συνάψει μνημόνιο συμφωνίας που θα εξασφαλίζει την έγκαιρη παρακολούθηση του μέλους του προσωπικού που έχει ανάγκη, χωρίς γραφειοκρατικά εμπόδια. Αυτό θα πρέπει να επιτυγχάνεται ιδίως σε περιπτώσεις κρίσιμων περιστατικών.

Εάν η αρχή είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει εσωτερικούς επαγγελματίες για την παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης, για παράδειγμα σύμβουλο προσωπικού ή ομάδα διαχείρισης άγχους, τα στοιχεία επικοινωνίας τους κοινοποιούνται στα μέλη του προσωπικού.

Εάν διατίθεται μόνο εξωτερική υποστήριξη, συνιστάται το τμήμα ανθρώπινων πόρων να εγκρίνει τουλάχιστον δύο ή τρεις επαγγελματίες. Το τμήμα ανθρώπινων πόρων θα εξετάσει το εκπαιδευτικό τους υπόβαθρο (π.χ. βασικές γνώσεις σχετικά με τις εργασιακές προκλήσεις που αντιμετωπίζει το προσωπικό στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής). Η γλώσσα, η ηλικία, το φύλο και το πολιτισμικό υπόβαθρο θα πρέπει επίσης να λαμβάνονται υπόψη ούτως ώστε να διασφαλίζεται η διαθεσιμότητα ποικίλων επαγγελματιών για την παροχή υποστήριξης και η επιτυχής παρακολούθηση του μέλους του προσωπικού που έχει ανάγκη. Οι εξωτερικοί επαγγελματίες δεν χρειάζεται να είναι πάντα διαθέσιμοι για διά ζώσης συναντήσεις. Οι εξ αποστάσεως συναντήσεις μέσω βιντεοκλήσεων ή τηλεφωνικών κλήσεων μπορούν να θεωρηθούν χρήσιμες εναλλακτικές λύσεις, όπου χρειάζεται, για τη διασφάλιση ομαλής και έγκαιρης παρακολούθησης. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν ένας χώρος εργασίας βρίσκεται σε απομακρυσμένη τοποθεσία ή όταν προκύπτουν άλλες δυσκολίες ⁽⁶⁶⁾.

⁽⁶⁶⁾ Για παράδειγμα, σε περιπτώσεις περιορισμένης μετακίνησης λόγω προβλημάτων ασφάλειας ή υγείας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Ο παρών οδηγός χρησιμοποιεί την **πρόνοια για το προσωπικό** ⁽⁶⁷⁾ ως γενικό όρο ο οποίος αναφέρεται σε πολιτικές και μέτρα που αποσκοπούν στην ευεξία των εργαζομένων, τόσο τη σωματική όσο και τη συναισθηματική. Η πρόνοια για το προσωπικό αφορά τη διατήρηση της υγείας και της ασφάλειας σε κάθε πτυχή που σχετίζεται με την εργασία. Για τον σκοπό αυτό, οι εργοδότες αξιολογούν τους **κινδύνους** στους οποίους ενδέχεται να εκτίθεται το προσωπικό στο εργασιακό περιβάλλον και θέτουν σε εφαρμογή προληπτικά και προστατευτικά μέτρα, όπως η μέριμνα ώστε κάθε μέλος του προσωπικού να λαμβάνει την απαραίτητη **ενημέρωση** και **κατάρτιση** σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια.

Ως **ευεξία** ⁽⁶⁸⁾ στην εργασία νοείται η σωματική υγεία και η πνευματική και κοινωνική ολοκλήρωση, και όχι μόνο η απουσία ατυχημάτων ή επαγγελματικών ασθενειών. Οι θετικές πτυχές της ευεξίας στην εργασία περιλαμβάνουν την αυτοαποδοχή, την αυτονομία, τον ενθουσιασμό, την επαγγελματική ανάπτυξη, την αίσθηση του σκοπού, τις καλές σχέσεις με τους άλλους και την προσωπική ανάπτυξη ⁽⁶⁹⁾.

Το **άγχος** ⁽⁷⁰⁾ ορίζεται με βάση τις δυναμικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντός του. Συχνά απορρέει από την ύπαρξη ενός προβληματικού συνδυασμού ανθρώπου-περιβάλλοντος και από τις συναισθηματικές αντιδράσεις που προκύπτουν από αυτές τις αλληλεπιδράσεις.

Το **εργασιακό άγχος** ⁽⁷¹⁾ προκύπτει όταν η πίεση λόγω εργασιακών απαιτήσεων και άλλων παραγόντων που σχετίζονται με την εργασία είναι παρατεταμένη και υπέρμετρη σε σχέση με τους πόρους, τις ικανότητες και τις δεξιότητες που ένα άτομο θεωρεί ότι διαθέτει.

Γίνεται διάκριση μεταξύ των εννοιών του **εργασιακού άγχους** και των **εργασιακών προκλήσεων** ⁽⁷²⁾. Η αντιμετώπιση εργασιακών προκλήσεων μπορεί να ενεργοποιήσει ένα άτομο από ψυχολογική και σωματική άποψη και να το ενθαρρύνει να αποκτήσει νέες δεξιότητες. Η αίσθηση της πρόκλησης στην εργασία αποτελεί σημαντικό κίνητρο για την ανάπτυξη και τη διατήρηση ενός ψυχολογικά υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος. Στον αντίποδα, το αίσθημα άγχους δημιουργεί μια κακή ψυχολογική κατάσταση με γνωστικά

⁽⁶⁷⁾ Η Ευρώπη σου, «Υγεία και ασφάλεια στην εργασία», 2020.

⁽⁶⁸⁾ EU-OSHA, «[Work-life balance — managing the interface between family and working life](#)», OSHwiki, 2015. Υπό ευρύτερη έννοια, η ευεξία είναι αποτέλεσμα της εκπλήρωσης των σημαντικών αναγκών του ατόμου και της υλοποίησης των στόχων και των σχεδίων που έχει θέσει στη ζωή του. Η ευεξία απαιτεί οι άνθρωποι να αξιολογούν θετικά τη ζωή τους και να έχουν, μεταξύ άλλων, θετικά συναισθήματα και αίσθηση δέσμευσης, ικανοποίησης και νοήματος.

⁽⁶⁹⁾ «[Growth and transformation](#)», *In Practice: The EAWOP Practitioners e-Journal*, αριθ. 12, 2020, σ. 17. Αν και η ευτυχία και το αίσθημα ευεξίας στην εργασία συνδέονται εν μέρει με το ατομικό εισόδημα, υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που συμβάλλουν. Από κάποιο σημείο και μετά, το επίπεδο ευτυχίας και ικανοποίησης από τη ζωή δεν σχετίζεται πλέον με το ύψος του εισοδήματος.

⁽⁷⁰⁾ Cox, T., Griffiths, A. J. και Rial-Gonzalez, E., *Research on Work-related Stress*, Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Λουξεμβούργο, 2000.

⁽⁷¹⁾ EU-OSHA, «[Work-related stress: nature and management](#)», OSHwiki, 2015.

⁽⁷²⁾ Cox, T., Griffiths, A. J. και Rial-Gonzalez, E., *Research on Work-related Stress*, Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Λουξεμβούργο, 2000.

και συναισθηματικά στοιχεία που επηρεάζουν την **υγεία τόσο του ατόμου όσο και του οργανισμού**.

Όταν οι αντιδράσεις άγχους (γνωστικές, συναισθηματικές, συμπεριφορικές και ψυχολογικές) συνεχίζονται για παρατεταμένο χρονικό διάστημα, αυτό μπορεί να έχει πιο μόνιμες, λιγότερο αναστρέψιμες **συνέπειες (για την υγεία)**. Παραδείγματα είναι η **χρόνια κόπωση, η κόπωση συμπόνιας, η επαγγελματική εξουθένωση, το έμμεσο τραύμα, τα μυοσκελετικά προβλήματα και οι καρδιαγγειακές παθήσεις**.

Η **κόπωση συμπόνιας** (compassion fatigue) ⁽⁷³⁾ αναφέρεται σε μια αλλαγή στην ικανότητα ενός ατόμου να δείχνει ενσυναίσθηση για τα άτομα με τα οποία συνεργάζεται και/ή τους συναδέλφους του, καθώς και για τα μέλη της οικογένειάς του. Ένας υπάλληλος πρώτης γραμμής μπορεί να υποφέρει από κόπωση συμπόνιας λόγω της πολυετούς έκθεσης στις τραυματικές ιστορίες που μοιράζονται οι αιτούντες, οι οποίες μπορεί να αρχίσουν να ακούγονται ίδιες και να μην προκαλούν πλέον αντίδραση.

Η **επαγγελματική εξουθένωση** ⁽⁷⁴⁾ δηλώνει την ψυχολογική αντίδραση ενός ατόμου σε χρόνιους παράγοντες άγχους στην εργασία. Αν και δεν θεωρείται ιατρική πάθηση, μπορεί να επηρεάσει την **κατάσταση της υγείας** και ενδεχομένως απαιτεί κλινική παρακολούθηση. Η επαγγελματική εξουθένωση νοείται επίσης ως κρίση στη σχέση με την εργασία εν γένει.

Η επαγγελματική εξουθένωση εκδηλώνεται μέσω συμπτωμάτων (συναισθηματικής εξάντλησης, κυνισμού (αποπροσωποποίησης) και μείωσης της αποδοτικότητας στον επαγγελματικό τομέα.

- Η **εξάντληση** αναφέρεται στα αισθήματα υπερβολικής καταπόνησης και κόπωσης, τα οποία προκύπτουν από τη μακροχρόνια εμπλοκή σε μια υπερβολικά απαιτητική εργασιακή κατάσταση.
- Ο **κυνισμός** αντικατοπτρίζει μια αδιάφορη και απόμακρη στάση απέναντι στην εργασία, τη συναισθηματική απομάκρυνση και την έλλειψη ενθουσιασμού για την εργασία. Είναι ένας δυσλειτουργικός τρόπος αντιμετώπισης καταστάσεων εξάντλησης, μειώνοντας τις δυνατότητες εξεύρεσης δημιουργικών λύσεων στην εργασία.
- Η **αποδοτικότητα στον επαγγελματικό τομέα** συνίσταται σε αισθήματα ικανότητας, επιτυχίας και ολοκλήρωσης στην εργασία, τα οποία υποχωρούν όσο αυξάνεται η επαγγελματική εξουθένωση.

Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στην υγεία, τη γνωστική ικανότητα και την ικανότητα εργασίας, καθώς και στην αντίληψη περί των συνολικών εργασιακών επιδόσεων.

⁽⁷³⁾ Vlack, T. V., «Tools to reduce vicarious trauma / secondary trauma and compassion fatigue», Tend Academy, 2017.

⁽⁷⁴⁾ EU-OSHA, «Understanding and preventing worker burnout», OSHwiki, 2013. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας θεωρεί την επαγγελματική εξουθένωση εργασιακό φαινόμενο: «Η επαγγελματική εξουθένωση είναι ένα σύνδρομο που εκλαμβάνεται ως αποτέλεσμα χρόνιου άγχους στον χώρο εργασίας το οποίο δεν έχει αντιμετωπιστεί επιτυχώς», Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, «Burn-out an "occupational phenomenon: International Classification of Diseases», 2019.

Το **έμμεσο τραύμα** ⁽⁷⁵⁾ συνοψίζεται ως το «κόστος της φροντίδας». Το έμμεσο τραύμα μπορεί να περιγραφεί ως έντονη αντίδραση και βίωση συμπτωμάτων τραύματος από πρόσωπα που εκτίθενται στις τραυματικές εμπειρίες άλλων. Αυτό συχνά επηρεάζει τους υπαλλήλους που έρχονται σε επαφή με αιτούντες στο πλαίσιο του ασύλου. Το έμμεσο τραύμα είναι σωρευτικό και αποτελεί μια διαδικασία που εξελίσσεται με την πάροδο του χρόνου. Περιγράφει μια αλλαγή στην άποψη ενός ατόμου για τον κόσμο. Τα άτομα που βιώνουν έμμεσο τραύμα είναι δύσκολο να θέσουν όρια σε ό,τι αφορά τους αιτούντες με τους οποίους έρχονται σε επαφή. Η αποχώρηση από το γραφείο στο τέλος της ημέρας είναι δύσκολη. Μπορεί επίσης να χάσουν κάθε αίσθηση νοήματος και ελπίδα.

Οι **ψυχολογικοί κίνδυνοι** ⁽⁷⁶⁾ αναφέρονται στην πιθανότητα οι ψυχοκοινωνικοί παράγοντες επικινδυνότητας που συνδέονται με την εργασία να έχουν αρνητικό αντίκτυπο στην υγεία και την ασφάλεια του προσωπικού που τους **αντιλαμβάνεται και αποκτά εμπειρία από αυτούς**. Οι ψυχοκοινωνικοί παράγοντες επικινδυνότητας αφορούν πτυχές του σχεδιασμού και της διαχείρισης της εργασίας, καθώς και τα κοινωνικά και οργανωτικά πλαίσια της που μπορούν να προκαλέσουν ψυχολογική ή σωματική βλάβη. Οι ψυχολογικοί κίνδυνοι έχουν αναγνωριστεί ως μία από τις **σημαντικότερες σύγχρονες προκλήσεις** για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία. Οι ψυχολογικοί κίνδυνοι συνδέονται με προβλήματα στον χώρο εργασίας, όπως το εργασιακό άγχος, η βία και η παρενόχληση στον χώρο εργασίας (αναφέρεται επίσης ως εκφοβισμός). Στα αρνητικά αποτελέσματα σε ατομικό επίπεδο περιλαμβάνονται η **κακή κατάσταση της υγείας και η μείωση της ευεξίας**, καθώς και τα **προβλήματα στις διαπροσωπικές σχέσεις, τόσο στον χώρο εργασίας όσο και στην ιδιωτική ζωή του ατόμου**.

Η **ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής** ⁽⁷⁷⁾ συνεπάγεται ικανοποίηση και καλή λειτουργικότητα στην εργασία, καθώς και στο σπίτι, με ελάχιστες συγκρούσεις μεταξύ των ρόλων ενός ατόμου. Για την επίτευξη ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τρεις βασικές, αλληλένδετες συνιστώσες: 1) «χρονική ισορροπία», η οποία αναφέρεται στην αφιέρωση ίσου χρόνου σε εργασιακούς και μη εργασιακούς ρόλους, 2) «ισορροπία εμπλοκής», η οποία αναφέρεται σε ίσα επίπεδα ψυχολογικής εμπλοκής σε εργασιακούς και οικογενειακούς (μη εργασιακούς) ρόλους, και 3) «ισορροπία ικανοποίησης», η οποία αναφέρεται σε ίσα επίπεδα ικανοποίησης από εργασιακούς και οικογενειακούς (μη εργασιακούς) ρόλους.

Για τους σκοπούς του παρόντος πρακτικού οδηγού, η EASO παρέχει τους ακόλουθους ορισμούς των διαφόρων κατηγοριών προσωπικού στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής.

Υπάλληλος πρώτης γραμμής είναι το μέλος του προσωπικού που έρχεται απευθείας σε επαφή με αιτούντες διεθνή προστασία σε πλαίσιο ασύλου ή/και υποδοχής.

⁽⁷⁵⁾ Βλ. επίσης τις πληροφορίες του Headington Institute: Pearlman, L. A. και McKay, L., «Vicarious trauma: what can managers do?», Headington Institute, Πασαντίνα, Καλιφόρνια, 2008.

⁽⁷⁶⁾ EU-OSHA, «Managing psychological risks: drivers and barriers», OSHwiki, 2017.

⁽⁷⁷⁾ EU-OSHA, «Work-life balance — managing the interface between family and working life», OSHwiki, 2015.

Οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής μπορεί να είναι:

- **υπεύθυνοι υποδοχής** — τα μέλη του προσωπικού που παρέχουν στήριξη στις δομές υποδοχής,
- **υπάλληλοι καταχώρισης** — το προσωπικό των εθνικών αρμόδιων αρχών που συμμετέχει σε οποιοδήποτε στάδιο της καταχώρισης και κατάθεσης των αιτήσεων,
- **χειριστές υποθέσεων** — οι υπάλληλοι που συμμετέχουν στη διεξαγωγή προσωπικών συνεντεύξεων με αιτούντες διεθνή προστασία και/ή στη λήψη αποφάσεων σχετικά με αιτήσεις διεθνούς προστασίας (αναφέρονται επίσης ως υπεύθυνοι συνεντεύξεων και υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων).

Τα **διευθυντικά στελέχη** (μερικές φορές αναφέρονται επίσης ως επόπτες, επικεφαλής ομάδων και προϊστάμενοι) είναι πρόσωπα που προϊστανται ενός ή περισσότερων υπαλλήλων πρώτης γραμμής ή άλλων διευθυντικών στελεχών, ανάλογα με την αρχαιότητά τους. Για τους σκοπούς του παρόντος οδηγού, ο ορισμός περιλαμβάνει και άλλα πρόσωπα εκτός των προϊσταμένων που αναλαμβάνουν συντονιστικό ή εποπτικό ρόλο, όπως επικεφαλής ομάδων, επόπτες και συντονιστές.

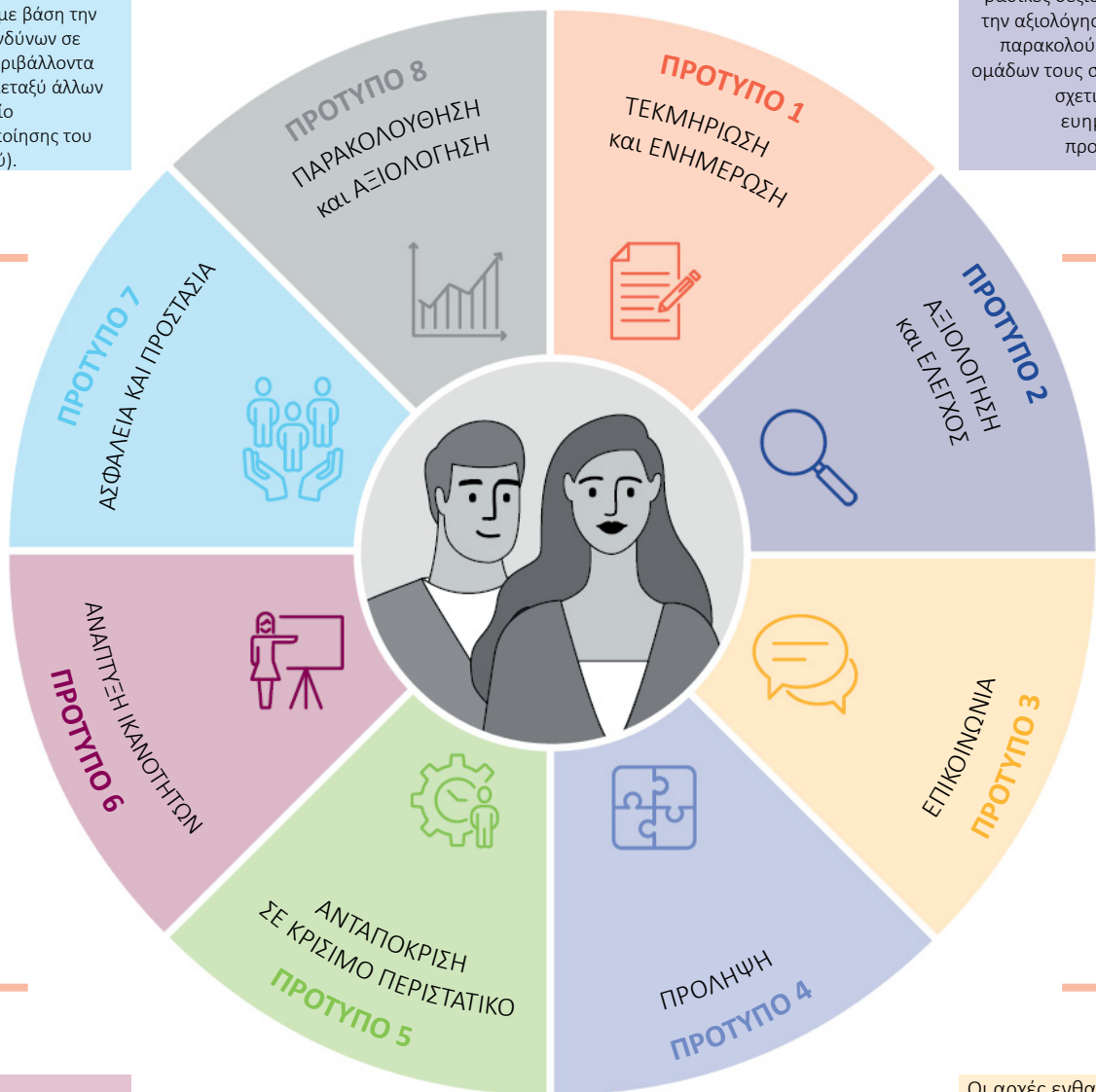
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2. ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Οι αρχές παρακολουθούν και αξιολογούν τακτικά την αποτελεσματικότητα των μέτρων ευημερίας του προσωπικού που λαμβάνονται και ενσωματώνουν τα διδάγματα που έχουν αντληθεί.

Οι αρχές διαθέτουν τεκμηριωμένη στρατηγική για την ευημερία του προσωπικού, η οποία κοινοποιείται μέσω των πρόσφορων διαύλων που έχουν συμφωνηθεί.

Οι αρχές εφαρμόζουν και κοινοποιούν συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία με βάση την ανάλυση κινδύνων σε διάφορα περιβάλλοντα εργασίας (μεταξύ άλλων και στο πεδίο δραστηριοποίησης του προσωπικού).

Οι αρχές δίνουν τη δυνατότητα στο διευθυντικό προσωπικό να αποκτήσει τις βασικές δεξιότητες για την αξιολόγηση και την παρακολούθηση των ομάδων τους σε θέματα σχετικά με την ευημερία του προσωπικού.



Οι αρχές παρέχουν τα μέσα για να αναπτύξει το προσωπικό τις κατάλληλες δεξιότητες.

Οι αρχές ενθαρρύνουν τη σαφή και σφαιρική επικοινωνία μέσω διαφόρων πλατφορμών και διαύλων που έχουν συμφωνηθεί.

Οι αρχές παρέχουν ειδική στήριξη στους εργαζομένους που έχουν βιώσει κρίσιμο συμβάν.

Οι αρχές παρέχουν βιώσιμα μέτρα για να προωθήσουν και να προστατεύσουν την ψυχική υγεία των εργαζομένων τους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Παρακάτω παρατίθενται τα κύρια στοιχεία που πρέπει να εξετάζονται στο πλαίσιο μιας στρατηγικής/πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό.

Τίτλος. Όπως έχει συμφωνηθεί από τις αρχές και την ομάδα που αναπτύσσει την πολιτική/στρατηγική. Παραδείγματα: «Στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό» και «Πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό».

Πρόλογος. Υποστήριξη από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη.

Οραμα/αποστολή. Μια σύντομη παράγραφος που περιγράφει το γενικό όραμα της αρχής για τη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό. Για παράδειγμα, να δοθεί η δυνατότητα στο προσωπικό να διάγει υγιή και παραγωγική επαγγελματική ζωή, να αξιοποιήσει πλήρως και να διατηρήσει το επίπεδο των δυνατοτήτων του στον χώρο εργασίας και να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας προς όφελος των αιτούντων διεθνή προστασία.

Σύντομη εισαγωγή. Το μέρος αυτό περιλαμβάνει μια γενική περιγραφή του λόγου για τον οποίο εκπονήθηκε αυτή η στρατηγική/πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό (π.χ. δέσμευση προς τους εργαζομένους) και της διαδικασίας εκπόνησης. Οι κατευθυντήριες γραμμές όσον αφορά την πρόνοια για το προσωπικό συνιστούν οι στρατηγικές πρόνοιας για το προσωπικό να σχεδιάζονται με βάση την ανάλυση της εκτίμησης αναγκών που διενεργείται με τη συμμετοχή του προσωπικού και της διοίκησης.

Ορισμός. Πώς αντιλαμβάνεται η αρχή/ομάδα την πρόνοια για το προσωπικό; Για ιδέες, ανατρέξτε στον *Πρακτικό οδηγό της EASO σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής*.

Στόχοι. Οι στόχοι της στρατηγικής που θα πρέπει να επιτευχθούν μέσω συγκεκριμένων δραστηριοτήτων/μέτρων. Ανατρέξτε στην [ενότητα 2.1 «Πρότυπα πολιτικής πρόνοιας για το προσωπικό»](#), η οποία προτείνει βασικά πρότυπα και κριτήρια αναφοράς για μια ολοκληρωμένη πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής. Η καταλληλότητα της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό και των στόχων που θα πρέπει να επιτευχθούν είναι μεγαλύτερη όταν βασίζονται σε προηγούμενη αξιολόγηση των αναγκών του προσωπικού. Οι στόχοι θα αποτελέσουν το σημείο εκκίνησης του σχεδίου δράσης (βλ. [παράρτημα 4 «Υπόδειγμα σχεδίου δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό και υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου»](#)).

Ομάδες-στόχοι. Ποιον αφορά η στρατηγική/πολιτική; Για παράδειγμα, η στρατηγική αφορά τη διοίκηση και το λοιπό προσωπικό που απασχολείται στην αρχή / στο

τμήμα / στη συγκεκριμένη τοποθεσία χώρας της ΕΕ+. Η πολιτική καλύπτει όλα τα μέλη του προσωπικού (μόνιμα, σε ηλικία συνταξιοδότησης, συμβασιούχους κ.λπ.). Η ενότητα αυτή θα μπορούσε επίσης να περιλαμβάνει, σε κουκκίδες, σύντομες επεξηγήσεις των ακόλουθων πληροφοριών.

- **Πώς θα ωφελήσει η στρατηγική αυτή το προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη;** Αυτό θα πρέπει να προσδιοριστεί σε σχέση με τις εκτιμήσεις αναγκών που έχουν διενεργηθεί.
- **Βασικές αξίες.** Παρουσιάζονται οι γενικές βασικές αξίες της αρχής και των μελών του προσωπικού, για παράδειγμα:
 - ακεραιότητα
 - επαγγελματισμός
 - δημιουργικότητα
 - ομαδικότητα
 - συμμετοχικότητα
 - σεβασμός και αξιοπρέπεια.

Υποχρεώσεις και προσδοκίες. Η παράγραφος αυτή αναφέρεται στις υποχρεώσεις της διοίκησης (π.χ. να μεριμνά ώστε η πολιτική να εφαρμόζεται προς όφελος όλων των εργαζομένων) και όλων των άλλων μελών του προσωπικού, ιδίως των υπαλλήλων πρώτης γραμμής (π.χ. να συμμετέχουν σε προσφερόμενες δραστηριότητες πρόνοιας για το προσωπικό, να έχουν ενεργό ρόλο στον σχεδιασμό της αυτοφροντίδας τους).

Γενικά μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό. Πρόκειται για τις παροχές και τα δικαιώματα πρόνοιας που είναι διαθέσιμα σε όλα τα μέλη του προσωπικού καθ' όλη τη διάρκεια του εργασιακού κύκλου (π.χ. πρόβλεψη τακτικών κατ' ιδίαν συναντήσεων με τους προϊστάμενους, τακτική διεξαγωγή έρευνας ικανοποίησης από την εργασία, κατάρτιση / προσωπική ανάπτυξη).

Ειδικά μέτρα πρόνοιας για το προσωπικό. Αυτό καλύπτει την ειδική στήριξη που παρέχεται από την αρχή σε διευθυντικά στελέχη και υπαλλήλους πρώτης γραμμής ειδικότερα. Ο *Πρακτικός οδηγός της EASO σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό των υπηρεσιών ασύλου και υποδοχής* μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως πηγή έμπνευσης όσον αφορά τις δραστηριότητες που θα προταθούν (π.χ. σύσταση ομάδας διαχείρισης του άγχους για την παρακολούθηση του επηρεαζόμενου προσωπικού, μέριμνα για την επιμόρφωση του προσωπικού επί του θέματος).

Διάγραμμα/-τα ροής υποστήριξης. Στην ενότητα αυτή περιγράφονται με απλό τρόπο οι διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών αναφοράς. Τα μέλη του προσωπικού έχουν στη διάθεσή τους αριθμούς τηλεφώνων στο πλαίσιο της προετοιμασίας για τυχόν κρίσιμα περιστατικά που ενδέχεται να προκύψουν.

Ασφάλεια και προστασία. Η ενότητα αυτή αναφέρεται στα ειδικά στοιχεία που σχετίζονται με την ασφάλεια του προσωπικού στους διάφορους χώρους

εργασίας. Σε αυτά περιλαμβάνονται οι έλεγχοι των κέντρων υποδοχής / αιθουσών συνεντεύξεων από το προσωπικό των τμημάτων ασφάλειας και προστασίας, για την ασφάλεια των μελών του προσωπικού. Περιλαμβάνεται επίσης ο έλεγχος των δημόσιων χώρων εργασίας, καθώς και η τακτική συντήρηση των αυτοκινήτων της υπηρεσίας, η διαθεσιμότητα γουόκι-τόκι όπου χρειάζεται και η τακτική ενημέρωση για θέματα ασφάλειας. Οι σχετικές ενημερώσεις θα μπορούσαν να περιγράψουν τυχόν υγειονομικά μέτρα που εφαρμόζονται σε περίπτωση κρίσης που αφορά τη δημόσια υγεία (π.χ. Έμπολα, COVID-19). Η ενότητα αυτή αναφέρεται επίσης σε ειδικές ρυθμίσεις για το προσωπικό που εργάζεται στις εγκαταστάσεις υποδοχής, συμπεριλαμβανομένων των κλειστών εγκαταστάσεων υποδοχής, καθώς και για το προσωπικό που εργάζεται τη νύχτα. Η συγκεκριμένη ενότητα πρέπει επίσης να εξετάζει τη διενέργεια εκτίμησης κινδύνων που να περιλαμβάνει μεταξύ άλλων ανησυχίες σχετιζόμενες με την πρόνοια για το προσωπικό. Πρέπει επίσης να περιλαμβάνει μέτρα για την πρόληψη και την αντιμετώπιση κρίσιμων περιστατικών.

Πρόσθετα στοιχεία που λαμβάνονται υπόψη όσον αφορά την ευεξία του

προσωπικού. Σύνδεση της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό με τη γενική στρατηγική ανθρώπινων πόρων (ΑΠ) της αρχής / του οργανισμού όπου τα τυποποιημένα στοιχεία αυτής της στρατηγικής ΑΠ σχετίζονται με την ευεξία του προσωπικού. Αυτή θα μπορούσε να περιλαμβάνει προβλέψεις τακτικών διαλειμμάτων για γεύματα, για παράδειγμα, και/ή άλλων διαλειμμάτων (συμπεριλαμβανομένων προβλέψεων για τους χώρους στους οποίους τα γεύματα μπορούν να παρασχεθούν, να αγοραστούν ή να καταναλωθούν με ασφάλεια). Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει επίσης ρυθμίσεις για τις αργίες και την ενθάρρυνση του προσωπικού να λαμβάνει όλες τις ημέρες άδειας που δικαιούται. Θα μπορούσε επίσης να περιλαμβάνει πιθανή πρόβλεψη ημερών ανάπαυσης και ανάρρωσης.

Βία στον χώρο εργασίας και πρόληψη της (σεξουαλικής) παρενόχλησης. Εάν δεν εφαρμόζεται πολιτική κατά της (σεξουαλικής) παρενόχλησης, θα πρέπει στην ενότητα αυτή να παρέχεται καθοδήγηση ώστε να υπενθυμίζεται σε όλα τα μέλη του προσωπικού ο κώδικας δεοντολογίας που υπέγραψαν κατά την πρόσληψή τους, καθώς και η υποχρέωσή τους να αντιμετωπίζουν με σεβασμό ο ένας τον άλλο, καθώς και τον πληθυσμό τον οποίο εξυπηρετούν. Κάθε παραβίαση του κώδικα δεοντολογίας θα πρέπει να καταγγέλλεται και να αντιμετωπίζεται αναλόγως μέσω των κατάλληλων εσωτερικών διαύλων και μηχανισμών υποβολής καταγγελιών.

Παρακολούθηση και αξιολόγηση. Η παρακολούθηση και η αξιολόγηση, καθώς και τα εργαλεία που εφαρμόζονται για να καταστούν δυνατές αυτές οι δραστηριότητες, αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της στρατηγικής. Διασφαλίζουν την τακτική αξιολόγηση της εφαρμογής της στρατηγικής, τη συνάφειά της με τις ανάγκες του προσωπικού και τη διατύπωση τροποποιήσεων.

Δήλωση αποποίησης ευθύνης. Στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, η στρατηγική πρόνοια για το προσωπικό αφορά αυστηρά την πρόνοια για το προσωπικό στον τομέα του ασύλου και της υποδοχής. Δεν πρέπει να συγχέεται με μια ολοκληρωμένη

στρατηγική ΑΠ για την αντιμετώπιση όλων των πτυχών και των συνιστωσών της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων. Ωστόσο, μια στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό θα μπορούσε να ενσωματωθεί ή να σχεδιαστεί σύμφωνα με την ευρύτερη στρατηγική ΑΠ της αρχής / του οργανισμού για το άσυλο και την υποδοχή.

Η στρατηγική/πολιτική πρόνοιας για το προσωπικό μεταφράζεται σε ένα σχέδιο δράσης το οποίο βασίζεται στη συμβολή του προσωπικού μετά τη διενέργεια εκτίμησης αναγκών. Καταγράφει δραστηριότητες που ήδη εφαρμόζονται και θεωρούνται χρήσιμες από το προσωπικό και περιλαμβάνει συνιστώμενες δραστηριότητες με βάση τους πόρους που διαθέτει η αρχή. Το σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό πρέπει να αναπτυχθεί με βάση τους στόχους και τα μέτρα που καθορίζονται στη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό. Όλες οι προτεινόμενες δραστηριότητες θα πρέπει να συνάδουν με τους στόχους της στρατηγικής πρόνοιας για το προσωπικό και να είναι ρεαλιστικές και μετρήσιμες. Στο σχέδιο δράσης πρέπει να έχει πρόσβαση όλο το προσωπικό.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΝΟΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΚΑΙ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΝΟΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Το σχέδιο δράσης σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό αναφέρει και παρουσιάζει συνοπτικά τους σκοπούς, τις ομάδες-στόχους και τα μέτρα που καθορίζονται στη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό. Θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τον προϋπολογισμό που διατίθεται για τις προτεινόμενες δράσεις.

Με βάση τους στόχους πρόνοιας για το προσωπικό για την περίοδο 20XX-20XX, η αρχή XX καθορίζει το ετήσιο σχέδιο δράσης του 20XX σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό όπως περιγράφεται λεπτομερώς στο ακόλουθο υπόδειγμα.

ΣΤΟΧΟΣ 1: ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΙ ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ				
Ενέργεια	Αρμόδιο τμήμα	Υλοποιείται από (κατηγορία προσωπικού, εσωτερικό/ εξωτερικό)	Ομάδα-στόχος	Χρονικό πλαίσιο και συχνότητα
Εποπτεία	ΑΠ και σχετική επιτροπή πρόνοιας για το προσωπικό, για παράδειγμα	Σύμβουλος πρόνοιας για το προσωπικό ή εξωτερικός ειδικός, για παράδειγμα	Υπάλληλοι πρώτης γραμμής	Μία φορά τον μήνα και κατόπιν αιτήματος
ΣΤΟΧΟΣ 2: ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΟΜΑΛΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΥΝΑΜΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΟΜΑΔΑΣ				
Ενέργεια	Αρμόδιο τμήμα	Υλοποιείται από (κατηγορία προσωπικού, εσωτερικό/ εξωτερικό)	Ομάδα-στόχος	Χρονικό πλαίσιο και συχνότητα
Δραστηριότητες ανάπτυξης ομάδας	ΑΠ	Επαγγελματίες στον τομέα της ανάπτυξης ομάδων (εσωτερικοί ή εξωτερικοί)	Υπάλληλοι πρώτης γραμμής και διευθυντικά στελέχη	Δύο φορές ετησίως
ΣΤΟΧΟΣ 3: ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΙΣΟΡΡΟΠΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ-ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΖΩΗΣ				
Ενέργεια	Αρμόδιο τμήμα	Υλοποιείται από (κατηγορία προσωπικού, εσωτερικό/ εξωτερικό)	Ομάδα-στόχος	Χρονικό πλαίσιο και συχνότητα
Εταιρικές αθλητικές εκδηλώσεις	ΑΠ	Εξωτερικοί επαγγελματίες (στους χώρους εργασίας)	Όλο το προσωπικό	Δύο φορές την εβδομάδα

Περιγραφή και υπόδειγμα εκτίμησης κινδύνου

Γενικά, οι κίνδυνοι διακρίνονται σε εσωτερικούς (όπως η ανεπαρκής στελέχωση ή η έλλειψη παρεχόμενης κατάρτισης· οι κίνδυνοι αυτοί είναι συνήθως ευκολότερο να μετριαστούν) και εξωτερικούς. Οι εξωτερικοί κίνδυνοι ενδέχεται να μην είναι δυνατό να

αντιμετωπιστούν, όπως σε περιπτώσεις αιφνίδιας άφιξης μεγάλου αριθμού αιτούντων διεθνή προστασία ή πανδημίας που πλήττει τη δημόσια υγεία. Τόσο οι εσωτερικές όσο και οι εξωτερικές εκτιμήσεις κινδύνου μπορεί να ακολουθούν παρόμοια λογική όσον αφορά την προσέγγιση, αλλά αυτό εξαρτάται από τα τοπικά και εσωτερικά εργαλεία εκτίμησης κινδύνου που χρησιμοποιούνται. Ακολουθεί ένα βασικό παράδειγμα της τεκμηρίωσης και της λογικής που πρέπει να χρησιμοποιείται όταν η εκτίμηση επικεντρώνεται στους εσωτερικούς κινδύνους.

Εσωτερικοί κίνδυνοι. Στην πρώτη στήλη αναφέρονται δυνητικοί παράγοντες κινδύνου που προσδιορίζονται από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη και τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής. Όλα τα μέλη των σχετικών ομάδων πρέπει να συμμετέχουν στη διαδικασία σε τακτική βάση για να παρέχουν ανατροφοδότηση σχετικά με τους κινδύνους και τις ανάγκες που αναδύονται. Στη δεύτερη στήλη αναγράφεται **υψηλός (Υ), μεσαίος (Μ) ή χαμηλός (Χ)** κίνδυνος. Στην τρίτη στήλη προτείνονται δραστηριότητες που μπορούν να μετριάσουν τον κίνδυνο. Η τέταρτη στήλη εξηγεί ποιος είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση αυτών των δραστηριοτήτων ούτως ώστε να διασφαλιστεί ο μετριασμός και η πέμπτη στήλη αναφέρει το χρονοδιάγραμμα.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ				
ΕΝΤΟΠΙΣΘΕΝΤΕΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΕΛΕΓΧΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΑΧΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ;	ΠΟΤΕ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΑΒΕΙ ΧΩΡΑ Η ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ ΜΕΤΡΙΑΣΜΟΥ;
Το προσωπικό δεν γνωρίζει τι πρέπει να κάνει σε σχέση με κρίσιμα περιστατικά/ περιστατικά ασφαλείας	Μ	<ul style="list-style-type: none"> — Οι προϊστάμενοι των τμημάτων ανθρώπινων πόρων, ασφάλειας και προστασίας (με την υποστήριξη των διευθυντικών στελεχών) εξηγούν σε όλο το προσωπικό τις πολιτικές, τα εργαλεία και τις διαδικασίες αναφοράς που εφαρμόζονται — Οι διάλογοι που χρησιμοποιούνται για την κοινοποίηση πολιτικών τέτοιου είδους διαφέρουν ανάλογα με τις ανάγκες / την πρόσβαση του προσωπικού που πρέπει να ενημερωθεί (διαδικτυακές ή διά ζώσης συναντήσεις κ.λπ.) — Σχετικές πολιτικές και φυλλάδια τίθενται στη διάθεση όλου του προσωπικού (τόσο σε ηλεκτρονική όσο και σε έντυπη μορφή) — Το προσωπικό που εκδηλώνει ειδικό ενδιαφέρον για θέματα που σχετίζονται με την πρόνοια για τους εργαζομένους και ειδικότερα τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών λαμβάνει την απαραίτητη κατάρτιση — Τα μέλη του προσωπικού που θα λάβουν σχετική κατάρτιση ενθαρρύνονται να αναλάβουν εθελοντικά καθήκοντα προσώπου επαφής για κρίσιμα περιστατικά και για τον τρόπο διαχείρισής τους 	Τμήμα ανθρώπινων πόρων και τμήμα ασφαλείας και προστασίας με την υποστήριξη των ανώτερων διοικητικών στελεχών	<ul style="list-style-type: none"> — Κατά τη διάρκεια της εισαγωγικής εκπαίδευσης, παρουσιάζονται σε όλο το προσωπικό οι ΤΕΔ για τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών — Κατά τη διάρκεια της αποστολής, το προσωπικό παρακολουθεί επιμόρφωση σχετικά με τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών — Οι επικαιροποιήσεις των ΤΕΔ (ή άλλων μέτρων) κοινοποιούνται σε συνεχή βάση

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ				
ΕΝΤΟΠΙΣΘΕΝΤΕΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΕΛΕΓΧΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΑΧΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ;	ΠΟΤΕ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΑΒΕΙ ΧΩΡΑ Η ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ ΜΕΤΡΙΑΣΜΟΥ;
Οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής συμμετέχουν τακτικά σε ad hoc δραστηριότητες εκτός του ωραρίου εργασίας λόγω της υψηλής εισροής αιτούντων	Υ	<ul style="list-style-type: none"> — Οι προϊστάμενοι καταρτίζουν σαφές χρονοδιάγραμμα εναλλαγής που δίνει τη δυνατότητα σε όλο το προσωπικό να κάνει διαλείμματα, να παίρνει ρεπό τα Σαββατοκύριακα και να λαμβάνει ετήσια άδεια σύμφωνα με τις εθνικές διαδικασίες και συμβάσεις — Σε συνεργασία με το τμήμα ανθρώπινων πόρων, καταρτίζεται σαφές πρωτόκολλο σχετικά με τον τρόπο ξεκούρασης και ανάρρωσης με την πάροδο του χρόνου (π.χ. εισαγωγή κύκλων ανάπαυσης και ανάρρωσης σε περιόδους υψηλής εισροής) — Καταρτίζεται κατάλογος επαγγελματιών για την υποστήριξη των μελών βασικών ομάδων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους σε περιόδους υψηλής εισροής 	Τμήμα ανθρώπινων πόρων σε συνεργασία με ανώτερα διοικητικά στελέχη	<ul style="list-style-type: none"> — Στο πλαίσιο των τακτικών δραστηριοτήτων σχεδιασμού αντιμετώπισης έκτακτης ανάγκης επικαιροποιούνται τα προγράμματα εκ περιτροπής εργασίας (διευθυντικά στελέχη / τμήμα ανθρώπινων πόρων) — Η πολιτική του τμήματος ανθρώπινων πόρων σχετικά με την ανάπαυση και την ανάρρωση και άλλες παροχές ανακοινώνονται κατά τη διάρκεια της εισαγωγικής εκπαίδευσης — Τα στοιχεία επικοινωνίας / η διαθεσιμότητα εμπειρογνομώνων στους εσωτερικούς καταλόγους επικαιροποιούνται τακτικά (τμήμα ανθρώπινων πόρων)

Η εκτίμηση των κινδύνων τους οποίους αντιμετωπίζουν τα μέλη του προσωπικού σε τακτική βάση, μέσω ημιδομημένων συνεντεύξεων ή συζητήσεων στο πλαίσιο ομάδων εστίασης, συμβάλλει στην πρόληψη σοβαρών προβλημάτων για το προσωπικό μακροπρόθεσμα. Συνιστάται τα διευθυντικά στελέχη να απευθύνονται στο προσωπικό και να συγκεντρώνουν πληροφορίες από αυτό σε τακτική βάση ⁽⁷⁸⁾.

⁽⁷⁸⁾ Ανατρέξτε στο [Μέρος III: Παρακολούθηση και αξιολόγηση](#), ενότητα 3.3 «Παρακολούθηση της προόδου της πρόνοιας για το προσωπικό (εργαλείο 3)».

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5. ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΝΟΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Τα μηνύματα σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό διατυπώνονται καλύτερα όταν είναι αποτέλεσμα μιας εκτίμησης κινδύνων και αναγκών πρόνοιας για το προσωπικό και διαβούλευσης με το προσωπικό. Τα μηνύματα πρέπει να είναι κατάλληλα και μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με την κατηγορία προσωπικού. Αυτό που θα μπορούσε να είναι χρήσιμο για τους υπαλλήλους πρώτης γραμμής ενδέχεται να μην είναι τόσο χρήσιμο για ένα ανώτερο διοικητικό στέλεχος και αντιστρόφως. Ως εκ τούτου, συνιστάται τα μηνύματα να συντάσσονται σε συνεργασία με τα αντίστοιχα μέλη του προσωπικού. Τα μηνύματα σχετικά με την πρόνοια για το προσωπικό θα πρέπει να επανεξετάζονται τακτικά ώστε να είναι έγκαιρα και προσαρμοσμένα στις προτεραιότητες πρόνοιας που τίθενται την εκάστοτε περίοδο. Μπορεί επίσης να εξεταστεί η παροχή συμβουλών από εξωτερικούς επαγγελματίες σχετικά με το περιεχόμενο και την απεικόνιση των μηνυμάτων. Τα παραδείγματα που ακολουθούν χρησιμεύουν ως σημείο εκκίνησης της συζήτησης. Συνιστάται σε κάθε αρχή να διατυπώνει μηνύματα, στη γλώσσα της, τα οποία να είναι κατάλληλα, συνοπτικά, πειστικά και θετικά. Συνιστάται επίσης η προσεκτική και δημιουργική παρουσίαση των μηνυμάτων πρόνοιας για το προσωπικό ώστε να διευκολύνεται η κατανόηση και να διευρύνεται η εμπέλειά τους λαμβάνοντας υπόψη την ποικιλομορφία εντός της ομάδας στόχου (όσον αφορά τα εργασιακά καθήκοντα, την ηλικία, το φύλο, το πολιτισμικό υπόβαθρο, τη σύνθεση της οικογένειας κ.λπ.).

Α) ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Ενδεικτική μορφή: φυλλάδιο.

Παράδειγμα τίτλου: «Η εσωτερική μας στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό με μια ματιά».

ΜΕΡΙΜΝΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ ΣΑΣ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΠΡΟΣΤΕΘΟΥΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ
<p>Λαμβάνετε προδραστική υποστήριξη από το τμήμα ανθρωπίνων πόρων, από πολιτικές ασφάλειας, προστασίας και κατάρτισης, από τον προϊστάμενό σας και συναδέλφους σας. Σε αυτό το φυλλάδιο μπορείτε να βρείτε συμβουλές σχετικά με το πού πρέπει να απευθυνθείτε για τα διάφορα είδη υποστήριξης</p>	<p>Παραθέστε ένα παράδειγμα για κάθε κατηγορία προσωπικού που αναφέρεται και έναν υπεύθυνο επικοινωνίας για περισσότερες πληροφορίες. Για παράδειγμα:</p> <ul style="list-style-type: none"> — το τμήμα ανθρωπίνων πόρων είναι αρμόδιο να κοινοποιεί τις πολιτικές σχετικά με την ανάπαυση και την ανάρρωση, τους καταλόγους με τα στοιχεία επικοινωνίας των ομάδων υποστήριξης (ομάδα διαχείρισης άγχους, σύμβουλος προσωπικού, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την επισήμανση προβληματισμών για ζητήματα που αφορούν την πρόνοια για το προσωπικό κ.λπ.) — οι προϊστάμενοι, σε συνεργασία με το τμήμα ασφάλειας και προστασίας, είναι υπεύθυνοι για την κοινοποίηση των ΤΕΔ σχετικά με τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών

ΜΕΡΙΜΝΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ ΣΑΣ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΠΡΟΣΤΕΘΟΥΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ
Θα σας ενημερώσουμε με ποιον τρόπο μπορείτε να συμμετάσχετε προδραστικά στηρίζοντας την ανάπτυξη ικανοτήτων για να μπορείτε να εντοπίζετε καλύτερα στον εαυτό σας προειδοποιητικές ενδείξεις άγχους και εξουθένωσης	Παραθέστε ορισμένα παραδείγματα παρεμβάσεων ανάπτυξης ικανοτήτων και έναν υπεύθυνο επικοινωνίας από τον οποίο το προσωπικό μπορεί να λάβει περισσότερες πληροφορίες: κατάρτιση σχετικά με τον τρόπο αναγνώρισης ενδείξεων άγχους, ηγετικές δεξιότητες κ.λπ.
Είναι σημαντικό να βρείτε μια καλή ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής με τον καθορισμό υγιών ορίων και με τη λήψη όλων των ετήσιων αδειών που δικαιούστε	Η εργασία σας είναι σημαντική, αλλά και η προσωπική σας ζωή είναι εξίσου σημαντική. Συναντηθείτε με φίλους και περάστε χρόνο με την οικογένειά σας, φροντίστε να ασκήσετε τακτικά, πάρτε την ετήσια άδειά σας (οι εργαζόμενοι δικαιούνται από ΧΧ έως ΧΧ ημέρες). Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με ΧΧ
Παρότι θα σας ενημερώσουμε για τις σημαντικές πολιτικές που πρέπει να έχετε υπόψη κατά την καθημερινή σας εργασία, είναι δική σας ευθύνη να εξοικειωθείτε με αυτές τις πολιτικές [πρόνοια για το προσωπικό, κώδικας δεοντολογίας, πολιτική κατά της (σεξουαλικής) παρενόχλησης κ.λπ.]	<ul style="list-style-type: none"> — Δείτε τον κώδικα δεοντολογίας μας εδώ (να προστεθεί σύνδεσμος για τον ιστότοπο) — Δείτε την πολιτική μας κατά της (σεξουαλικής) παρενόχλησης εδώ (να προστεθεί σύνδεσμος για τον ιστότοπο) — Δείτε τη στρατηγική πρόνοιας για το προσωπικό εδώ (να προστεθεί σύνδεσμος για τον ιστότοπο) <p>Εάν τα έγγραφα δεν είναι διαθέσιμα στο διαδίκτυο, δηλώστε τα στοιχεία επικοινωνίας του προσώπου που μπορεί να διαθέσει αντίτυπα των εγγράφων</p>
Ως εργοδότες σας, έχουμε καθοριστικό ρόλο στην προστασία της ασφάλειάς σας και πρέπει να σας διασφαλίζουμε τη δυνατότητα να εργαστείτε επαγγελματικά. Κι εσείς από την πλευράς σας έχετε την ευθύνη να προσέχετε τον εαυτό σας	<p>Η αυτοφροντίδα είναι σημαντική. Οι ακόλουθες δραστηριότητες θα σας βοηθήσουν να διατηρήσετε την υγεία σας αν τις ασκείτε τακτικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> — κάνετε τακτικά περιπάτους, δοκιμάστε να κάνετε γιόγκα ή άλλα αθλήματα, υιοθετήστε υγιεινή διατροφή και αποφεύγετε τα αναψυκτικά, την υπερβολική κατανάλωση αλκοόλ ή τη χρήση άλλων ουσιών (π.χ. νικοτίνη) — προγραμματίζετε κάθε χρόνο προληπτικές ιατρικές εξετάσεις
Συμμετέχετε ενεργά σε δραστηριότητες που προσφέρονται και κάνετε εποικοδομητικές παρατηρήσεις σχετικά με το τι είναι καλό για εσάς, τι όχι και γιατί	<p>Προσφέρουμε:</p> <ul style="list-style-type: none"> — εκπαιδευτική εποπτεία (διευκρίνιστε πότε είναι διαθέσιμη) — ατομική συμβουλευτική κατόπιν αιτήματος (επικοινωνήστε με ΧΧ) — μηνιαίες συναντήσεις ομάδων <p>Για προτάσεις ή σχόλια χρησιμοποιήστε την ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: ΧΧ</p>

Β) ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΥ ΘΕΜΑΤΟΣ, ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΩΣ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

Συνιστάται να αναπτυχθούν ενότητες απλών πληροφοριών που θα απαντούν με απλό και συνοπτικό τρόπο στις βασικές ανησυχίες που διατυπώνει το προσωπικό. Αυτές οι ενότητες πληροφοριών θα πρέπει να περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα ακόλουθα.

- Για **ποιο** πράγμα μιλάμε; (ορισμός)
- **Πώς** μπορούμε να εντοπίσουμε το πρόβλημα; (επεξήγηση του προβλήματος και των αιτιών του)
- **Τι** πρέπει/μπορεί να γίνει; (σχέδιο δράσης που περιλαμβάνει προτάσεις πρόληψης και αντίδρασης)

Αυτές οι ενότητες πληροφοριών μπορούν να διανέμονται σε διάφορες μορφές, που θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν:

- έντυπα φυλλάδια ή δελτάρια,

- ειδικό τμήμα στον ιστότοπο της αρχής,
 - κοινοποιήσεις διαφόρων ενοτήτων πληροφοριών στο πλαίσιο επικοινωνιακής στρατηγικής.
- **Παράδειγμα 1.** Το 1ο τρίμηνο επικεντρώνεται στο άγχος και κάθε μήνα αποστέλλεται μήνυμα σε όλο το προσωπικό για το θέμα αυτό μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Το 2ο τρίμηνο επικεντρώνεται στην επικοινωνία. Το 3ο τρίμηνο επικεντρώνεται στον σεβασμό και τη διαφάνεια κατά την επικοινωνία. Το 4ο τρίμηνο επικεντρώνεται στην ανάγκη για καλή ηγεσία.
 - **Παράδειγμα 2.** Ορίζεται ένας συγκεκριμένος μήνας κατά τον οποίο θα αναδειχθεί η σημασία της ευεξίας στην εργασία και, ανάλογα με τις βασικές προτεραιότητες που έχουν προσδιοριστεί, παρέχονται κατάρτιση, μηνύματα και ενημερωτικές συναντήσεις.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ: ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ

Τι είναι η επαγγελματική εξουθένωση;

Η επαγγελματική εξουθένωση περιγράφει την ψυχολογική αντίδραση ενός ατόμου σε χρόνιους παράγοντες άγχους στην εργασία. Αν και δεν θεωρείται ιατρική πάθηση, μπορεί να επηρεάσει τη γενική κατάσταση της υγείας σας και ενδέχεται να απαιτεί κλινική παρακολούθηση. Η επαγγελματική εξουθένωση νοείται επίσης ως κρίση στη σχέση σας με την εργασία εν γένει ⁽⁷⁹⁾.

Ποιες είναι οι προειδοποιητικές ενδείξεις επαγγελματικής εξουθένωσης;

- **Σωματικές ενδείξεις.** Εξάντληση (αίσθημα κόπωσης και εξουθένωσης), απώλεια όρεξης και/ή αλλαγή στις συνήθειες ύπνου.
- **Συναισθηματικές ενδείξεις.** Κυνισμός, αρνητική οπτική και απώλεια κινήτρου, συμπεριλαμβανομένης της έλλειψης ενσυναίσθησης.
- **Πνευματικές ενδείξεις.** Μείωση της επαγγελματικής αποδοτικότητας και αδυναμία προδραστικής ενέργειας ή λήψης αναγκαίων αποφάσεων.
- **Συμπεριφορικές ενδείξεις.** Χρήση αρνητικών μηχανισμών αντιμετώπισης, όπως υπερφαγία, παράλειψη γευμάτων, αυξημένη κατανάλωση αλκοόλ και καθυστερημένη άφιξη στην εργασία.

Ποιες είναι οι αιτίες της επαγγελματικής εξουθένωσης;

Η επαγγελματική εξουθένωση οφείλεται κυρίως στο χρόνιο άγχος στην εργασία. Χαρακτηρίζεται από υπερβολικό φόρτο εργασίας και υπερβολική πίεση, απώλεια ελέγχου των προθεσμιών, ανεπαρκή κοινωνική στήριξη και αβέβαιη επαγγελματική εξέλιξη.

⁽⁷⁹⁾ Βλέπε τους ορισμούς που παρέχονται στο παράρτημα 1 «Ορισμοί».

Πώς προλαμβάνεται και αντιμετωπίζεται η εξουθένωση;

- **Σκεφτείτε.** Ποιες είναι οι κύριες αιτίες του άγχους που βιώνω σήμερα;
- **Εξετάστε.** Πώς αντιμετωπίζω το άγχος γενικά;
- **Αντικαταστήστε.** Ποιους μηχανισμούς αρνητικής αντιμετώπισης χρησιμοποιώ; Μπορούν να αντικατασταθούν με θετικές ενέργειες; Αν ναι, ποιες;

Λάβετε υποστήριξη. Με βάση τα παραπάνω, πρέπει να απευθυνθώ σε κάποιον για υποστήριξη; Θα μπορούσε να είναι κάποιος εσωτερικός ή εξωτερικός. Εάν ναι, επικοινωνήστε με ΧΧ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΝΤΥΠΟΥ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ

Ακολουθούν ορισμένα παραδείγματα ερωτήσεων που συνδέονται με τη διαχείριση του άγχους και την αυτοφροντίδα, τα οποία θα μπορούσαν να ενσωματωθούν σε ένα υφιστάμενο έντυπο ερωτήσεων συνέντευξης.

Ρόλος: να συμπληρωθεί η θέση

Υποψήφιος:

Εισαγωγή

- Συστήνονται τα μέλη της επιτροπής συνεντεύξεων.
- Ευχαριστείτε τον υποψήφιο για την αίτησή του. Περιγράψτε τον σκοπό αυτού του σταδίου της διαδικασίας επιλογής.
- Εξηγήστε ότι η συνέντευξη θα διαρκέσει περίπου 1 ώρα και ο υποψήφιος θα έχει την ευκαιρία να υποβάλει ερωτήσεις στο τέλος.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ	ΒΑΣΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΟΥΜΕΝΑ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ [ΔΗΛΩΣΤΕ ΑΝ ΠΛΗΡΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟΛΥΤΩΣ (10 ΒΑΘΜΟΙ), ΕΝ ΜΕΡΕΙ (5 ΒΑΘΜΟΙ) Η ΔΕΝ ΠΛΗΡΟΥΝΤΑΙ (0 ΒΑΘΜΟΙ)]
Βασικός τομέας 1: κίνητρο		
Μπορείτε να μας πείτε ποιο ήταν το κίνητρο για να υποβάλετε αίτηση για τη θέση αυτή; Από ποια άποψη είναι αυτός ο ρόλος διαφορετικός απ' ό,τι έχετε κάνει στο παρελθόν, και πώς θα εξοπλιστείτε γι' αυτή την αλλαγή; Ποια είναι τα σχέδιά σας όσον αφορά τη σταδιοδρομία σας για τα επόμενα 5 χρόνια;	Παραδείγματα δεικτών <ul style="list-style-type: none"> — Επιδεικνύει ικανοποιητική αντίληψη του εύρους του ρόλου και είναι σε θέση να προσδιορίσει τις προκλήσεις που συνεπάγεται σε προσωπικό επίπεδο — Εξηγεί το κίνητρό του για τη θέση — Επιθυμεί να εργαστεί στον τομέα του ασύλου / της μετανάστευσης — Έχει εμπειρία στην ανάπτυξη προγραμμάτων — Αναπτύσσει και ενθαρρύνει νέες και καινοτόμες λύσεις 	Παρατηρήσεις: Τελική βαθμολογία:

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ	ΒΑΣΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΟΥΜΕΝΑ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ [ΔΗΛΩΣΤΕ ΑΝ ΠΛΗΡΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟΛΥΤΩΣ (10 ΒΑΘΜΟΙ), ΕΝ ΜΕΡΕΙ (5 ΒΑΘΜΟΙ) Η ΔΕΝ ΠΛΗΡΟΥΝΤΑΙ (0 ΒΑΘΜΟΙ)]
<p>Βασικός τομέας 2: εργασιακή δεοντολογία και προσανατολισμός στα αποτελέσματα (σχετικές αξίες: λογοδοσία, δημιουργικότητα και ακεραιότητα) (αποκαλύπτει τον τρόπο με τον οποίο οι υποψήφιοι προσεγγίζουν τα διλήμματα και επιλύουν τα προβλήματα, καθώς και την ικανότητά τους να κάνουν αυτοκριτική και να μαθαίνουν από τις εμπειρίες τους)</p>		
<p>Αναφέρετε ορισμένα παραδείγματα που να δείχνουν ότι η συμπεριφορά σας στην εργασία είναι δεοντολογική και προσανατολισμένη στα αποτελέσματα. Τα παραδείγματα αυτά θα πρέπει να καταδεικνύουν τι αντίκτυπο είχε η δεοντολογική και προσανατολισμένη στα αποτελέσματα συμπεριφορά σας στην εργασία για τους συναδέλφους και/ή το προσωπικό υπό την άμεση ευθύνη σας</p>	<p>Παραδείγματα δεικτών</p> <ul style="list-style-type: none"> — Θεωρεί ότι είναι υπεύθυνος για την επίτευξη αποτελεσμάτων — Θεωρεί ότι είναι υπεύθυνος για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του, παρέχει την αναγκαία αναπτυξιακή στήριξη για τη βελτίωση των επιδόσεων και εφαρμόζει κατάλληλα μέτρα όταν δεν επιτυγχάνονται αποτελέσματα — Επιδεικνύει δέσμευση και κινητοποιεί τους άλλους — Αναφέρεται στη σημασία της ανάπτυξης της ομάδας — Αναφέρεται στη σημασία της τακτικής επικοινωνίας με τα μέλη της ομάδας και της εποικοδομητικής ατομικής ανατροφοδότησης — Εκτιμά την ποικιλομορφία, τη βλέπει ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα 	<p>Παρατηρήσεις: Τελική βαθμολογία:</p>
<p>Βασικός τομέας 3: διαχείριση του άγχους και αυτοφροντίδα</p>		
<p>Η θέση για την οποία υποβάλλετε αίτηση απαιτεί να ενεργείτε έγκαιρα και με υψηλό επίπεδο ποιότητας και ακρίβειας. Πώς αισθάνεστε γι' αυτό και ποια είναι η εμπειρία σας όσον αφορά την επίτευξη στόχων παραγωγής με αυστηρές προθεσμίες ενώ προσπαθείτε ενδεχομένως ταυτόχρονα να διαχειριστείτε αντικρουόμενες προτεραιότητες;</p>	<p>Παραδείγματα δεικτών</p> <ul style="list-style-type: none"> — Θεωρεί ότι είναι υπεύθυνος, μαζί με τα μέλη της ομάδας, για την επίτευξη αποτελεσμάτων — Αναφέρεται στον σωστό σχεδιασμό — Αναφέρεται στην ανάθεση αρμοδιοτήτων σε άλλους και την ιεράρχηση προτεραιοτήτων — Σε περίπτωση έλλειψης γνώσεων σχετικά με ένα θέμα, ζητεί πρόσθετη αναπτυξιακή κατάρτιση — Μπορεί να κάνει υπερωρίες όταν χρειάζεται, αλλά όχι σε τακτική βάση (ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής) 	<p>Παρατηρήσεις: Τελική βαθμολογία:</p>
<p>Δώστε μας ένα παράδειγμα όπου χρειάστηκε να εργαστείτε για ένα δύσκολο έργο και/ή να αντιμετωπίσετε έναν μάλλον μη συνεργάσιμο κατά την άποψή σας συνάδελφο και πείτε μας πώς χειριστήκατε αυτή την κατάσταση</p>	<p>Παραδείγματα δεικτών</p> <ul style="list-style-type: none"> — Σημασία της ομάδας — Έγκαιρη και κατάλληλη αίτηση για πρόσθετη εμπειρογνώσια — Συμμετοχική προσέγγιση στον προγραμματισμό των αντίστοιχων καθηκόντων/εργασιών — Ικανότητα παροχής σαφών οδηγιών — Έγκαιρη επικοινωνία με τα μέλη του προσωπικού για την αποφυγή παρανοήσεων όσον αφορά τα καθήκοντα και τα χρονοδιαγράμματα 	<p>Παρατηρήσεις: Τελική βαθμολογία:</p>
<p>Τι κάνετε συνήθως όταν αισθάνεστε πίεση ή άγχος; Αναφέρετε τομείς που θεωρείτε ότι διαχειρίζεστε καλά και τομείς στους οποίους πιστεύετε ότι έχετε περιθώριο να βελτιώσετε την προσέγγισή σας</p>	<p>Παραδείγματα δεικτών</p> <ul style="list-style-type: none"> — Θέτει τα κατάλληλα όρια με τους συναδέλφους — Ρεαλιστικός προγραμματισμός — Υγιής τρόπος ζωής (π.χ. τακτική σωματική άσκηση) — Διασφαλίζει την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής — Δεν ντρέπεται να ζητήσει βοήθεια 	<p>Παρατηρήσεις: Τελική βαθμολογία:</p>

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ	ΒΑΣΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΑΘΜΟΛΟΓΟΥΜΕΝΑ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ [ΔΗΛΩΣΤΕ ΑΝ ΠΛΗΡΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟΛΥΤΩΣ (10 ΒΑΘΜΟΙ), ΕΝ ΜΕΡΕΙ (5 ΒΑΘΜΟΙ) Η ΔΕΝ ΠΛΗΡΟΥΝΤΑΙ (0 ΒΑΘΜΟΙ)]
<p>Φανταστείτε ότι εισέρχαστε στο κέντρο υποδοχής (για τους υπευθύνους υποδοχής) ή στην αίθουσα συνεντεύξεων (για τους χειριστές υποθέσεων) και ένας αιτών σας πλησιάζει κρατώντας στο χέρι ένα ξυράφι και λέγοντας ότι θα προσπαθήσει να αυτοκτονήσει σε περίπτωση αρνητικής απόφασης για την αίτησή του. Αυτό είναι ένα δύσκολο σενάριο, αλλά προσπαθήστε να μας πείτε τι πιστεύετε ότι μπορείτε/πρέπει να κάνετε για την αποκλιμάκωση της κατάστασης</p>	<p>Παραδείγματα απαντήσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> — Γενικά, θα φρόντιζα να έχω εμπεδώσει τις πληροφορίες που μου παρέχει ο εργοδότης μου σχετικά με τη διαχείριση κρίσιμων περιστατικών, με το τι πρέπει και τι δεν πρέπει να γίνεται σε αυτές τις περιπτώσεις, και να γνωρίζω τις ΤΕΔ που εφαρμόζονται σε αυτές τις περιπτώσεις — Θα προσπαθούσα να διατηρήσω ήρεμο τόνο στη φωνή μου — Θα προσπαθούσα να μην πανικοβληθώ και θα μιλούσα ήρεμα, φροντίζοντας να κρατήσω απόσταση ασφαλείας από τον αιτούντα — Θα προσπαθούσα να μη γυρίσω την πλάτη μου στον αιτούντα και να διατηρήσω επαφή με το βλέμμα — Θα του έλεγα ότι αντιλαμβάνομαι πως είναι πολύ ταραγμένος και φοβισμένος και ότι θα ήθελα να καταλάβω καλύτερα. Και ότι γι' αυτό θα χρειαστεί να καθίσουμε και να ηρεμήσουμε, και επίσης ότι πρέπει να απομακρύνει το ξυράφι — Θα ρωτούσα αν θα ήθελε να πει λίγο νερό. Με αυτόν τον τρόπο θα είχα ίσως την ευκαιρία να ζητήσω βοήθεια 	<p>Παρατηρήσεις: Τελική βαθμολογία:</p>
Βασικός τομέας 4: κώδικας δεοντολογίας		
<p>Ένα μέλος του προσωπικού αναφέρει σε εσάς (διευθυντής κέντρου υποδοχής) τις υποψίες του ότι κάποιο άλλο μέλος του προσωπικού ενδέχεται να κακοποιεί ένα νεαρό άτομο, καθώς το βλέπει να φέρνει τακτικά το νεαρό άτομο στο γραφείο του και να κλείνει την πόρτα. Τι ενέργειες θα κάνατε και σε ποιους θα απευθυνόσασταν;</p>	<p>Παραδείγματα δεικτών</p> <ul style="list-style-type: none"> — Αναγνώριση ότι πρόκειται για σοβαρή κατηγορία και θα πρέπει να γίνουν άμεσες ενέργειες μέσω εσωτερικών/κατάλληλων διαύλων αναφοράς — Πολιτική μηδενικής ανοχής όσον αφορά τη σεξουαλική κακοποίηση/παρενόχληση (που περιλαμβάνει και τους δικαιούχους/αιτούντες διεθνή προστασία) 	<p>Παρατηρήσεις: Τελική βαθμολογία:</p>
Συνολική βαθμολογία		

Κλείσιμο

- Ρωτήστε αν ο υποψήφιος έχει ερωτήσεις.
- Εξηγήστε τα στάδια της διαδικασίας επιλογής και αναφέρετε τότε ο υποψήφιος αναμένεται να ενημερωθεί για το αποτέλεσμα.
- Επιβεβαιώστε τη διαθεσιμότητά του για να ξεκινήσει εάν του προσφερθεί η θέση.
- Επαληθεύστε τα στοιχεία και την καταλληλότητα των προσώπων με τα οποία θα χρειαστεί να επικοινωνήσετε για συστάσεις πριν επιβεβαιώσετε την προσφορά της θέσης.
- Ελέγξτε αν ο υποψήφιος έχει αντιρρήσεις για τον έλεγχο του ποινικού του μητρώου.

Άλλοι βασικοί τομείς που πρέπει να συμπεριληφθούν ανάλογα με το προφίλ της θέσης εργασίας: τεχνική εμπειρογνώσια (γνώσεις, δεξιότητες και πείρα), συνεργασία (μεταξύ άλλων με χορηγούς, διαχείριση τοπικών εταίρων), οικονομικά (κύκλος προϋπολογισμού), παρακολούθηση και αξιολόγηση κ.λπ.

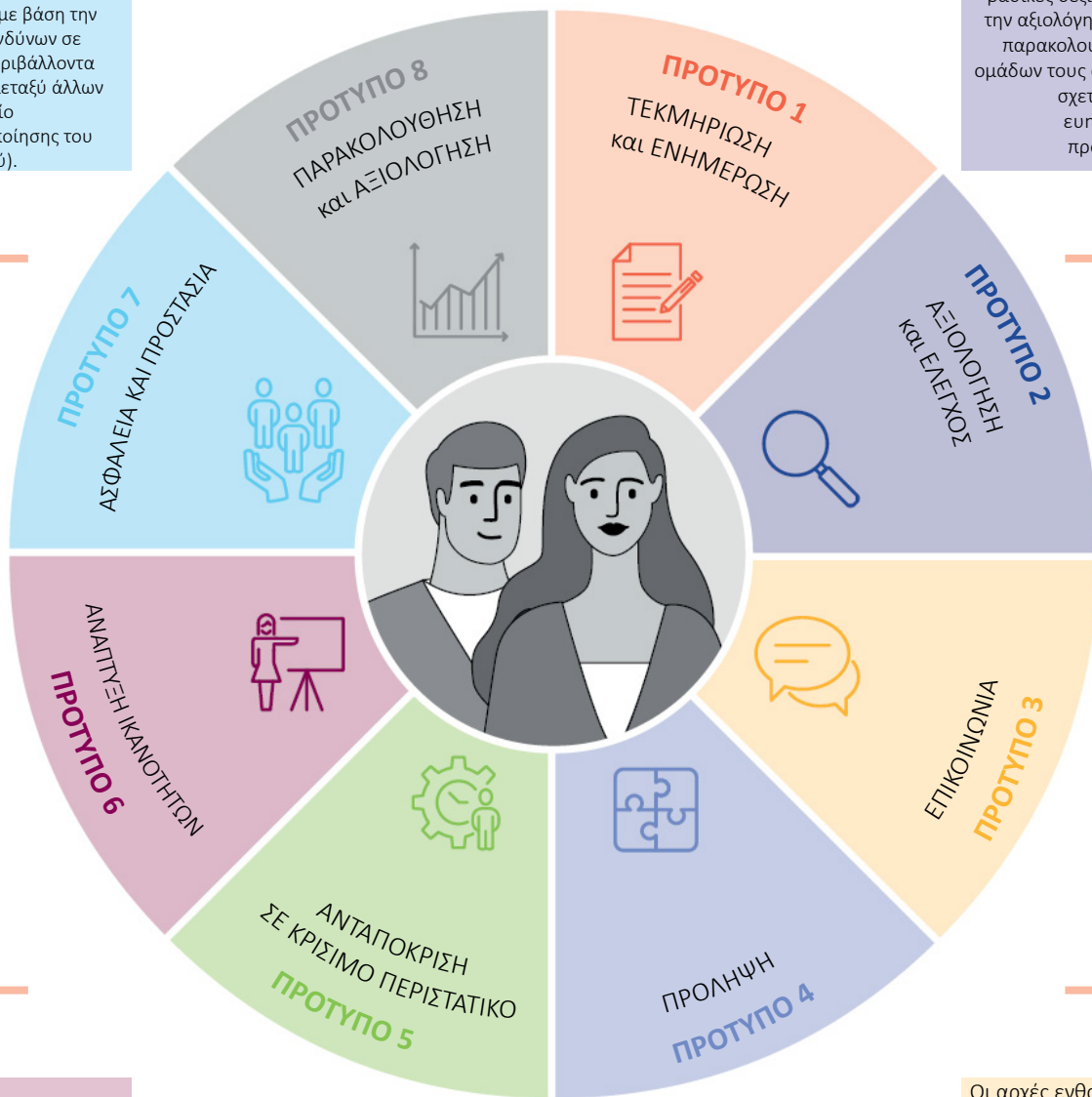
ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Οι αρχές παρακολουθούν και αξιολογούν τακτικά την αποτελεσματικότητα των μέτρων ευημερίας του προσωπικού που λαμβάνονται και ενσωματώνουν τα διδάγματα που έχουν αντληθεί.

Οι αρχές διαθέτουν τεκμηριωμένη στρατηγική για την ευημερία του προσωπικού, η οποία κοινοποιείται μέσω των πρόσφορων διαύλων που έχουν συμφωνηθεί.

Οι αρχές εφαρμόζουν και κοινοποιούν συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία με βάση την ανάλυση κινδύνων σε διάφορα περιβάλλοντα εργασίας (μεταξύ άλλων και στο πεδίο δραστηριοποίησης του προσωπικού).

Οι αρχές δίνουν τη δυνατότητα στο διευθυντικό προσωπικό να αποκτήσει τις βασικές δεξιότητες για την αξιολόγηση και την παρακολούθηση των ομάδων τους σε θέματα σχετικά με την ευημερία του προσωπικού.



Οι αρχές παρέχουν τα μέσα για να αναπτύξει το προσωπικό τις κατάλληλες δεξιότητες.

Οι αρχές ενθαρρύνουν τη σαφή και σφαιρική επικοινωνία μέσω διαφόρων πλατφορμών και διαύλων που έχουν συμφωνηθεί.

Οι αρχές παρέχουν ειδική στήριξη στους εργαζομένους που έχουν βιώσει κρίσιμο συμβάν.

Οι αρχές παρέχουν βιώσιμα μέτρα για να προωθήσουν και να προστατεύσουν την ψυχική υγεία των εργαζομένων τους.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΕΕ

Αυτοπροσώπως

Σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση υπάρχουν εκατοντάδες κέντρα πληροφόρησης Europe Direct. Μπορείτε να βρείτε τη διεύθυνση του πλησιέστερου σε σας κέντρου στο διαδίκτυο: (european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_el)

Τηλεφωνικώς ή γραπτώς

Η Europe Direct είναι μια υπηρεσία που απαντά στις ερωτήσεις σας για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με αυτή την υπηρεσία:

- καλώντας ατελώς τον αριθμό 00 800 6 7 8 9 10 11 (ορισμένα δίκτυα τηλεφωνίας ενδέχεται να χρεώνουν τις κλήσεις αυτές),
- καλώντας τον αριθμό +32 22999696,
- συμπληρώνοντας το ακόλουθο ηλεκτρονικό έντυπο: european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_el

ΒΡΕΙΤΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΕ

Στο διαδίκτυο

Πληροφορίες για την Ευρωπαϊκή Ένωση σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ είναι διαθέσιμες στον ιστότοπο Europa (european-union.europa.eu).

Στις εκδόσεις της ΕΕ

Μπορείτε να δείτε ή να παραγγείλετε εκδόσεις της ΕΕ στη διεύθυνση op.europa.eu/el/publications. Μπορείτε να ζητήσετε πολλαπλά αντίγραφα δωρεάν εκδόσεων επικοινωνώντας με την υπηρεσία Europe Direct ή με το τοπικό σας κέντρο τεκμηρίωσης (european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_el).

Στη νομοθεσία της ΕΕ και σε σχετικά έγγραφα

Για πρόσβαση σε νομικές πληροφορίες της ΕΕ, συμπεριλαμβανομένου του συνόλου της ενωσιακής νομοθεσίας από το 1952 σε όλες τις επίσημες γλώσσες, μεταβείτε στον ιστότοπο EUR-Lex (eur-lex.europa.eu).

Στα ανοιχτά δεδομένα από την ΕΕ

Η πύλη data.europa.eu παρέχει πρόσβαση σε σύνολα ανοιχτών δεδομένων από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ. Τα δεδομένα μπορούν να καταφορτωθούν και να επαναχρησιμοποιηθούν δωρεάν, τόσο για εμπορικούς όσο και για μη εμπορικούς σκοπούς.



■ Υπηρεσία Εκδόσεων
της Ευρωπαϊκής Ένωσης