

Datum: 22. 8. 2016

## SPOROČILO ZA JAVNOST

Dimičeva ulica 13, SI-1000 Ljubljana  
t: +386 1 58 98 212, +386 1 58 98 213  
f: +386 1 58 98 219  
e: info@tzslo.si, www.tzslo.si

ID številka za DDV: SI67994598

Številka TRR: SI56 0313 8100 0518 803

## TZS S PROJEKTOM TRGOVINKO ZA VEČJO VARNOST IN MANJ STRESA NA DELOVNEM MESTU

Trgovinska zbornica Slovenije bo s koncem avgusta 2016 uspešno zaključila z izvajanjem projekta »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?«, ki ga je na podlagi Javnega razpisa za sofinanciranje projektov za promocijo zdravja na delovnem mestu v letu 2015 in 2016 finančno podprl Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije. Na zbornici z zadovoljstvom ugotavljamo, da so bili uspešno realizirani vsi zastavljeni cilji in doseženi rezultati, ki bodo pripomogli k učinkovitejšemu obvladovanju tveganj v primeru nasilja tretjih oseb in stresa na delovnem mestu. S projektom Trgovinska zbornica Slovenije pomembno prispeva k zagotavljanju večje varnosti zaposlenih na delovnem mestu.

Trgovinska zbornica Slovenije je z izvajanjem projekta »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?« pričela v letu 2015. V okviru omenjenega projekta so bili uspešno realizirani vsi zastavljeni cilji in izvedene sledeče aktivnosti:

- opravili smo **Analizo stanja na področju tveganj za nasilje tretjih oseb, psihosocialnih tveganj in stresa, ki so jim izpostavljeni delavci in delodajalci v trgovini**, katere podlago so predstavljali izpolnjeni anketni vprašalniki, ki jih je zbornica v mesecu septembru in oktobru 2015 pridobila od svojih članov,
- ustanovili smo **Delovno skupino TZS za področje varnosti in zdravja pri delu**, ki bo ostala aktivna tudi po zaključku projekta in bo še naprej pripomogla k širjenju pomena varnosti in zdravja pri delu v trgovinski dejavnosti. Delovna skupina bo v prihodnje skrbno spremljala in se po potrebi vključevala v razprave o vseh zakonodajnih novostih na tem področju tako na nacionalni kot tudi na evropski ravni, o čemer bodo člani tekoče seznanjeni,
- izdali smo **zloženko »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?**, ki vsebuje konkretne smernice in priporočila za obvladovanje tveganj v primeru nasilja s strani tretjih oseb na delovnem mestu ter stresnih situacij, s katerimi se srečujejo tako zaposleni kot tudi delodajalci v trgovini,
- izvedli smo **6 brezplačnih strokovnih usposabljanj** po vseh večjih krajih v Sloveniji – Ljubljani, Mariboru, Novi Gorici, Kranju, Novem mestu in Celju, ki se jih je udeležilo preko 270 udeležencev. Vsa gradiva in predstavitve, ki so jih prejeli udeleženci usposabljanj, so vsem članom kot tudi širši zainteresirani javnosti na razpolago na spletni podstrani projekta: <http://www.tzslo.si/projekti/trgovinko-usposablja> ter
- izdali smo **dodatek k zloženki »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?«**, v katerem je delodajalcem in zaposlenim na konkretnih praktičnih primerih prikazan postopek reševanja reklamacij ter pritožb potrošnikov v podjetju, kakšni so načini učinkovitega komuniciranja na delovnem mestu kot tudi izven njega ter načini/možne rešitve za soočanje z različnimi oblikami stresnih situacij.

Na zbornici z zadovoljstvom ugotavljamo, da nam je v okviru projekta uspelo doseči oziroma pri nekaterih aktivnostih celo preseči vse zastavljene cilje. V največje veselje pa so nam zadovoljni udeleženci šestih brezplačnih strokovnih usposabljanj, torej naši člani in njihovi zaposleni, ter številne prejete pohvale in izražene želje po organizaciji podobnih strokovnih usposabljanj tudi v prihodnje.

Na Trgovinski zbornici Slovenije si bomo zato še naprej prizadevali za ozaveščanje delodajalcev in delavcev v trgovinski dejavnosti ter ostale zainteresirane javnosti o pomenu promocije zdravja na delovnem mestu ter varnosti in zdravja pri delu, vse te aktivnosti pa boste v prihodnje lahko spremljali tudi preko spletne strani projekta <http://www.tzslo.si/projekti/trgovinko-usposablja>. Na omenjeni spletni strani so na voljo številne koristne vsebine in gradiva, ki jih lahko podjetja uporabite pri načrtovanju postopkov ter sprejemanju ukrepov za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja s strani tretjih oseb na delovnem mestu.

V zaključku dodajamo, da različne oblike nasilja, konfliktov in stresnih situacij niso več nobena redkost, zato podjetja tem vsebinam posvečajo čedalje večjo pozornost. Obvladovanje takšnih dejanj v trgovinski dejavnosti je zagotovo prava pot do novih strank, zadovoljstva zaposlenih in nenazadnje tudi do končnega poslovnega uspeha, v kar smo se lahko tekom izvajanja številnih projektnih aktivnosti skupaj z vsemi udeleženci prepričali tudi na zbornici. V trgovini sta npr. zagotovo poslovodja in prodajalec tisti osebi, ki se morata znati v omenjenih situacijah pravilno odzvati. Takšna znanja in veščine pa nam običajno niso prirojena, zato se jih moramo skozi naše celotno življenje učiti in tudi naučiti. Pridobivanju novih znanj in veščin bomo zato na zbornici v prihodnje posvečali še več našega strokovnega dela kot tudi časa.

**Mija Lapornik, izvršna direktorica in vodja projekta  
TRGOVINSKA ZBORNICA SLOVENIJE**

Projekt »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?« je na podlagi Javnega razpisa za sofinanciranje projektov za promocijo zdravja na delovnem mestu v letu 2015 in 2016 finančno podprl Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.