

# **ANKETNI VPRAŠALNIK ZA PRIPRAVO »ANALIZE STANJA NA PODROČJU TVEGANJ ZA NASILJE TRETJIH OSEB, PSIHOSOCIALNIH TVEGANJ IN STRESA, KI SO JIM IZPOSTAVLJENI DELAVCI IN DELADAJALCI V TRGOVINI«**

Na Trgovinski zbornici Slovenije smo s 1. avgustom 2015 začeli z izvajanjem projekta »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?«, s katerim želimo izboljšati usposobljenost delavcev in delodajalcev v trgovinski dejavnosti za prepoznavanje in soočanje s tveganji nasilja tretjih oseb in s tem povezanim stresom.

Analiza stanja na področju tveganj za nasilje tretjih oseb, psihosocialnih tveganj in stresa, ki so jim izpostavljeni delavci in delodajalci v trgovini predstavlja začetno aktivnost projekta in osnovo za pripravo smernic, ki bodo brezplačno na voljo v obliki tiskane in elektronske zloženke. Na podlagi usmeritev, ki jih bodo pokazali rezultati analize bo pripravljena tudi vsebina brezplačnih strokovnih usposabljanj, ki jih bomo, v sodelovanju s priznanimi slovenskimi strokovnjaki, izvedli spomladi 2016.

Ker si želimo, da bi vam zloženka in strokovna usposabljanja koristila pri vašem vsakdanjem delu, vas vljudno prosimo, da nam pomagate z izpolnitvijo naslednjega vprašalnika.

## **1. Spol**

- ženski
- moški

## **2. Starost**

- do 25 let
- od 25 do 35 let
- od 35 do 45 let
- od 45 do 55 let
- nad 55 let

## **3. Položaj v podjetju**

- vodilni oziroma vodstveni kader
- poslovodja
- prodajalec
- blagajnik
- zaposleni na informacijah
- skladiščnik
- voznik
- zaposlen na drugem delovnem mestu

## **4. V katerem kraju se nahaja vaše delovno mesto?**

\_\_\_\_\_

## **5. V kakšnem prodajnem formatu ste zaposleni?**

- hipermarket (vsaj 15 blagajn)
- supermarket (od 4 do 15 blagajn)
- diskontna trgovina
- manjša trgovina (manj kot 4 blagajne)
- prodaja na stojnicah
- prodaja od vrat do vrat
- prodaja blaga/storitev poteka le preko spletnih strani

drugo: \_\_\_\_\_

**6. Kakšno vrsto blaga pretežno prodajate?**

- pretežno živila
- pretežno tehnično blago in/ali opremo za dom in vrt
- pretežno tekstil in/ali obutev
- pretežno kozmetični proizvodi
- motorna vozila
- pretežno športno opremo
- pretežno pohištvo
- bencinski servis
- drugo: \_\_\_\_\_

**A. VPRAŠANJA S PODROČJA TVEGANJ ZA NASILJE TRETJIH OSEB**

**7. Ali ste že kdaj doživeli agresivno ali nasilno dejanje tretje osebe (npr. stranke, kupca ...) na delovnem mestu?**

- DA
- NE

V kolikor ste na zgornje vprašanje odgovorili z DA, vas vljudno prosimo, da odgovorite še na naslednja vprašanja:

**8. Kolikokrat v svoji delovni karieri ste že doživeli agresivno ali nasilno dejanje tretje osebe na delovnem mestu?**

- enkrat
- dvakrat
- trikrat
- štirikrat
- petkrat ali večkrat

**9. V katerem časovnem terminu ste doživeli agresivno ali nasilno dejanje tretje osebe na delovnem mestu?**

- od 6. ure do 14. ure
- od 14. ure do 22. ure
- od 22. ure do 6. ure

**10. Na kateri dan v tednu ste doživeli agresivno ali nasilno dejanje tretje osebe na delovnem mestu?**

\_\_\_\_\_

**11. V katerem mesecu ste doživeli agresivno ali nasilno dejanje tretje osebe na delovnem mestu?**

\_\_\_\_\_

**12. Katero obliko agresivnega ali nasilnega dejanja s strani tretje osebe ste doživeli? (Označite lahko tudi več možnosti.)**

- nevljudno obnašanje, poniževanje, zbadanje
- nadiranje
- verbalne grožnje in ustrahovanje
- fizični napad (prerivanje, odrivanje, brcanje, udarci, metanje predmetov ...)
- grožnja z orožjem
- grožnja z drugim predmetom
- napad z orožjem

- napad z drugim predmetom
- nedobrodošlo osvajanje, predlogi za zmenke
- drugo: \_\_\_\_\_

**13. Pri opravljanju katere delovne obveznosti ste doživeli agresivno ali nasilno dejanje tretje osebe na delovnem mestu?**

- delo na blagajni (delo z denarjem)
- razreševanje reklamacije
- svetovanje stranki
- polnjenje polic
- drugo: \_\_\_\_\_

**14. Kako ste se odzvali na to agresivno ali nasilno dejanje tretje osebe na delovnem mestu? (Označite lahko tudi več možnosti.)**

- o dogodku sem poročal nadrejenemu delavcu
- o dogodku sem spregovoril s sodelavci
- zaprosil sem za pomoč oziroma prisotnost varnostne službe
- dogodek sem prijavil policiji
- poiskal sem ustrezno pomoč in podporo
- o dogodku sem molčal
- drugo: \_\_\_\_\_

**15. Kakšne so bile posledice, ki ste jih utrpeli zaradi agresivnega ali nasilnega dejanja tretje osebe na delovnem mestu? (Označite lahko tudi več možnosti.)**

- nisem občutil posledic
- razburjenost takoj ob in po dogodku
- potrto in obup
- napad joka
- nemir, napetost, zaskrbljenost
- izguba nadzora nad vedenjem
- strah, fobije
- motnje zbranosti in spomina
- upad samozavesti
- oslabelost imunskega sistema
- fizične poškodbe
- težave s spanjem
- občutek izčrpanosti
- agresivnost do sebe in drugih
- drugo: \_\_\_\_\_

**16. Ali ste seznanjeni z aktivnostmi za preprečevanje nasilja tretjih oseb na delovnem mestu?**

- DA
- NE

**17. Menite, da bodo praktične smernice v obliki zloženke ter izvedba strokovnih usposabljanj, ki jih bo v okviru projekta izvedla TZS, pripomogle k boljši usposobljenosti za soočanje s tveganji za nasilje tretjih oseb?**

- DA
- NE

**B. VPRAŠANJA S PODROČJA STRESA**

**18. Katere od spodnjih simptomov stresa opazate pri sebi? (Označite lahko tudi več možnosti.)**

- napetost, razdražljivost
- tesnoba
- pomanjkanje energije, utrujenost
- težave s spanjem
- pesimistično razmišljanje
- glavobol ali druge bolečine: \_\_\_\_\_
- visok krvni tlak
- težave s prehranjevanjem (premalo/preveč)
- apatičnost
- živčnost, napetost
- želodčne in prebavne težave
- drugo: \_\_\_\_\_

**19. Kako pogosto občutite zgoraj navedene simptome?**

- dnevno
- tedensko
- enkrat do dvakrat mesečno
- nekajkrat letno

**20. Kako obvladujete stres? (Označite lahko tudi več možnosti.)**

- dovolj spim
- se zdravo prehranjujem
- pijem dovolj vode
- z redno telesno vadbo
- uporabljam tehnike sproščanja
- drugo: \_\_\_\_\_

Moja dodatna priporočila in predlogi izvajalcem projekta:

---



---



---



---



---

**POMEMBNO!**

TZS bo podatke iz prejetih vprašalnikov uporabila le v agregirani obliki in izključno z namenom izvedbe analize stanja na področju tveganj za nasilje tretjih oseb, psihosocialnih tveganj in stresa, ki so jim izpostavljeni delavci in delodajalci v trgovini.

Za sodelovanje se vam v naprej zahvaljujemo. Izpolnjene vprašalnike nam prosimo posredujte na e-naslov: [info@tzslo.si](mailto:info@tzslo.si), po faksu: 01 5898 219 ali po pošti: TZS, Dimičeva 13, 1000 Ljubljana, do vključno **16. 10. 2015**. Dodatna pojasnila v zvezi z vprašalnikom lahko dobite pri Karmen Fortuna, tel. 01 58 98 214, el. naslov: [karmen.fortuna@tzslo.si](mailto:karmen.fortuna@tzslo.si). M.L., K.F.