



**ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ**

**ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ**

**ΤΟΜΕΑΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

**ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΕΡΓΟΝΟΜΙΑΣ**

---

---

«Εθνογραφική διερεύνηση των συνθηκών εργασίας στον  
κλάδο της Εστίασης στην Ελλάδα»

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΟΥ

Ανδρέα Ζούπα

Εποπτεία : Δ. Ναθαναήλ

Επ. Καθηγητής Ε.Μ.Π.

---

ΑΘΗΝΑ – Οκτώβριος 2020

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περιεχόμενα .....	2
Ευχαριστίες .....	3
Περίληψη .....	4
Abstract.....	5
1. Βιβλιογραφική ανασκόπηση .....	6
2. Μεθοδολογία έρευνας .....	11
2.1 Διαμόρφωση πρωτοκόλλων δομημένων συνεντεύξεων .....	12
2.2 Επιλογή δείγματος .....	12
2.3 Διαδικασία διεξαγωγής συνεντεύξεων .....	13
2.4 Αποδελτίωση των συνεντεύξεων .....	13
2.5 Ανάλυση των συνεντεύξεων .....	13
3. Αποτελέσματα έρευνας συνθηκών εργασίας στην Εστίαση/ Τουρισμό.....	15
3.1 Συνεντεύξεις με Εκπροσώπους Φορέων και Σωματείων .....	15
3.2 Λίστα ερωτήσεων συνεντεύξεων εργαζομένων .....	18
3.3 Αποτελέσματα συνεντεύξεων.....	20
4. Συμπεράσματα .....	30
4.1 Καλές πρακτικές και προτάσεις για βελτίωση.....	33
Βιβλιογραφία .....	35
Υπόμνημα- Συνεντεύξεις με εργαζόμενους στην Εστίαση και τον Τουρισμό .....	37

## Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κύριο Δημήτριο Ναθαναήλ, επιβλέποντα καθηγητή, για την εμπιστοσύνη του να μου αναθέσει τη διπλωματική αυτή εργασία και την ευκαιρία που μου έδωσε να έρθω σε επαφή με εργαζόμενους του κλάδου της Εστίασης και του Τουρισμού, ώστε να αντιληφθώ και να καταγράψω τις πραγματικές συνθήκες εργασίας και τις δυσκολίες των συναφών επαγγελμάτων.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω την κυρία Σωτηρία Δριβάλου και τον κύριο Κωνσταντίνο Γκίκα για την συνεχή καθοδήγησή τους καθώς και την άμεση ανταπόκριση τους σε κάθε ερώτημα μου καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής.

## Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποσκοπεί στην ανάλυση συνθηκών εργασίας τυπικών θέσεων εργασίας της εστίασης και του τουρισμού, με στόχο την καταγραφή και αξιολόγηση επαγγελματικών κινδύνων, των εφαρμοζόμενων μέτρων ελέγχου/μείωσης της διακινδύνευσης καθώς και του τυπικού/αποδεκτού φόρτου εργασίας ανά ειδικότητα εργαζομένων, ώστε να προταθούν κατάλληλα μέτρα και πρακτικές για την βελτίωση των ζητημάτων που απασχολούν τους εργαζόμενους.

Η ανάλυση συνθηκών εργασίας βασίστηκε κυρίως σε έρευνα μέσω συνεντεύξεων τόσο εργαζομένων όσο και υπευθύνων αρμόδιων φορέων αλλά και συναφών μεθόδων (παρατηρήσεις πεδίου) για τον εντοπισμό των κρίσιμων κατά περίπτωση ζητημάτων (επαγγελματικοί κίνδυνοι, εφαρμοζόμενα μέτρα ελέγχου διακινδύνευσης και φόρτος εργασίας).

Αρχικά, παρουσιάζεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για τη συλλογή πληροφορίας και την ανάλυσή της. Στη συνέχεια, γενικεύεται η μεθοδολογία που προτείνεται για ανάλογες μελέτες και σε άλλους εργασιακούς κλάδους που διέπονται από μεγάλο ποσοστό ευέλικτων μορφών και σχέσεων απασχόλησης. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας συνθηκών εργασίας για τον κλάδο των εργαζομένων στην εστίαση/τουρισμό. Αυτά αφορούν κυρίως στις απαράδεκτες συνθήκες εργασίας και διαμονής σε εκτός έδρας εργασίες, στα συχνά μυοσκελετικά προβλήματα, στην ασάφεια που χαρακτηρίζει τις αρμοδιότητες των εργαζομένων μιας επιχείρησης, στο αίσθημα επαγγελματικής ανασφάλειας αλλά και στην τακτική κατανάλωση αλκοόλ κατά την εργασία.

Τέλος, προτείνονται μέτρα και λύσεις για βελτίωση των σπουδαιότερων ζητημάτων, όπως αυτά αναδεικνύονται από τις απαντήσεις των εργαζομένων. Οι προτάσεις απευθύνονται τόσο στους εργοδότες όσο και στην Πολιτεία, η οποία οφείλει με κατάλληλες αποφάσεις και πράξεις να βοηθήσει τους εργαζόμενους της εστίασης και του τουρισμού, που αποτελεί έναν από τους βασικότερους πυλώνες της οικονομίας της χώρας.

## **Abstract**

The purposes of this diploma thesis is the analysis of working conditions of typical jobs in the Horeca sector, with the aim of recording and evaluating occupational risks, the applied control / risk reduction measures as well as the typical / acceptable workload per employee specialty, in order to propose appropriate measures and practices to resolve the issues that concern employees.

The working conditions' analysis was mainly based on research through interviews and related methods (field observations, business forums' analysis) to identify critical issues (occupational hazards, risk control measures and workload).

First, the methodology used for the collection and analysis of information is presented. Then, the methodology proposed for similar studies is generalized in other occupational sectors that are governed by a large percentage of flexible employment forms and relationships. Afterwards, the results of the working conditions survey regarding the Horeca sector are presented. These relate mainly to the unacceptable working and living conditions during high-season, the high rates of Musculoskeletal disorders, the ambiguity that characterizes the responsibilities of the employees of a company, the feeling of professional insecurity but also to the regular consumption of alcohol at work.

Finally, measures and solutions are proposed to resolve the most important issues, as highlighted by employee responses. The proposals are addressed both to the employers and to the State, which has to help the employees of catering and tourism, one of the main pillars of the country's economy, with appropriate decisions and actions.

## 1. Βιβλιογραφική ανασκόπηση

Στον χώρο της εστίασης η διεθνής βιβλιογραφία Υγείας και Ασφάλειας εστιάζει κυρίως στις μυοσκελετικές καταπονήσεις των εργαζομένων, τα δερματικά προβλήματα, τα ατυχήματα από εργαλεία και υλικά της κουζίνας, την κατανάλωση αλκοόλ από τους εργαζομένους κατά τη διάρκεια της εργασίας αλλά και τους ψυχολογικούς κινδύνους. Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά τα ευρήματα και οι καλές πρακτικές που συστήνονται από την ελληνική και διεθνή βιβλιογραφία.

Σε μελέτη του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία το 2008 σχετικά με τις συνθήκες ασφάλειας και υγιεινής στον κλάδο του τουρισμού, ξενοδοχείων και εστίασης συγκεντρώνονται χρήσιμα στατιστικά που χαρτογραφούν τον συγκεκριμένο κλάδο. Αναφορικά με τα ατυχήματα στο χώρο εργασίας που αφήνουν εργαζόμενους εκτός εργασίας για πάνω από τρεις ημέρες στην Ευρώπη, το 5% αυτών συμβαίνει σε ξενοδοχεία και χώρους εστίασης. Σε αυτά κυριαρχούν οι πτώσεις/γλιστρήματα, τα κοψίματα, τα κουβαλήματα και τα εγκαύματα. Επιπροσθέτως, οι μυοσκελετικές αλλά και οι δερματικές παθήσεις λόγω της εργασίας ταλαιπωρούν περισσότερο τους εργαζόμενους του κλάδου. Ειδικότερα, το 2003 οι μυοσκελετικές παθήσεις κυριάρχησαν με 50% στους εργαζόμενους της Εστίασης και μάλιστα σχεδόν διπλασιάστηκαν από το 2001. Τη δεύτερη θέση κατέλαβαν οι δερματικές παθήσεις που έφτασαν το 29% μεταξύ των εργαζομένων του κλάδου. Έπειτα, ακολούθησαν με ποσοστό 14% οι νευρολογικές παθήσεις, ενώ το ποσοστό που απομένει αφορά σε αναπνευστικές, οπτικές και ακουστικές παθήσεις αλλά και περιπτώσεις καρκίνου. Αξιοσημείωτο γεγονός είναι ότι ο κλάδος της Εστίασης σε ευρωπαϊκό επίπεδο απασχολεί περισσότερες ώρες από οποιοδήποτε άλλο κλάδο της οικονομίας τους εργαζόμενούς του. Επιπλέον, τα εναλλασσόμενα ωράρια και οι υπερβολικές ώρες εργασίας αποτελούν σοβαρούς παράγοντες για την επιβάρυνση της υγείας των εργαζομένων.

Η μελέτη της Υπηρεσίας Υγείας και Ασφάλειας (Health and Safety Authority) της Ιρλανδίας δίνει πληροφορίες σχετικά με τις αιτίες των ατυχημάτων και να προτείνει καλές πρακτικές σε διαφορετικούς χώρους της Εστίασης. Αναλυτικότερα, ως βασικότερος λόγος ατυχημάτων αναφέρεται ο χειρισμός εξοπλισμού και μηχανημάτων κατά την εργασία και ευθύνεται περίπου για το ένα τρίτο των ατυχημάτων των εργαζομένων. Με τον όρο χειρισμό εννοούνται δραστηριότητες όπως άρση, σπρώξιμο, τράβηγμα, κουβάλημα ή μετακίνηση φορτίων. Για την μείωση τέτοιων περιστατικών προτείνεται αντί της άρσης μεγάλων φορτίων, η μηχανική υποβοήθηση αν είναι δυνατή, η χρήση τρόλεϊ με ρόδες, η καλή αναγνώριση του φορτίου (βάρος, θερμοκρασία, σταθερότητα) πριν την διαχείριση, ο καταμερισμός σε μικρότερα φορτία, η βοήθεια συναδέλφου, η σημασία των ελεύθερων από εμπόδια διαδρόμων αλλά και η κάμψη των γονάτων αντί της μέσης. Επίσης, τα γλιστρήματα και οι πτώσεις αποτελούν το 23% των εργατικών ατυχημάτων στους χώρους εστίασης. Οι παραπάνω όροι αναφέρονται σε γλιστρήματα λόγω λαδιών, νερών στο έδαφος εξαιτίας εργασιών ή καιρικών συνθηκών αλλά και πτώσεις λόγω καλωδίων, χαλιών, ανισόπεδου πατώματος ή ξεχασμένων αντικειμένων. Η αντιμετώπιση αυτών των κινδύνων θα επιτευχθεί με τον άμεσο καθαρισμό/ στέγνωμα των ολισθηρών επιφανειών, την σήμανση σημείων υψηλού κινδύνου (εισόδους, ανισόπεδα επίπεδα, πηγές υγρών ουσιών, καλωδιώσεις/ηλεκτρικές συνδέσεις), τη χρήση φυσικών εμποδίων που κλείνουν το δρόμο στο κοινό ουσιαστικά, την κατάλληλη εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού που ασχολείται με σχετικές δραστηριότητες καθώς και χρήση κατάλληλων αντιολισθητικών υποδημάτων.

Σε εθνικό επίπεδο η μελέτη του Ινστιτούτου εργασίας ΓΣΕΕ που συντάχθηκε το 2015 σχετικά με την εργασία και τα προβλήματα υγείας στην Ελλάδα στο χώρο του επισιτισμού επικεντρώνεται στην εποχικότητα της δραστηριότητας αυτής στην χώρα και το μεγάλο εύρος μεγέθους επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε αυτό τον τομέα. Οι συνθήκες εργασίας και η εργασιακή σχέση του προσωπικού εμφανίζει έντονες διαφορές και ποικίλει από τη σταθερή, πλήρη και διαρκή απασχόληση από την πρόσληψη μέχρι τη συνταξιοδότηση, έως και την περιστασιακή ή και υπεργολαβική απασχόληση κατά τους θερινούς μήνες ή όταν υπάρχουν ανάγκες για πρόσθετο προσωπικό προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι ανάγκες ειδικών εκδηλώσεων όπως είναι τα συνέδρια, οι συνεστιάσεις κ.ά. Το παραπάνω πλαίσιο άσκησης της ξενοδοχειακής και επισιτιστικής δραστηριότητας επιδρά με ποικίλους τρόπους στην υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων: τα συνήθη προβλήματα υγείας αναφέρονται στα μυοσκελετικά - ορθοπεδικά προβλήματα και τις φλεβίτιδες των σερβιτόρων, των γκρουμ, τα συχνά μικροατυχήματα των σερβιτόρων και των μαγείρων, εξαιτίας της ολισθηρότητας των δαπέδων και των εργαλείων που χρησιμοποιούν αλλά και των συχνών εναλλαγών στη θερμοκρασία του περιβάλλοντος εργασίας, τις τενοντίτιδες των σερβιτόρων και τις αρθρίτιδες των λαντζέρηδων, τα αναπνευστικά προβλήματα, τα προβλήματα του κυκλοφορικού συστήματος και τους καρκίνους στους λαντζέρηδες και το προσωπικό της κουζίνας εξαιτίας των χημικών και των μικροσωματιδίων. Σύμφωνα με τις αναφορές των ερωτώμενων καμία από αυτές τις ασθένειες δεν αναγνωρίζεται ως επαγγελματική και τα συγκεκριμένα επαγγέλματα έπαψαν να θεωρούνται Βαρέα και Ανθυγιεινά το 2010. Ωστόσο τα φαινόμενα αυτά είναι συγκριτικά αρκετά περιορισμένα εκεί όπου δεν υπάρχει εποχιακή απασχόληση όπως είναι τα ξενοδοχεία τεσσάρων και πέντε αστέρων στα αστικά κέντρα καθώς σε αυτή την κατηγορία επιχειρήσεων η ευέλικτη απασχόληση και οι υπεργολαβίες είναι περιορισμένες. Επιπλέον δίδεται ιδιαίτερη έμφαση στη διασφάλιση της ποιότητας με τη χρήση συστημάτων τύπου HACCP και ISO όπου είναι απαραίτητη η σταθερότητα της απασχόλησης και η καλή εκπαίδευση του προσωπικού. Η παραπάνω εικόνα δεν είναι το ίδιο καλή στα υψηλής ποιότητας ξενοδοχεία που λειτουργούν, κυρίως, εποχικά. Εδώ, παρά τα συστήματα πιστοποίησης της ποιότητας που εφαρμόζονται η εκπαίδευση περιορίζεται στο τακτικό προσωπικό και δεν περιλαμβάνει τους εποχιακά εργαζόμενους, που συγκροτούν τη μεγάλη πλειοψηφία του προσωπικού. Συνήθως ένα μέρος του προσωπικού είναι σταθερό και οι συμβάσεις του ανανεώνονται αλλά ένα άλλο, συνήθως το μεγαλύτερο τμήμα, είναι περιστασιακά εργαζόμενοι, «μαθητευόμενοι» ή επιενοικιαζόμενο προσωπικό. Σ' αυτή την κατηγορία προσωπικού, δεν εφαρμόζονται, ούτε τα ωράρια ούτε οι προβλέψεις των συλλογικών συμβάσεων εργασίας αναφορικά με τις αμοιβές, ούτε παρέχονται ατομικά μέσα προστασίας και εκπαίδευση ενώ σε πολλές περιπτώσεις, αν και εργάζονται δέκα και δώδεκα ώρες την ημέρα, ασφαλίζονται ως μερικής απασχόλησης για τέσσερις ώρες.

Η μελέτη του D. Gleeson που δημοσιεύτηκε το 2001 παρατήρησε 315 φοιτητές στο αντικείμενο της εστίασης στη δυτική Ιρλανδία από τον Σεπτέμβριο του 1998 μέχρι τον Ιούνιο του 1999 και ανέδειξε ένα μεγάλο εύρος ατυχημάτων που συμβαίνουν στην κουζίνα. Συγκεκριμένα 37 (12%) από τους φοιτητές δέχθηκαν ιατρική φροντίδα για 51 περιστατικά τραυματισμών ή ασθενειών. Από αυτά 43 αφορούσαν ατυχήματα στον χώρο εργασίας 5 περιστατικά δερματίτιδας και 3 λιποθυμίες. Πιο συγκεκριμένα το 41% αφορούσε κοψίματα ή ακρωτηριασμούς από εργαλεία κοπής και όστρακα, 27% εγκαύματα από ζεστά υγρά, χημικές ουσίες και πηγές θερμότητας, 10% δερματίτιδες από αλλεργικές αντιδράσεις και 10% μυοσκελετικά προβλήματα από μεταφορές φορτίων. Οι λιποθυμίες οφείλονταν σε θερμοπληξία και υπήρξαν και κάποιοι τραυματισμοί από γλιστρήματα, πτώσεις

αντικειμένων και άρση βάρους. Τρία (3) από αυτά τα επεισόδια κατηγοριοποιήθηκαν ως σοβαρά: 1 επιθετική μορφή δερματίτιδας που οδήγησε σε πλήρη παύση της εργασίας για τον συγκεκριμένο φοιτητή, ένα έγκαυμα από καυτό πλαστικό που οδήγησε σε μόλυνση και χειρουργική επέμβαση και ένα έγκαυμα σε άτομο με ψωρίαση που οδήγησε σε φαινόμενο Koebner και χρειάστηκε χειρουργική επέμβαση. Το άρθρο καταλήγει στο συμπέρασμα ότι ο χώρος της εστίασης ενέχει πολλούς κινδύνους για την υγεία των εργαζομένων και προτείνεται οι εργαζόμενοι σε αυτόν να εμβολιάζονται για τέτανο και ηπατίτιδα Β ανάλογα το πόστο που έχουν καθώς και να ενημερώνονται για πρώτες βοήθειες και μέτρα αντιμετώπισης των κινδύνων.

Στη δημοσίευση των Rute Alves, Rui B. Melo and Filipa Carvalho του 2017, μελετήθηκαν τα μυοσκελετικά προβλήματα εργαζομένων στην εστίαση και των σχετιζόμενων παραγόντων κινδύνου. Η παραπάνω μελέτη βασίστηκε στη μέθοδο RULA που βοηθάει στην αξιολόγηση της μυοσκελετικής φόρτισης των άνω άκρων που δέχεται ο εργαζόμενος κατά την εκτέλεση εργασιών. Η μελέτη έλαβε χώρα σε επιχείρηση της Πορτογαλίας και εστίασε σε 2 χώρους: την λάντζα και την εξυπηρέτηση στο μπαρ όπου παρατηρείται συνήθως μακρόχρονη ορθοστασία. 28 εργαζόμενοι συνεργάστηκαν στη μελέτη 16 στη λάντζα και 12 στο μπαρ με μέσο όρο ηλικίας τα 29 έτη και μόνο 3 εργαζόμενους άνω των 35 ετών. Τα αποτελέσματα της RULA έδειξαν υψηλό ρίσκο ανάπτυξης μυοσκελετικών προβλημάτων σε όλα τα καθήκοντα που μελετήθηκαν και στους 2 χώρους με πρόταση για αλλαγές σύντομα ή άμεσα. Εκτός από τη μέθοδο RULA, στους εργαζόμενους μοιράστηκαν ερωτηματολόγια και φόρμες (Nordic forms) καταγραφής συμπτωμάτων μυοσκελετικών καταπονήσεων στις οποίες καταγράφηκαν υψηλά ποσοστά ενοχλήσεων σε μέση 57,14%, ώμους 35,71%, καρπούς 32,14% και αυχένα 28,57%. Στους δε καρπούς καταγράφηκαν τα πιο υψηλά ποσοστά έντονων ενοχλήσεων (33%). Η έρευνα καταλήγει πως οι καταγραφές έδειξαν σχετικά υψηλό κίνδυνο εμφάνισης μυοσκελετικών προβλημάτων αν και τα περισσότερα είχαν χαμηλό δείκτη ενόχλησης το οποίο ενδέχεται να οφείλεται στο νεαρό της ηλικίας των εργαζομένων και την έλλειψη εμπειρίας ώστε να συσχετίσουν οποιαδήποτε συμπτώματα με τον χώρο εργασίας τους. Παρ όλα αυτά οι συγγραφείς προτείνουν μείωση του ωραρίου ανά βάρδια ή εβδομάδα, διαλείμματα για αποφόρτιση από τις συνεχόμενες και επαναλαμβανόμενες εργασίες, επανασχεδιασμό των χώρων με γνώμονα την καλύτερη διαχείριση φορτίων και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων γύρω από την υγεία και ασφάλειά τους.

Μελέτες σχετικές με την κατανάλωση αλκοόλ από εργαζομένους στην εστίαση έχουν διεξαχθεί από τους Kristina Kjærheim et al. το 1995 και από τους Roland, Moore et al. το 2012. Στην πρώτη έρευνα συμμετείχαν 3267 Νορβηγοί άνδρες και γυναίκες σερβιτόροι και μάγειρες όπου και αναζητήθηκε η πιθανότητα αυξημένης κατανάλωσης αλκοόλ σε σχέση με κοινωνικούς και δομικούς παράγοντες. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η πιθανότητα αυξάνεται σημαντικά από δυο κοινωνικούς παράγοντες και έναν δομικό: την ύπαρξη συναδέλφων που θα καταναλώσουν αλκοόλ είτε εντός είτε εκτός του χώρου εργασίας μετά το τέλος της βάρδιας τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα και την εργασία σε περιβάλλον με χαλαρή πολιτική ως προς την κατανάλωση αλκοόλ. Από δευτερεύοντες παράγοντες μόνο η έλλειψη παιδιών ή συβίου στο σπίτι έδωσαν σημαντικά υψηλά ποσοστά κατανάλωσης αλκοόλ. Η δεύτερη έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2012 χρησιμοποίησε ποιοτικά στοιχεία από συνεντεύξεις σε 64 εργαζόμενους στον χώρο της εστίασης επιλεγμένους τυχαία μετά από 1286 τηλεφωνικές συνεντεύξεις με ποσοστό απόκρισης 68% μεταξύ των ηλικιών 18-29. Στα αποτελέσματα φαίνεται ότι σχετικά λίγοι ερωτηθέντες (5%) κατανάλωναν αλκοόλ πριν (5%) ή κατά τη διάρκεια (2,7%) της βάρδιάς τους, αλλά οι



περισσότεροι (85,5%) έκαναν μεγάλη κατανάλωση εκτός ωρών εργασίας και κυρίως μετά το τέλος της βάρδιας σε παρακείμενα μπαρ και εστιατόρια. Το τελευταίο προκάλεσε σε αρκετούς (36,5%) επακόλουθα μέθη την επόμενη ημέρα κατά τη διάρκεια της εργασίας.

Από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία (European Agency for Safety and Health at Work) έχουμε μια σειρά ευρημάτων και οδηγιών σχετικά με τους εργαζόμενους στην εστίαση. Στο δελτίο E-facts 21 γίνεται μια επισκόπηση του κλάδου στην Ευρωπαϊκή Ένωση με αναφορά σε 7,8 εκατομμύρια εργαζόμενους το 2004 οι οποίοι αποτελούν το 4% του συνολικού εργατικού δυναμικού των 25 κρατών, ενώ στην Ελλάδα το ποσοστό ήταν στο 6,5%. Σύμφωνα με την αναφορά τα κύρια χαρακτηριστικά, τα οποία ενδέχεται να έχουν αρνητικό αντίκτυπο στις συνθήκες εργασίας σε ξενοδοχεία, εστιατόρια και εστιατόρια είναι: τα ακανόνιστα και ασταθή ωράρια εργασίας, οι άτυπες σχέσεις εργασίας, όπως η εφεδρική εργασία και η εργασία μερικής απασχόλησης, η συγκριτικά χαμηλή αμοιβή, η αίσθηση επισφάλειας στην εργασία καθώς και η έλλειψη προοπτικών εξέλιξης και σταδιοδρομίας. Άλλα χαρακτηριστικά της εργασίας στον τομέα της HORECA είναι ο βαρύς φόρτος εργασίας -η έκτακτη εργασία, οι ώρες αιχμής, η συνεχής επαφή με πελάτες, οι εργασίες που απαιτούν μεγάλη συγκέντρωση, η έλλειψη αντικαταστάτη σε περίπτωση ασθένειας, οι υπερωρίες και τα υψηλά επίπεδα άγχους. Σε ορισμένες περιπτώσεις, αυτό το άγχος σχετίζεται με τη μονοτονία της εργασίας και την πλήξη. Η έλλειψη εκπαίδευσης μπορεί επίσης να οδηγήσει σε άγχος. Άλλοι παράγοντες κινδύνου περιλαμβάνουν τη βία, την παρενόχληση (από πελάτες, συναδέλφους και εργοδότες) και τις διακρίσεις (σε γυναίκες και άτομα από άλλες χώρες). Στο δελτίο E-facts 22 καταγράφονται οι αναγνωρισμένες πηγές κινδύνων για τους εργαζόμενους στον χώρο της εστίασης οι οποίοι είναι: θόρυβος (κουζίνα, ντισκοτέκ, νυχτερινό κλαμπ, καφετέρια κ.λπ.), χαμηλός φωτισμός (πιθανές συνέπειες: πτώσεις, εγκαύματα, τραυματισμοί στα μάτια κ.λπ.), θερμοκρασία και ποιότητα αέρα (ξαφνικές μεταβολές θερμοκρασίας, έκθεση στον ατμό, τοξικές ουσίες και αέρια, κακή ποιότητα αέρα κ.λπ.), φυσικός φόρτος εργασίας (παρατεταμένη στάση, συνεχείς κινήσεις, άρση φορτίων όπως κρεβάτια, έπιπλα, εμπορεύματα κλπ), δερματικά προβλήματα και λοιμώξεις λόγω συχνής επαφής με νερό, τρόφιμα, προϊόντα καθαρισμού κ.λπ., νέος εξοπλισμός και τεχνολογίες (εξοπλισμός κουζίνας, κράτηση μέσω Διαδικτύου, κλιματισμός κ.λπ.), εσφαλμένη λειτουργία, μηχανικές εργασίες, επαναλαμβανόμενες και αμετάβλητες εργασίες κ.λπ., καπνός και αλκοόλ (εύκολη πρόσβαση), άγχος που προκαλείται από τον υψηλό φόρτο εργασίας, επαφή με αιχμηρά αντικείμενα και ζεστά προϊόντα και επαναλαμβανόμενη χρήση κλιμακοστασίων. Σχετικά με τους αναφερόμενους τραυματισμούς αυτοί συνήθως προκύπτουν από τη μεταφορά ή τον χειρισμό φορτίων, γλιστρήματα και πτώσεις, χρήση μηχανημάτων, πτώσεις αντικειμένων, έκθεση σε επιβλαβείς ουσίες, κοψίματα από μαχαίρια και αιχμηρά αντικείμενα, εγκαύματα. Σχετικά με τις επιβλαβείς ουσίες αυτές που έχουν αναγνωριστεί χωρίζονται σε χημικές: καθαριστικά, προϊόντα πλυντηρίου πιάτων, απολυμαντικά, ξύδι, εντομοκτόνα, ατμοί μαγειρέματος / αναθυμιάσεις, καμένα τρόφιμα, καπνός τσιγάρου, CO2. Βιολογικές: ιοί, βακτήρια, παράσιτα, μούχλα, αίμα από ζώα, υγρασία. Στο δελτίο E-facts 25 γίνεται λόγος για τους ψυχολογικούς παράγοντες δηλαδή εκείνα τα χαρακτηριστικά που αναφέρονται στην οργάνωση της εργασίας και στο σχετικό γνωστικό / ψυχικό φορτίο. Γενικά, οι παράγοντες κινδύνου περιλαμβάνουν αντικρουόμενες απαιτήσεις, έλλειψη ελέγχου και έλλειψη υποστήριξης από συναδέλφους ή επιβλέποντες. Το χρόνιο εργασιακό άγχος σχετίζεται με αυξημένα προβλήματα ψυχικής και σωματικής υγείας, ιδίως με καρδιαγγειακά νοσήματα και θνησιμότητα. Οι εργαζόμενοι στον τομέα της HORECA αναφέρουν πονοκεφάλους, άγχος και φόβο πάνω από το μέσο όρο των εργαζομένων.

Στους ψυχολογικούς παράγοντες αναφέρεται και η μελέτη των Hassard, Teoh και Cox το 2013. Οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι αναφέρονται στην αλληλεπίδραση μεταξύ του σχεδιασμού και της διαχείρισης της εργασίας με το οργανωτικό και κοινωνικό πλαίσιο που ενδέχεται να είναι επιζήμια για την ψυχολογική ή σωματική ευημερία ενός εργαζομένου. Στους κινδύνους αυτούς αναγνωρίζονται ζητήματα χαμηλής αυτονομίας και ελέγχου, βαρύ εργασιακό πρόγραμμα, πολλές ώρες εργασίας, προσωρινή απασχόληση, παρενόχληση και βία. Η αυτονομία αναφέρεται στον κυρίως ενδεχόμενο έλεγχο που έχουν οι εργαζόμενοι στο περιβάλλον εργασίας τους. Η έρευνα δείχνει ότι η αυτονομία είναι μικρή καθώς δεν υπάρχουν ξεκάθαροι όροι και σαφήνεια στο καθηκοντολόγιο των εργαζομένων. Για παράδειγμα οι σερβιτόροι έχουν περιορισμένο έλεγχο στο ποιον εξυπηρετούν, τότε εργάζονται ακόμα και στο τι μπορούν να φορέσουν ενώ όσοι εργάζονται σε προετοιμασία φαγητού έχουν περιορισμένη ευελιξία στην δημιουργία του τελικού αποτελέσματος και συνήθως η εργασία τους περιλαμβάνει επαναλαμβανόμενες εργασίες χαμηλών δεξιοτήτων. Η ανάλυση της Fourth European Working Condition Survey για τις συνθήκες εργασίας το 2005 έδειξε ότι ο τομέας της εστίασης, των ξενοδοχείων και εστιατορίων συγκαταλέγεται στους πλέον επιβαρυσμένους τομείς όσον αφορά τον φόρτο εργασίας. Το πέμπτο EWCS αποκάλυψε παρόμοια αποτελέσματα, όπου το 53% των εργαζομένων σε τρόφιμα και ποτά ανέφεραν ότι έπρεπε να εργαστούν με υψηλούς ρυθμούς και ένταση (EFILWC 2014), ποσοστό υψηλότερο από το μέσο όρο της ΕΕ-28 του 37%. Σε αντίθεση με τους περισσότερους τομείς, ο τομέας της εστίασης είναι πιο πολυσύχναστος τις βραδινές ώρες, τα σαββατοκύριακα και τις αργίες. Ως εκ τούτου, απαιτεί το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού του να εργάζεται σε ώρες κοινωνικής συναναστροφής. Το πέμπτο EWCS αποκάλυψε ότι μεταξύ των υπαλλήλων της HORECA, οι εργαζόμενοι σε τρόφιμα και ποτά είχαν περισσότερες πιθανότητες (2,41 φορές) να αναφέρουν βραδιές, σαββατοκύριακα ή νύχτες εργασίας σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ-28 (EFILWC 2014). Αυτοί οι υπάλληλοι ήταν επίσης πιο πιθανό να αναφέρουν ότι εργάζονται παράτυπες ώρες, που σημαίνει ότι πρέπει να εργάζονται με διαφορετικά ωράρια κάθε μέρα και διαφορετικό αριθμό ημερών κάθε εβδομάδα. Σε εστιατόρια και ξενοδοχεία, η εργασία με βάρδιες είναι ιδιαίτερα συνηθισμένη, με περίπου 30% του προσωπικού αυτού του τομέα να εργάζεται σε βάρδιες. Εκτός αυτού, συχνά εργάζονται περισσότερες ώρες από ό, τι σε άλλους τομείς με υψηλότερο από το μέσο όρο των υπαλλήλων της HORECA να εργάζονται περισσότερες από 65 ώρες την εβδομάδα. Οι παράτυπες και μεταβλητές μορφές εργασίας των εργαζομένων σε αυτόν τον τομέα έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζουν την υγεία των εργαζομένων και αυξάνουν τις συγκρούσεις μεταξύ της προσωπικής και της επαγγελματικής τους ζωής. Το τέταρτο EWCS ανέφερε ότι η εστίαση είχε υψηλότερα από το μέσο όρο ποσοστά παρενόχλησης στην εργασία (αναφέρεται επίσης ως εκφοβισμός). Στη Νορβηγία, οι Einarsen και Skogstad (1996) διαπίστωσαν ότι το 14,1% των ερωτηθέντων αυτού του επαγγελματικού κλάδου εκφοβίστηκαν κατά τους προηγούμενους έξι μήνες, σε σύγκριση με τον εθνικό μέσο όρο της βιομηχανίας 8,6%. Η έρευνα του Piñuel y Zabala (2002) στην Ισπανία έδειξε ότι στον τουριστικό τομέα το 16% είχε παρενοχληθεί, ενώ το 45% είχε παρατηρήσει παρενόχληση. Ωστόσο, στο Ηνωμένο Βασίλειο, η μελέτη των Hoel και Cooper έδειξε ότι ο εκφοβισμός δεν ήταν τόσο διαδεδομένος στη βιομηχανία φιλοξενίας σε σύγκριση με άλλους τομείς, όπως: εκπαίδευση, ταχυδρομεία, τηλεπικοινωνίες και φυλακές. Τέλος, η βία από τους πελάτες είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη σε εργασίες πρώτης γραμμής, όπως: σερβιτόροι και μπάρμην. Σύμφωνα με το τέταρτο EWCS, τα ποσοστά επικράτησης της βίας (8%) και η απειλή βίας (9%), όπως ανέφεραν οι υπάλληλοι της HORECA, ήταν από τα υψηλότερα όλων των κλάδων. Τα στατιστικά στοιχεία για τα δείγματα έρευνας του προσωπικού ξενοδοχείων, μπαρ και εστιατορίων κυμαίνονταν μεταξύ 21,2% και 100% του

προσωπικού που είχε υποβληθεί σε/ή παρατηρήσει λεκτική βία και επιθέσεις. Εκτός από τη βία, το ποσοστό των υπαλλήλων της HORECA που ανέφεραν σεξουαλική παρενόχληση (4%) ήταν το υψηλότερο από όλους τους τομείς του τέταρτου EWCS.

## 2. Μεθοδολογία έρευνας

Η διερεύνηση των συνθηκών εργασίας στον κλάδο της Εστίασης και του Τουρισμού, αποσκοπεί αφενός στη θεματική καταγραφή των κυριότερων ζητημάτων ΑΥΕ και αφετέρου στην κατανόηση των αλληλεξαρτήσεων μεταξύ των αντικειμενικών παραγόντων που προσδιορίζουν την κάθε εργασία. Οι παράγοντες αυτοί μπορεί να είναι διαφορετικής φύσης όπως τεχνικοί, φυσικοί, εργασιακοί, ψυχοκοινωνικοί κ.α. Σύμφωνα με την εργονομική θεώρηση, η χαρτογράφηση των αλληλεπιδράσεων αυτών μπορεί να οδηγήσει σε διάγνωση των κύριων εργασιακών πιέσεων και συνεπαγόμενα σε προτάσεις βελτίωσης των συνθηκών εργασίας που εστιάζουν, πέραν από το τεχνικό/περιβαλλοντικό, στο συμπεριφοριστικό, οργανωσιακό και κοινωνικό επίπεδο. Είναι σημαντικό να τονισθεί ότι για κλάδους και επαγγέλματα που διέπονται από ατυπία / ευελιξία αναφορικά με τον τόπο και την οργάνωση της εργασίας, παρεμβάσεις σε συμπεριφοριστικό και κοινωνικό (με την έννοια του κλαδικού) επίπεδο θεωρούνται ως οι πλέον αποτελεσματικές.

Βάσει των ανωτέρω, η μέθοδος διερεύνησης ακολούθησε την εθνογραφική προσέγγιση με σχεδιασμό και διεξαγωγή σε βάθος συνεντεύξεων με εργαζόμενους του κλάδου, ώστε να καταγραφεί η συνολική προσωπική εργασιακή ιστορία και συσσωρευμένη εμπειρία των συνεντευξιζόμενων. Συγκεκριμένα, βάσει δομημένου πρωτοκόλλου ερωτημάτων, παράλληλα με την καταγραφή των πηγών κινδύνου και των περιστατικών προσβολής υγείας, επιλέχθηκε να διερευνηθούν παράγοντες όπως: εργασιακό ιστορικό και προσωπικές επιλογές, κίνητρα και πιέσεις κατά την εκτέλεση της εργασίας, οργάνωση και διαμοιρασμός εργασίας, εργασιακές σχέσεις, τυπικά και άτυπα καθήκοντα, μετακινήσεις και διαβίωση λόγω τόπου εργασίας κλπ. σε μια προσπάθεια να αναγνωρισθεί η δυναμική μεταξύ των ανωτέρω.

Η προσέγγιση αυτή διακρίνεται από τις έρευνες μέσω ερωτηματολογίου καθώς είναι κυρίως συνθετική- διερευνητική και όχι στατιστική- απολογιστική, ενώ υστερεί των στατιστικών καταγραφών (π.χ. μέσω ερωτηματολογίων) σε παραγωγή ποσοτικών δεδομένων και σε στατιστική αξιοπιστία, υπερτερεί όμως κατά πολύ άλλων μεθόδων σε πλούτο συνθετικής κατανόησης. Αποσκοπεί πρωτίστως στο να αναγνωρίσει σταθερά (επαναλαμβανόμενα) φαινόμενα που συνδυαστικά επιβαρύνουν τις συνθήκες εργασίας και συνεπαγόμενα αυξάνουν τη διακινδύνευση κατά την εργασία.

### 2.1 Διαμόρφωση πρωτοκόλλων δομημένων συνεντεύξεων

Η θεματολογία των συνεντεύξεων διαμορφώθηκε αρχικά ώστε να καλύπτει τις απαιτήσεις της εθνογραφικής έρευνας συμπεριλαμβάνοντας θέματα που άπτονται του συνόλου του εργασιακού βίου, όπως σημειώνεται παραπάνω. Η πληροφόρηση για συγκεκριμένα ζητήματα στηρίχθηκε στις εξής πηγές: (i) μελέτη της διεθνούς και ελληνικής βιβλιογραφίας (ii) συνεντεύξεις με ειδικούς στην ΑΥΕ από την Α' φάση της παρούσας μελέτης, (iii) συνεντεύξεις με συνδικαλιστικά σωματεία του εν λόγω κλάδου.

Η σύνταξη των ερωτημάτων και δόμηση των συνεντεύξεων πραγματοποιήθηκε με τα εξής βήματα:

- Σύνταξη πιλοτικής σειράς ερωτημάτων βάσει των ανωτέρω πηγών πληροφορίας
- Διενέργεια δύο έως τριών διερευνητικών συνεντεύξεων για επικύρωση και συμπλήρωση της θεματολογίας, των λεκτικών και της διαδοχής των ερωτημάτων
- Σύνταξη οριστικής σειράς ερωτημάτων

## 2.2 Επιλογή δείγματος

Ο αριθμός των συμμετεχόντων σε μια εθνογραφική έρευνα τυπικά κυμαίνεται μεταξύ 15 και 50 ατόμων ανάλογα με τους πόρους της εκάστοτε έρευνας και της ομοιογένειας ή μη του εξεταζόμενου κλάδου. Η πρόσκληση καθώς και επιλογή εργαζομένων για συμμετοχή στις συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκε συνδυαστικά με τους παρακάτω τρόπους: (i) κοινοποίηση για εκδήλωση ενδιαφέροντος μέσω κοινωνικών δικτύων / ομάδων με στοχευόμενο κοινό, (ii) μέσω των κατά περίπτωση συνδικαλιστικών φορέων, και (iii) μέσω κοινωνικών γνωριμιών των συνεντευξιαζόμενων καθώς και τέλος, κοινωνικών γνωριμιών των μελών της ομάδας έργου. Η εύρεση κατάλληλου δείγματος συνεντευξιαζόμενων υπήρξε η σημαντικότερη δυσκολία της έρευνας. Αν και σε μια εθνογραφική έρευνα δεν απαιτείται ούτε και είναι πρακτικά εφικτή αυστηρή αντιπροσωπευτικότητα στο δείγμα, ο πληθυσμός των εργαζόμενων στους οποίους υπήρχε ευχέρεια πρόσβασης δεν περιελάμβανε όλες τις υποομάδες εργαζομένων. Αυτό οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στο ότι η προσέγγιση μέσω κοινωνικών δικτύων τείνει να συγκεντρώνει άτομα με παραπλήσιο προφίλ, π.χ. συνδικαλιζόμενους, νέους, ομοεθνείς κλπ. Παρόλα αυτά καταβλήθηκε προσπάθεια να υπάρχει στο δείγμα, αν όχι αναλογία, τουλάχιστον μερική αντιπροσώπευση σε ότι αφορά τα ηλικιακά χαρακτηριστικά και τους επί μέρους εργασιακούς τομείς. Επίσης, παρατηρήθηκε συχνά απροθυμία εκ μέρους του πληθυσμού για συμμετοχή στην έρευνα. Αυτή αποδίδεται κατά περίπτωση σε φυσική συστολή, έλλειψη χρόνου, αδιαφορία/ αποστασιοποίηση ή ακόμη και ανησυχία για τυχόν επιπτώσεις στον εργασιακό τους χώρο. Οι παραπάνω λόγοι περιόρισαν το δείγμα τόσο σε αριθμό, συγκεκριμένα 25 άτομα, όσο και αναφορικά με τα ατομικά προφίλ. Για παράδειγμα υπήρξε μεγάλη δυσκολία να προσεγγισθούν ή και να δεχθούν να συμμετέχουν στην έρευνα εργαζόμενοι μη έλληνες υπήκοοι γεγονός που μειώνει τον πλούτο των ευρημάτων. Παρόλα αυτά καταβλήθηκε προσπάθεια να υπάρχει κατά το δυνατόν ευρεία γκάμα συμμετεχόντων κατά εργασιακό τομέα, αν και ειδικά στο πόστο της λάντζας απασχολούνται κυρίως αλλοδαποί εργαζόμενοι.

## 2.3 Διαδικασία διεξαγωγής συνεντεύξεων

Οι συνεντεύξεις ήταν στο σύνολό τους προσωπικές. Για τη διασφάλιση της ανωνυμίας η ταυτότητα των συμμετεχόντων παραμένει εμπιστευτική όπως και αναφορά σε συγκεκριμένο εργοδότη/ες παρά μόνον όταν αυτό δεν έγινε αυτοβούλως και για λόγους που άπτονται της ουσίας της μελέτης. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν κατά περίπτωση, είτε δια ζώσης, είτε μέσω τηλεδιάσκεψης είτε και τηλεφωνικά ανάλογα με την επιθυμία του κάθε συμμετέχοντα, διεξήχθησαν δε με παρουσία συνήθως δύο μελών της ομάδας έργου ή και άλλων συνεργατών. Η καταγραφή των πληροφοριών έγινε με χειρόγραφες σημειώσεις χωρίς τη χρήση ηλεκτρονικών καταγραφικών μεσών καθώς αυτά, ιδιαίτερα στη συγκεκριμένη περίπτωση, τείνουν να καθιστούν τους συνεντευξιαζόμενους αρκετά επιφυλακτικούς.

Η διαδικασία είχε ως εξής: στην αρχή της συνέντευξης παρουσιαζόταν τα μέλη της ομάδας και εξηγούσαν το σκοπό της συνέντευξης καθώς και της μελέτης γενικότερα. Στη συνέχεια γινόταν εξήγηση των όρων ανωνυμίας των συμμετεχόντων και εμπιστευτικότητας των

πληροφοριών και ζητιόταν προφορικά η συγκατάθεση των συνεντευξιζόμενων για την καταγραφή. Ακολούθως διατυπωνόταν οι ερωτήσεις σειριακά, ανά θέμα και ανάπτυξη, με κατά περίπτωση συμπληρώσεις καθώς προχωρούσε η συνέντευξη. Για τους εργαζόμενους με μεγάλη εμπειρία, που κατά τεκμήριο είχαν εργασθεί σε περισσότερες της μιας επιχείρησης ή τομέα, ζητούνταν να δοθούν πληροφορίες, πέραν από την παρούσα εργασία τους, και για το σύνολο του εργασιακού τους βίου καθώς και να γίνει σύγκριση των επιμέρους συνθηκών σε κάθε θέση που έχουν εργασθεί.

Ο συνολικός χρόνος ανά συνέντευξη κυμάνθηκε από 30 έως και 120 λεπτά ανάλογα με την κάθε περίπτωση.

#### **2.4 Αποδελτίωση των συνεντεύξεων**

Η αποδελτίωση των συνεντεύξεων έγινε με μεταφορά των χειρόγραφων σημειώσεων σε ηλεκτρονικά μέσα, κατά το δυνατόν άμεσα μετά από τη διεξαγωγή της κάθε συνέντευξης και πάντα από άτομο το οποίο μετείχε σε αυτήν. Κατά την αποδελτίωση γινόταν και επιμέλεια των γραπτών σημειώσεων ώστε να τις καθιστά πιο αναγνώσιμες εκτός του συγκεκριμένου της συνέντευξης. Τέλος, δεν κρίθηκε σκόπιμο οι αποδελτιώσεις αυτές να αποσταλούν στους συνεντευξιζόμενους για επιβεβαίωση ή αποδοχή τους. Στο τέλος της συνέντευξης όμως γινόταν αναφορά σε αυτό το θέμα με διαβεβαίωση ότι μπορούν να ζητήσουν να δουν την αποδελτίωση της συνέντευξης τους.

#### **2.5 Ανάλυση των συνεντεύξεων**

Η ανάλυση των αποδελτιώσεων έγινε ανά ερώτηση με περαιτέρω κατηγοριοποίηση σε υπο-ερωτήσεις ανά τομέα εργασιακής δραστηριότητας όπου αυτό ήταν αναγκαίο. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης αυτής παρουσιάζονται ως μια συνθετική περιγραφή των ευρημάτων ανά ερώτηση με αναφορές σε κωδικούς των εκάστοτε συνεντεύξεων στις οποίες στηρίζονται. Οι απαντήσεις των εργαζόμενων διατηρήθηκαν αυτούσιες κατά την καταγραφή ώστε να παρουσιαστούν οι επικρατούσες συνθήκες και τα πιθανά προβλήματα όπως τα βιώνουν οι εργαζόμενοι στην καθημερινότητά τους, ενώ έγινε απλούστευση και κατηγοριοποίηση ορισμένων απαντήσεων, όπου αυτό κρίθηκε σκόπιμο για την εξαγωγή στατιστικών αποτελεσμάτων, καθώς και σχολιασμός ευρημάτων που παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Θα είχε ιδιαίτερο ενδιαφέρον η περαιτέρω έρευνα σε ζητήματα όπως η εκτός έδρας εργασία (σύμβαση, ωράρια, συνθήκες διαμονής, κ.α) ή το καθεστώς απασχόλησης (σύμβαση, ένσημα, κ.α), στα οποία παρουσιάζονται αρκετές διαφοροποιήσεις και παρατυπίες σύμφωνα με τους ερωτηθέντες. Όμως μια τέτοια μελέτη απαιτεί ενδελεχή γνώση των εργατικών διατάξεων και νόμων, γεγονός που την καθιστά εκτός του αντικειμένου της παρούσας έρευνας και την περιορίζει σε βασικές πληροφορίες.

Επιπρόσθετα πραγματοποιήθηκε ανάλυση βάσει του συνολικού προφίλ των συνεντευξιζόμενων ώστε να προκύψουν στοιχεία εθνογραφίας του πληθυσμού. Θεωρήθηκε σημαντικό για την συγκεκριμένη έρευνα να γνωρίζει κανείς για τον εκάστοτε συνεντευξιζόμενο πόσα χρόνια απασχολείται στον κλάδο, σε ποια πόστα, αν αντιμετωπίζει την εργασία του ως μόνιμη ή περιστασιακή/εποχιακή και άλλες βασικές πληροφορίες.

### 3. Αποτελέσματα έρευνας συνθηκών εργασίας στην Εστίαση/ Τουρισμό

#### 3.1 Συνεντεύξεις με Εκπροσώπους Φορέων και Σωματείων

(1) Πραγματοποιήθηκε συνέντευξη με Τμηματάρχη του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας, η οποία εστιάστηκε στις ευέλικτες μορφές εργασίας, τις παραμέτρους υγείας και ασφάλειας της εργασίας, καθώς και τη δήλωση των ατυχημάτων στον κλάδο του επισιτισμού.

Συνολικά στον επισιτισμό, αυξάνουν τα ποσοστά μη- δηλωσιμότητας ατυχημάτων. Σε χώρους όπως οι κουζίνες, τα περιστατικά τραυματισμών που συμβαίνουν αφορούν συνήθως: α) Γλιστρήματα (ελάχιστα κατάγματα που αφήνουν εκτός πάνω από 15 ημέρες), β) καψίματα (συνήθως δεν είναι βαθιά, μία φορά καταγράφηκε πολύ βαθύ κάψιμο με καραμέλα), γ) κοψίματα με μαχαίρι (ελαφρά συνήθως) , δ) με μηχανήματα κοπής κιμά ή αλλαντικών (τείνουν στο μηδέν καθώς έχουν τοποθετηθεί ειδικοί προφυλακτήρες στα μηχανήματα), ε) κοψίματα με μηχανήματα κοπής λαχανικών (αραιά ατυχήματα λόγω μεγάλης ανακύκλωσης των εργαζόμενων που τα χρησιμοποιούν, και δεν έχουν την απαιτούμενη εμπειρία).

Σημαντικούς κινδύνους για την υγεία των εργαζομένων αποτελούν η θερμική καταπόνηση, η ορθοστασία, οι τενοντίτιδες και τα μυοσκελετικά (πχ. στα σουβλατζιδικά ο πάγκος είναι ψηλός και δεν έρχεται σε φυσιολογική θέση το χέρι). Υπάρχουν επίσης σημαντικό ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι, κυρίως για όσους εργάζονται σεζόν (στοιχεία για αυτά διαθέτουν κυρίως σε Τοπικές Επιθεωρήσεις εργασίας, Κοινωνικοί επιθεωρητές, που διαχειρίζονται εργατικές διαφορές-καταγγελίες). Σημαντικό πρόβλημα οι υπερ-υπερωρίες (συνεχόμενη εργασία πρωί-βράδυ) που οδηγεί πολλές φορές σε νευρικές κρίσεις τους εργαζόμενους, και οι οποίες διαπιστώνονται στο πλαίσιο των ελεύθερων τηλεφωνικών συνεντεύξεων με τους Επιθεωρητές.

(2) Πραγματοποιήθηκε επίσης συνέντευξη με τον Πρόεδρο του Συνδικάτου Εργατοϋπαλλήλων Επισιτισμού Τουρισμού Ξενοδοχείων.

Σε ό,τι αφορά την τρέχουσα κατάσταση στον κλάδο του επισιτισμού ανέφερε τα ακόλουθα. Σε κάποιους χώρους εργασίας η αμοιβή για την ίδια εργασία μπορεί διαφέρει σημαντικά (π.χ. αρχιμάγειρας σε μικρό ξενοδοχείο μπορεί να παίρνει 1000€ και σε μεγάλο ξενοδοχείο 3000-4000€). Σε κάποιους χώρους εργασίας προσφέρονται μπόνους στην μηνιαία αμοιβή, με τη μορφή κουπονιών αγοράς αγαθών από συγκεκριμένα καταστήματα.

Μόνο στο χώρο των ξενοδοχείων απασχολούνται συνολικά 20.000 άτομα. Τα τελευταία χρόνια λόγω της εκτόξευσης του αριθμού των τουριστών από 16 εκ (2012) σε 30 εκ. (2019), είχαν γίνει μεγάλες επενδύσεις σε ξενοδοχειακές μονάδες (π.χ. σε Κρήτη, Πελοπόννησο) και απασχολούταν πολύς κόσμος στον κλάδο. Το 50% των εργαζομένων φέτος βρίσκεται εκτός εργασίας. Τεράστιο πρόβλημα μετά το 2017, οι κανόνες που ισχύουν για τις μαζικές απολύσεις. Οι εργαζόμενοι στο χώρο του επισιτισμού έχουν μεγάλη εξειδίκευση και όταν βρεθούν εκτός εργασίας είναι δύσκολο να πιάσουν δουλειά σε άλλο αντικείμενο. Ειδικά οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας αισθάνονται μεγαλύτερη πίεση για τα μεροκάματα και έχουν το φόβο της ανεργίας. Εάν βρεθούν εκτός εργασίας, δύσκολα μπορούν να βρουν δουλειά για να συμπληρώσουν τα έτη. Μόνη λύση αποτελούν τα «προγράμματα

επανακατάρτισης του ΟΑΕΔ» μέσω των οποίων απασχολούνται π.χ. σε Δήμους εργαζόμενοι που δεν βρίσκουν αλλού εργασία, προκειμένου να συμπληρώσουν τα συντάξιμα έτη.

Σε ό,τι αφορά **παράγοντες κινδύνου** ανέφερε τα ακόλουθα. Η εξέλιξη στον τεχνολογικό εξοπλισμό που χρησιμοποιείται στις κουζίνες (κουζίνες, φούρνοι, μηχανές κοπής υλικών, κλπ) με την ταυτόχρονη εξέλιξη στη βιομηχανία τροφίμων (πολλά τρόφιμα τα προμηθεύονται πλέον κομμένα και έτοιμα για χρήση), έχει αλλάξει αρκετά τον τρόπο εργασίας, συμβάλλοντας στη βελτίωση κάποιων παραγόντων κινδύνου (π.χ. οι σύγχρονοι επαγγελματικοί φούρνοι εκπέμπουν μικρότερη θερμική ακτινοβολία στο χώρο, χρησιμοποιούνται λιγότερο συχνά μηχανές κοπής για αλλαντικά-κρέατα-λαχανικά εφόσον τα προμηθεύονται κομμένα).

Τα περισσότερα **περιστατικά τραυματισμών** που συμβαίνουν μέσα στις κουζίνες, αφορούν κυρίως: Λιποθυμίες, Καψίματα, Θερμοπληξίες, Κοψίματα, Πεσίματα. Το προσωπικό σερβιρίσματος έχει συχνά ατυχήματα στο δρόμο (καθώς μεταβαίνει συνεχώς από το κτήριο που βρίσκεται η κουζίνα στο χώρο σερβιρίσματος που μπορεί να είναι παρακείμενη πλατεία, η παραλία, κλπ). Τα ατυχήματα αυτά εάν δεν χρειασθεί αν έρθει το ΕΚΑΒ δεν καταγράφονται.

Σε ό,τι αφορά **προβλήματα υγείας** πρόκειται συνήθως για: Καρδιακά προβλήματα λόγω έντασης και αίσθηση άγχους (για μάγειρες και σερβιτόρους), και «αίσθησης κλειστοφοβίας» λόγω της εργασίας σε περιορισμένο-κλειστό χώρο, Αναπνευστικά προβλήματα, Τενοντίτιδες, προβλήματα στα γόνατα και τη μέση.

(3) Τέλος, πραγματοποιήθηκε συνέντευξη με Μέλος Διοικητικού Συμβουλίου του Σωματείου Επισιτισμού Σαντορίνης, ο οποίος είναι και Αντιπρόσωπος στο Εργατικό Κέντρο Κυκλάδων.

Για το εργασιακό τοπίο στον επισιτισμό, ανέφερε τα ακόλουθα. Υπάρχουν 40.000 εποχικοί εργαζόμενοι και μόνο 10-15% από αυτούς εργάζονται όλο το χρόνο. Φέτος μόνο 20-30% έχει δουλειά, οι υπόλοιποι είναι άνεργοι.

Σ ό,τι αφορά καταγγελίες που φτάνουν στο σωματείο, ανέφερε ότι το 2018 είχαν κάνει καταγγελίες 19 άτομα. Το 2019 είχαν καταγγελίες από 100-150 άτομα, αλλά δεν προχωράνε όλοι, αρχικά ζητούν να ενημερωθούν κυρίως για τα δικαιώματά τους και τις δυνατότητες που υπάρχουν να διεκδικήσουν το δίκιο τους. Σε πρώτη φάση, επικοινωνούν από το σωματείο με τον εργοδότη, του γίνεται σύσταση και σε πολλές περιπτώσεις λήγει εκεί η διαμάχη με συμβιβασμό/ συμμόρφωση. Συνήθως συμμορφώνονται για να αποφύγουν το πρόστιμο που συνεπάγεται η καταγγελία, και τα δικαστικά έξοδα κατόπιν εάν προχωρήσει το θέμα.

**Τα σημαντικότερα προβλήματα** που φτάνουν στο σωματείο αφορούν τους υπερεντατικούς ρυθμούς εργασίας. Οι εργαζόμενοι δουλεύουν για 150-270 ημέρες, για 14-15 ώρες την ημέρα, χωρίς ρεπό. Μόνο σε ελάχιστα ξενοδοχεία και αυτό ανάλογα με τη θέση εργασίας κάποιου, μπορεί να πάρουν οι εργαζόμενοι σημαντικό αριθμό ρεπό. Συχνά τους ζητάνε να εξυπηρετήσουν και άλλες θέσεις εργασίας που δεν είναι της ειδικότητάς τους, π.χ. ο σερβιτόρος να κάνει και τον οδηγό, ο ρεσεψιονίστ να κάνει και τον μάγειρα, κλπ. Συμπλοκές λεκτικές κυρίως μεταξύ συναδέλφων, υπάρχουν λόγω της έντασης της δουλειάς που υπάρχει συνήθως για τουλάχιστον 5 μήνες το χρόνο. Στα beach bar είναι πολύ εξαντλητική η δουλειά, καθώς πρέπει να διανύουν οι εργαζόμενοι μεγάλες αποστάσεις πάνω στην καυτή άμμο, και συχνά παρότι είναι νέοι άνθρωποι παθαίνουν λιποθυμίες. Οι



εργαζόμενοι σε πλωτά μέσα, κοιμούνται μέσα στα σκάφη 2-4 άτομα σε μία κουκέτα, άνδρες και γυναίκες μαζί. Στα σκάφη, το βασικό πρόβλημα η απρεπής συμπεριφορά από τους ιδιοκτήτες και κάποιους φιλοξενούμενους.

Σε ό,τι αφορά τις ειδικές **προφυλάξεις COVID και τη διαχείριση συμβάντων ανέφερε**. Οι εργαζόμενοι φοράνε όλοι μάσκα. Υπάρχει στο νησί ένα ξενοδοχείο καραντίνας όπου μεταφέρεται κάθε πιθανό κρούσμα. Υπήρξε κρούσμα σε οικογένεια τουριστών από τη Ρουμανία, που διέμενε σε πολυτελές ξενοδοχείο. Νόσησε η μητέρα, αλλά όχι ο πατέρας και το παιδί. Είχαν γυρίσει όλο το νησί, και δεν μπορούσαν να προσδιορίσουν ποια ακριβώς εστιατόρια είχαν επισκεφτεί, και έτσι ήταν πολύ δύσκολη η ιχνηλάτηση. Το περιστατικό αυτό μαθεύτηκε από το Διευθυντή του ξενοδοχείου. Υπήρξε και 2ο κρούσμα στην Καλντέρα, το οποίο αποσιωπήθηκε. Υπάρχει η πολιτική να μην βγαίνουν αυτά τα περιστατικά προς τα έξω, και να μην αναφέρονται στον τύπο, για λόγους δυσφήμισης των επιχειρήσεων. Στους υπαλλήλους του ξενοδοχείου έγινα υποχρεωτικά τεστ. Υπάρχει πρακτικό πρόβλημα εάν τεθούν όλοι οι εργαζόμενοι ενός ξενοδοχείου σε καραντίνα (δεδομένου ότι δεν υπάρχει εφεδρικό προσωπικό, τότε το ξενοδοχείο θα πρέπει να κλείσει, και να μεταφερθούν οι τουρίστες σε άλλο συνεργαζόμενο ξενοδοχείο). Αρχικά, είχε ζητηθεί να έχουν κάνει όλοι οι τουρίστες τεστ πριν εισέλθουν στη χώρα, αλλά μεγάλος ταξιδιωτικός οργανισμός είπε ότι δεν θα φέρει κανένα τουρίστα στην Ελλάδα εάν ισχύσει αυτό.

**Σ ό,τι αφορά την αμοιβή και παροχή στέγης** σε εργαζόμενους των οποίων η μόνιμη κατοικία είναι εκτός έδρας της επιχείρησης ανέφερε τα ακόλουθα.

Από το νόμο δεν υπάρχει υποχρέωση για παροχή στέγης από πλευράς του εργοδότη, μόνο για μισθό και φαγητό. Στη Σαντορίνη, το 70% των εργαζομένων είναι από άλλα μέρη και μόνο το 30% είναι από Σαντορίνη. Οι επιχειρηματίες χρησιμοποιούν την παροχή καλύτερης αμοιβής και καλύτερης στέγης, για να δελεάσουν ικανούς εργαζόμενους που εργάζονται σε ανταγωνιστικές επιχειρήσεις. Οι επιχειρηματίες, πρέπει να νοικιάζουν χώρους όλο το χρόνο (για 3 μήνες δεν τους νοικιάζουν εύκολα) για να μπορούν να παρέχουν στέγη στο προσωπικό τους. Υπάρχει όλο και πιο έντονο πρόβλημα εύρεσης στέγης, καθώς πολλοί διαθέτουν τα καταλύματα τους σε πλατφόρμες, και από όσους τα νοικιάζουν σε ντόπιους ή εργαζόμενους, το 80% είναι χωρίς συμβόλαια ενοικίασης.

Όσοι παρέχουν στέγη στους εργαζόμενους, τους στοιβάζουν 2-3 ή 4 άτομα μαζί σε ένα δωμάτιο. Σε υπόγεια στην Καλντέρα, κοιμούνται 5 άτομα σε κουκέτες στον ίδιο χώρο, με ένα μόνο WC. Μπορεί να είναι υπόσκαφα ή πρώην στάβλοι, που δεν παίρνουν αέρα από πουθενά. Οι αλλοδαποί που είναι αδήλωτοι-δεν φαίνονται πουθενά- κάνουν εργασίες τις ώρες που δεν κυκλοφορεί κόσμος (π.χ. καθαρίζουν παραλίες ξημερώματα ή δουλεύουν στα υπόγεια σε κουζίνες) και κοιμούνται στην παραλία σε σκηνές, καθώς δεν τους παρέχει κανείς στέγη. Περνάει το λιμενικό και τους αφήνει σημειώματα στις σκηνές, και μόνο τότε αποφασίζουν όπως-όπως να στοιβαχτούν 10 άτομα σε κουκέτες σε ένα δωμάτιο, για να πληρώνουν το ελάχιστο ενοίκιο.

Στην πράξη είναι αδύνατον ως εργαζόμενος να διαθέσεις 500€ για ενοίκιο, εάν δεν βγάζεις τουλάχιστον 1500€ (μισθό που παίρνουν κυρίως οι ρεσεψιονίστ, οι Α΄ Σερβιτόροι, οι Μέτρ, κλπ). Τα Φιλοδωρήματα στην Οία είναι πολύ καλά γιατί τα μοιράζονται Σερβιτόροι και Κουζίνα. Υπάρχουν όμως και περιπτώσεις όπου το 10-20% ή και 50% τα παίρνει το μαγαζί.

Γενικά οι εργαζόμενοι κολλάνε ένσημα για 4 ώρες και δουλεύουν 12 ώρες. Για 30 ημέρες παίρνουν 10 ένσημα. Έλεγχος μπορεί να γίνει από εφορία- ΙΚΑ – Επιθεώρηση Εργασίας.

Βασικό πρόβλημα αποτελεί ότι η έδρα του ΣΕΠΕ είναι στη Νάξο, και δουλεύει το γραφείο με έναν υπάλληλο. Μέχρι το 2013 υπήρχε ΣΕΠΕ στην Σαντορίνη με 5 εργαζόμενους. Κατόπιν έκλεισε, και από τότε υπάγονται στο ΣΕΠΕ Νάξου, όπου υπάρχει ένας υπεύθυνος υπάλληλος για 12 νησιά. Παρότι γίνονται συνέχεια καταγγελίες, πρέπει να ειδοποιήσουν και να έρθει κλιμάκιο από Αθήνα. Η Εφορία κάνει το 80% των ελέγχων και επιβάλλει πρόστιμα. Για το λόγο αυτό τους ασφαλίζουν στοιχειωδώς με 4 ωρα.

### **3.2 Λίστα ερωτήσεων συνεντεύξεων εργαζομένων**

Όπως ήδη αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, οι συνεντεύξεις των εργαζομένων του κλάδου διεξήχθησαν βάσει σειράς ερωτήσεων ειδικά για κάθε τομέα ενδιαφέροντος. Οι ερωτήσεις αυτές διαμορφώθηκαν κατάλληλα προκειμένου να αποκομίσουμε απαραίτητες πληροφορίες για μια πιο ουσιαστική εικόνα των συνθηκών εργασίας και άλλων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι της Εστίασης και του Τουρισμού.

Επειδή όμως η έρευνα λόγω του σχετικά περιορισμένου αριθμού των συνεντεύξεων δεν βασίζεται στην ποσότητα αλλά στην ποιότητα των απαντήσεων, η συζήτηση με τους ερωτηθέντες σε αρκετές περιπτώσεις στην αρχή της μελέτης οδήγησε σε ορισμένες αλλαγές/ προσθήκες στις ερωτήσεις.

Για παράδειγμα, στην ερώτηση 2.5 σχετικά με τους κινδύνους που παρουσιάζουν δραστηριότητες της εργασίας, χρειάστηκαν λίγοι μόνο εργαζόμενοι και περαιτέρω έρευνα, ώστε να συμπεριληφθεί σε αυτή η μετάβαση από και προς τον χώρο εργασίας. Η καθημερινή μετακίνηση των εργαζομένων σε συνδυασμό και με άλλους παράγοντες (κόπωση, υπνηλία, κατανάλωση αλκοόλ) είναι αναμφισβήτητα ένας πολύ σημαντικός κίνδυνος, ο οποίος μπορεί να εγκυμονεί αρκετά σοβαρότερες επιπτώσεις για τους ίδιους σε σύγκριση με δραστηριότητες μέσα στον χώρο εργασίας.

Επιπροσθέτως, στην ερώτηση 2.6 αναφορικά με πιθανές επιπτώσεις που παρουσιάζονται στην υγεία των εργαζομένων λόγω της φύσης της εργασίας, κρίθηκε αναγκαία η ενσωμάτωση του παράγοντα κατανάλωσης αλκοόλ/ χρήσης ναρκωτικών ουσιών καθώς μετά τις πρώτες κιόλας συνεντεύξεις, διαπιστώθηκε η μεγάλη συχνότητα και συνεπώς σπουδαιότητα ως πηγή κινδύνων, σύμφωνα με τους εργαζόμενους.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί η προσθήκη της ερώτησης 3.2 για την εκτός έδρας εργασία και τις εκάστοτε συνθήκες διαμονής διότι ύστερα από συζήτηση τόσο με εργαζομένους όσο και με αρμόδιους φορείς γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι οι συνθήκες εργασίας αλλά και διαμονής κυρίως σε νησιά κατά την καλοκαιρινή περίοδο υποβαθμίζονται ολοένα και περισσότερο.

## Συνέντευξη σε Εργαζόμενους στην Εστίαση

### A. Προφίλ εργαζόμενου και εργασιακή εμπειρία

- A1. Έλληνας/αλλοδαπός
- A2. Ηλικιακή κλάση (20-40, 40+)
- A3. Εκπαίδευση
- A4. Πόσα χρόνια εργάζεστε στην Εστίαση;
- A5. Τι εργασία κάνετε πριν ή και παράλληλα με την εργασία στην εστίαση?
- A6. **Σε τι χώρους** του κλάδου εστίασης έχετε εργαστεί (BAR, εστιατόρια, ταβέρνες, κλπ) και **σε τι θέση/πόστα** εργασίας έχετε εργαστεί (Σερβίρισμα, μαγείρεμα, προετοιμασία φαγητού, λάντζα, barman, κλπ)?
- A7. Ποιος **ο κύριος λόγος** που δουλεύετε στον Κλάδο της Εστίασης?

### B. Καθήκοντα-Κίνδυνοι- Υγεία

- B.1. Πόσα **άτομα και με ποιους ρόλους** (π.χ. υπεύθυνος καταστήματος, συντονιστής σερβιτόρων, αρχιμάγειρας, βοηθοί, κλπ) **απασχολούνται στο χώρο εργασίας που βρίσκεστε τώρα?**
- B.2. Ποια είναι τα βασικά **καθήκοντα/ αρμοδιότητες σας** στη θέση εργασίας/πόστο που απασχολείστε τώρα;
- B.3. Χρειάζεται λόγω έκτακτων αναγκών στο χώρο εργασίας σας **να απασχοληθείτε και σε άλλα καθήκοντα** (π.χ. καθαρισμός WC, λάντζα);
- B.4. Έχει τύχει σε εσάς ή κάποιον συνάδελφο σας **περιστατικό στο χώρο εργασίας** (π.χ. τραυματισμός) που σας άφησε εκτός εργασίας για λίγες ή πολλές ημέρες;
- B.5. Υπάρχουν εργασιακές **δραστηριότητες που παρουσιάζουν κινδύνους** (π.χ. παρατεταμένη ορθοστασία, μεταφορά αντικειμένων/δίσκων μεγάλου βάρους, υψηλά επίπεδα θορύβου, εργασία σε εναλλασσόμενα κρύο-ζεστό, υγρό περιβάλλον, κοψίματα και καψίματα, γλιστρήματα -πτώσεις, κλπ); **Η μετάβαση προς και από την εργασία στο σπίτι** αποτελεί πηγή κινδύνου (π.χ. λόγω φυσικής κόπωσης, υπνηλίας κατά την οδήγηση);
- B.6. Έχετε διαπιστώσει κάποιες **επιπτώσεις στην υγεία σας ή των συναδέλφων σας λόγω της φύσης της εργασίας** σας (π.χ. προβλήματα στα πόδια από την ορθοστασία, μυοσκελετικά προβλήματα, προβλήματα ακοής, κατανάλωση αλκοόλ/λήψη ουσιών, κλπ);
- B.7. **Παρακολουθείτε πιθανά προβλήματα υγείας σε γιατρό κατάλληλης ειδικότητας** ? (ο εργοδότης σας συνδράμει σε αυτό?)

### C. Εργασιακές Συνθήκες

- C.1. Ποια είναι συνήθως τα **ωράρια εργασίας σας και η κατανομή τους** μέσα στην εβδομάδα;
- C.2. Αν εργάζεστε εκτός έδρας, **σας έχει παρασχεθεί κατοικία (μόνος, μαζί με άλλους);**
- C.3. Είναι εύκολος ο συντονισμός των εργασιών με τους συναδέλφους (π.χ. κατά την προετοιμασία φαγητών/ροφημάτων, κατά το σερβίρισμα);
- C.4. Πως μοιράζονται τα tips και πως επηρεάζει αυτό τις σχέσεις με τους συνεργάτες?

- C.5. Ποια είναι η **μεγαλύτερη πίεση που νιώθετε στην εργασία σας** (π.χ. παρατεταμένη εργασία και μη-σταθερά/δύσκολα ωράρια, μεγάλος φόρτος εργασίας και πίεση χρόνου, μη-ύπαρξη διαλλειμάτων, συνεργασία με συναδέλφους και ανωτέρους/συντονιστές, συμπεριφορά πελατών)?
- C.6. Σας έχει υποδείξει κάποιος πώς να τηρείται τους **κανόνες υγιεινής κατά την εκτέλεση των εργασιών** (όπως αυτοί προσδιορίζονται από επίσημους κρατικούς Κανονισμούς ή πρότυπα όπως το HACCP)? Τους τηρείτε πάντα και αν όχι γιατί?
- C.7. Σας έχει υποδείξει κάποιος **τρόπους για να εκτελείτε με ασφάλεια τα καθήκοντά σας** (π.χ. να σηκώνετε ένα γεμάτο βαρύ δίσκο σερβιρίσματος), ώστε να μην κινδυνεύετε και να μην έχετε επιπτώσεις στην υγεία σας? Τους τηρείτε πάντα, και αν όχι γιατί?

#### D. Εργασιακές Σχέσεις

- D.1. Με τι **καθεστώς εργασίας** απασχολείστε τώρα στον κλάδο της εστίασης (π.χ. μερική απασχόληση, περιστασιακή, εποχιακός/ σεζόν) και με ποιο **τρόπο αμείβεστε** για την εργασία (μισθός, ασφάλιση, tips, bonus)?
- D.2. Υπάρχουν άτομα που εργάζονται χωρίς να είναι καταγεγραμμένα, και αν ναι σε τι πόστο είναι συνήθως;
- D.3. Έχει υπάρξει ποτέ έλεγχος από κρατικό φορέα (π.χ. Επιθεώρηση Εργασίας) στο χώρο εργασίας σας και με ποια αφορμή?
- D.4. **Τι θα συμβουλευάτε κάποιον** που ξεκινάει τώρα να εργάζεται στο χώρο της εστίασης (για τα εργασιακά δικαιώματα και τις συνθήκες εργασίας στις οποίες πρέπει να δώσει προσοχή);

### 3.3 Αποτελέσματα συνεντεύξεων

Οι συνεντεύξεις έγιναν είτε δια ζώσης, που προτιμήθηκε όταν ήταν εφικτό, είτε μέσω βίντεο-κλήσης. Κατά την διεξαγωγή των συνεντεύξεων, εκτός από εμένα παρεβρισκόταν και συμμετείχε τουλάχιστον ένα ακόμα μέλος της ερευνητικής ομάδας ώστε να εξασφαλιστεί η πληρότητα και η ποιότητα των συνεντεύξεων. Η πλειοψηφία τους διαρκούσε περίπου 50 λεπτά. Επειδή, όπως έχω ήδη αναφέρει, βασικός στόχος της μελέτης δεν είναι η ποσοτική αλλά η βαθύτερη και πιο ουσιαστική προσέγγιση των ζητημάτων του κλάδου, οι συνεντεύξεις είχαν την μορφή φιλικής συζήτησης και όχι τυπικών ερωτωαπαντήσεων. Σε πολλές περιπτώσεις παρατηρήθηκε από τα μέλη της ερευνητικής ομάδας διστακτικότητα σε ορισμένες απαντήσεις των ερωτηθέντων σχετικά με την κατανάλωση αλκοόλ και τη χρήση ουσιών από τους ίδιους. Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι δεν εντοπίστηκε η ίδια επιφυλακτικότητα σε άλλες ερωτήσεις όπως για παράδειγμα αυτές σχετικά με το καθεστώς εργασίας. Όλοι οι εργαζόμενοι ανέφεραν ανασφάλιστη εργασία και παρατυπίες του εργοδότη χωρίς ενδοιασμό, ενώ αρκετοί δεν παρακολουθούσαν κατά πόσο έχουν λάβει τα δεδουλευμένα ένσημα τα τελευταία χρόνια. Τέλος, προσωπικά αποκόμισα την εντύπωση μετά το πέρας των συνεντεύξεων ότι η πλειονότητα των εργαζομένων αισθάνθηκε ανακουφισμένη στο τέλος της συζήτησης, θέλοντας να μοιραστεί τους προβληματισμούς της και έχοντας μια ελπίδα για βελτίωση της τωρινής κατάστασης.

Α. Προφίλ εργαζομένου και εργασιακή εμπειρία

A/A	ΟΝΟΜΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ	ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ	ΗΛΙΚΙΑ	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΠΟΣΤΑ
1.	Νίκος	12/05/20	Έλληνας	20-30	απόφοιτος λυκείου	σέρβις, λάντζα, κουζίνα
2.	Γιώργος	12/05/20	Έλληνας	20-30	απόφοιτος ΑΕΙ	σέρβις, λάντζα, μπαρ
3.	Στάθης	15/05/20	Έλληνας	20-30	απόφοιτος ΙΕΚ μαγειρών	κουζίνα
4.	Κώστας	15/05/20	Έλληνας	20-30	απόφοιτος λυκείου	σέρβις, λάντζα, μπουφέ
5.	Αλέξης	20/05/20	Έλληνας	20-30	απόφοιτος λυκείου	λάντζα, σέρβις
6.	Κατερίνα	20/05/20	Ελληνίδα	20-30	απόφοιτη ΑΕΙ	σέρβις, μπαρ, μπουφέ
7.	Ορέστης	22/05/20	Έλληνας	20-30	απόφοιτος ΑΕΙ	σέρβις, μπαρ, μπουφέ
8.	Γεωργία	22/05/20	Ελληνίδα	20-30	απόφοιτη ΑΕΙ και ΙΕΚ μαγειρών	κουζίνα
9.	Κάτια	02/06/20	Ελληνίδα	20-30	απόφοιτη ΑΕΙ	σέρβις, μπουφέ
10.	Μάνος	05/06/20	Έλληνας	20-30	απόφοιτος λυκείου	σέρβις, μπαρ, μπουφέ
11.	Άγγελος	11/06/20	Έλληνας	20-30	απόφοιτος ΑΕΙ	σέρβις, κουζίνα
12.	Κατερίνα	12/06/20	Ελληνίδα	20-30	απόφοιτη ΑΕΙ	σέρβις, υποδοχή
13.	Μυρσίνη	12/06/20	Ελληνίδα	20-30	απόφοιτη ΑΕΙ	σέρβις, μπαρ
14.	Φραγκίσκος	12/06/20	Έλληνας	30-40	απόφοιτος ΤΕΙ	μπαρ, σέρβις
15.	Αργύρης	23/06/20	Έλληνας	20-30	απόφοιτος ΑΕΙ	λάντζα
16.	Βίκυ	25/06/20	Ελληνίδα	40+	απόφοιτη λυκείου	σέρβις, λάντζα, τροφοδοσία, μαναβική, καθαριότητες
17.	Χριστίνα	26/06/20	Ελληνίδα	20-30	απόφοιτη ΑΕΙ	σέρβις, υποδοχή
18.	Τόλης	27/06/20	Έλληνας	30-40	απόφοιτος ΤΕΙ και ΙΕΚ μαγειρικής	κουζίνα
19.	Σπύρος	01/07/20	Έλληνας	20-30	απόφοιτος ΙΕΚ μαγειρικής	κουζίνα, σέρβις
20.	Νίκος	14/07/20	Έλληνας	30-40	απόφοιτος ΙΕΚ Σεφ-Management	κουζίνα, σέρβις, μπαρ, ταμείο, υποδοχή
21.	Ελένη	14/07/20	Ελληνίδα	20-30	απόφοιτη λυκείου	σέρβις
22.	Παναγιώτης	15/07/20	Έλληνας	20-30	απόφοιτος λυκείου	σέρβις
23.	Μαρία	16/07/20	Ελληνίδα	20-30	απόφοιτη ΑΕΙ	κουζίνα
24.	Γιάννης	18/07/20	Έλληνας	30-40	απόφοιτος ΑΕΙ	μπαρ, σέρβις
25.	Κωσταντίνος	18/07/20	Έλληνας	20-30	απόφοιτος ΤΕΙ	σέρβις, λάντζα

Από τους 25 συνεντευξιζόμενους οι 12 {2, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 17, 23, 24}, δηλαδή το 48%, έχουν αποφοιτήσει από ένα ΑΕΙ. Οι 12 από τους 25 ερωτηθέντες, δηλαδή το 48% του δείγματος, εργάζονται ευκαιριακά/εποχιακά στην Εστίαση παράλληλα με τις σπουδές τους ή/και μέχρι να βρουν εργασία στον επαγγελματικό κλάδο που τους ενδιαφέρει.

Όλοι οι συνεντευξιζόμενοι έχουν εργαστεί τουλάχιστον 4 χρόνια στην Εστίαση, γεγονός που τους καθιστά έμπειρους επαγγελματίες. Αρκετοί από τους ερωτηθέντες {10, 12, 15, 16, 17, 22, 25} δεν εργάζονται πλέον στον χώρο της Εστίασης, ενώ άλλοι τόσοι {1, 7, 14, 16, 19, 23, 25} εργάζονται στην Εστίαση πάνω από 10 χρόνια.

Τα μισά άτομα του δείγματος δεν έχουν εργαστεί σε άλλο κλάδο πέρα από την Εστίαση. Επίσης περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες δηλώνουν ότι η εργασία στην Εστίαση αποτελεί για αυτούς ευκαιριακή δουλειά μέχρι να τελειώσουν τις σπουδές τους ή να εργαστούν στον επιθυμητό επαγγελματικό κλάδο.

Η μεγάλη πλειοψηφία {1,2,5,6,7,9,10,11,12,13,14,16,17,19,20,21,22,24,25} του δείγματος δηλώνει ότι έχει εργαστεί ή εργάζεται ως σερβιτόρος/α. Αρκετοί από τους ερωτηθέντες δηλώνουν ότι έχουν εργαστεί ή εργάζονται είτε στην κουζίνα {1,3,8,11,18,19,20,23} είτε στο μπαρ {2,6,7,10,13,14,20,24} είτε στη λάντζα {1,2,4,5,15,16,25}. Ακόμα, λίγα άτομα δηλώνουν ότι έχουν εργαστεί ή εργάζονται σε catering {3,11,13,19}.

Ενδιαφέρον είναι ότι οι περισσότεροι από αυτούς που εργάζονται στην κουζίνα {3,8,18,19,20} έχουν αποφοιτήσει από μία σχετική σχολή μαγειρικής.

Σχεδόν οι μισοί εργαζόμενοι που ερωτήθηκαν δηλώνουν ότι έχουν εργαστεί ή εργάζονται στον κλάδο της Εστίασης είτε για βιοποριστικούς λόγους είτε λόγω ευκολίας εύρεσης εργασίας. Αρκετοί από τους ερωτηθέντες δηλώνουν ότι έχουν εργαστεί ή εργάζονται στον κλάδο λόγω ευελιξίας ωραρίου {4,6,11,12,14,17,21,22,24} αλλά και λόγω ικανοποιητικών απολαβών {5,9,10,11,14,21,24}. Αξίζει να σημειωθεί ότι μόνο μάγειρες {3, 8, 18, 19, 23} δηλώνουν ότι έχουν εργαστεί ή εργάζονται στον κλάδο λόγω ενδιαφέροντος και αρεσκείας. Τέλος, ένα μόνο άτομο {2} δηλώνει ότι έχει εργαστεί ή εργάζεται στον κλάδο για την γενικότερη εργασιακή εμπειρία και κοινωνικοποίηση.

## B. Καθήκοντα-Κίνδυνοι-Υγεία

**B.1. Πόσα άτομα και με ποιους ρόλους (π.χ. υπεύθυνος καταστήματος, συντονιστής σερβιτόρων, αρχιμάγειρας, βοηθοί, κλπ) απασχολούνται στο χώρο εργασίας που βρίσκεστε τώρα?**

Κάθε μαγαζί απασχολεί κατά μέσο όρο περίπου 12 εργαζόμενους.

Πάνω από τους μισούς χώρους εστίασης {1,2,4,7,9,10,15,16,17,19,20,23,24,25} απασχολούν έως 10 άτομα.

Επιπλέον, αρκετά μαγαζιά απασχολούν από 11 έως 20 άτομα {5,11,12,13,18,21,22}, ενώ λιγότερα απασχολούν πάνω από 21 άτομα {3,6,8,14}.

Τέλος, πάνω από τους μισούς χώρους εστίασης {1,2,3,7,8,9,10,12,17,18,19,20,23,24,25} δεν απασχολούν άτομο αποκλειστικά για το πόστο της καθαριότητας, ενώ αρκετοί χώροι εστίασης δεν απασχολούν άτομο αποκλειστικά για το πόστο της λάντζας {7,9,10,13,19,20,22,23,25}.

B.2. Ποια είναι τα βασικά **καθήκοντα/ αρμοδιότητες** σας στη θέση εργασίας/πόστο που απασχολείστε τώρα;

Πολύ περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες δηλώνουν ότι έχουν αναλάβει από την αρχική συμφωνία περισσότερα καθήκοντα/αρμοδιότητες {1,2,4,6,7,8,9,10,14,15,16,19,20,21,22,23,25}. Κάποιοι από τους εργαζόμενους στην κουζίνα δηλώνουν ότι κάνουν και λάντζα ως βασική αρμοδιότητα {1,19,23}. Τέλος, ορισμένοι από τους σερβιτόρους κάνουν και ταμείο ως βασική αρμοδιότητα {6,9,21,22}.

B.3. Χρειάζεται λόγω έκτακτων αναγκών στο χώρο εργασίας σας **να απασχοληθείτε και σε άλλα καθήκοντα** (π.χ. καθαρισμός WC, λάντζα);

Όλοι οι εργαζόμενοι του δείγματος απασχολούνται κατά την εργασία τους και με εργασίες άλλου πόστου και εκτός των βασικών αρμοδιοτήτων τους. Πιο συγκεκριμένα, σχεδόν οι μισοί εργαζόμενοι κάνουν καθαριότητες χώρων {1,2,4,7,8,9,11,12,16,21,22} και ορισμένοι από αυτούς και καθαριότητες WC {1,7,9,12,16,21,22}. Επίσης, αρκετά άτομα δηλώνουν ότι κάνουν και λάντζα {4,7,8,9,16,18,21,22}, κάποιοι σηκώνουν τακτικά φορτία {2,11,16,17,20,23,25} και λίγα άτομα αναλαμβάνουν την ευθύνη για παραγγελίες που αφορούν τον ανεφοδιασμό του καταστήματος {3,6,9,13,20}. Τέλος, μόνο ένα άτομο {5} απασχολείται με παρασκευή/επεξεργασία φαγητού ως επιπλέον αρμοδιότητα κατά την εργασία του.

B.4. Έχει τύχει σε εσάς ή κάποιον συνάδελφο σας **περιστατικό στο χώρο εργασίας** (π.χ. τραυματισμός) που σας άφησε εκτός εργασίας για λίγες ή πολλές ημέρες;

Σχεδόν οι μισοί ερωτηθέντες δηλώνουν ότι δεν είχαν κάποιο περιστατικό που να τους άφησε εκτός εργασίας {6,7,8,9,10,11,12,13,17,18,24}. Η πλειοψηφία των εργαζομένων μας ανέφερε σχετικά περιστατικά με απουσία από την εργασία άλλων συναδέλφων {1,2,3,4,5,8,10,11,15,17,18,21,22,23,24}.

Σε αρκετούς από τους εργαζόμενους έχει τύχει μόνο ένα περιστατικό που οδήγησε σε απουσία από την εργασία {5,14,15,16,20,21,22,23,25}, ενώ σε δύο μόνο άτομα έχουν τύχει δύο τέτοια περιστατικά {1,19}. Λίγο πάνω από τα μισά περιστατικά που άφησαν εκτός εργασίας εργαζόμενους αφορούν το *back office* του μαγαζιού {1,3,4,5,8,10,15,18,19,20,21,23} και τα υπόλοιπα σχετίζονται με το *front office* {1,1,4,5,8,11,15,16,22,24,25}.

Σχετικά με τους εργαζόμενους που η λάντζα αποτελεί μέρος των αρμοδιοτήτων τους, συχνά παρατηρείται η ολιγοήμερη απουσία από την εργασία λόγω κοψιμάτων ή σπανιότερα λόγω μολύνσεων.

Όσον αφορά στην κουζίνα, εγκαύματα από ζεστό νερό ή λάδι ή σκεύη αφήνουν τακτικά μάγειρες εκτός εργασίας. Αξίζει να σημειωθεί η απουσία από την εργασία κυρίως σερβιτόρων λόγω προβλήματος στη μέση από σήκωμα βάρους(δίσκος, φορτία) αλλά και ανεξαρτήτως πόστου, τα τροχαία ατυχήματα που συμβαίνουν περισσότερο κατά την επιστροφή από την εργασία.

Επιπλέον, μόνο ένας {14} από τους ερωτηθέντες είχε ο ίδιος τροχαίο ατύχημα κάποια στιγμή κατά την επιστροφή από την εργασία του, ενώ τρία άτομα {17,18,22} ανέφεραν περιπτώσεις τροχαίων ατυχημάτων άλλων συναδέλφων. Σημαντικοί παράγοντες για τα τροχαία ατυχήματα αποτελούν τα εξαντλητικά νυκτερινά ωράρια και η συσσωρευμένη κόπωση σε

συνδυασμό με την τακτική κατανάλωση αλκοόλ αλλά και χρήση ναρκωτικών ουσιών. Τέλος, όλα τα άτομα που ερωτήθηκαν δηλώνουν ότι είχαν ατυχήματα κατά την εργασία τους, που όμως δεν τους άφησαν εκτός εργασίας λόγω αδυναμίας αντικατάστασής τους ή προσωπικής απόφασης να δουλέψουν.

**B.5. Υπάρχουν εργασιακές δραστηριότητες που παρουσιάζουν κινδύνους (π.χ. παρατεταμένη ορθοστασία, μεταφορά αντικειμένων/δίσκων μεγάλου βάρους, υψηλά επίπεδα θορύβου, εργασία σε εναλλασσόμενα κρύο-ζεστό, υγρό περιβάλλον, κοψίματα και καψίματα, γλιστρήματα -πτώσεις, κλπ); Η μετάβαση προς και από την εργασία στο σπίτι αποτελεί πηγή κινδύνου(π.χ. λόγω φυσικής κόπωσης, υπνηλίας κατά την οδήγηση);**

Η πλειονότητα των ερωτηθέντων δηλώνει ότι η επαναλαμβανόμενη άρση μεγάλων βαρών αποτελεί τον σπουδαιότερο κίνδυνο κατά την εργασία. Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται δραστηριότητες όπως το σήκωμα του δίσκου από τους σερβιτόρους, το κουβάλημα προμηθειών ή φορτίων από όλους τους εργαζόμενους καθώς και το κουβάλημα ποτηριών, πιάτων και μαχαιροπίρουνων από τους εργαζόμενους της λάντζας. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι δηλώνουν ότι ένας ακόμα σοβαρός κίνδυνος είναι τα κοψίματα. Αυτά συμβαίνουν κυρίως από μαχαίρια ή άλλα εργαλεία κοπής κυρίως στην κουζίνα αλλά και στο μπαρ, καθώς και από σπασμένα ποτήρια ή πιάτα είτε κατά το πλύσιμο είτε κατά το σερβίρισμα. Επιπροσθέτως, τόσο η παρατεταμένη ορθοστασία όσο και η στενότητα του χώρου αποτελούν αξιολογούμενους κινδύνους καθ' όλη την διάρκεια της εργασίας, σύμφωνα με τους ερωτηθέντες, αφού σε συνδυασμό με την βιασύνη αλλά και την απροσεξία λόγω του φόρτου εργασίας και της εξάντλησης, συχνά οδηγούν σε ατυχήματα. Τέλος, αρκετοί εργαζόμενοι δηλώνουν ότι η μετάβαση από και προς την εργασία είναι μια πηγή κινδύνου που εξαρτάται σημαντικά από την κατανάλωση αλκοόλ ή τη χρήση ναρκωτικών ουσιών καθώς και την συσσωρευμένη κόπωση από τα εξαντλητικά και συνεχόμενα ωράρια.

**B.6. Έχετε διαπιστώσει κάποιες επιπτώσεις στην υγεία σας ή των συναδέλφων σας λόγω της φύσης της εργασίας σας (π.χ. προβλήματα στα πόδια από την ορθοστασία, μυοσκελετικά προβλήματα, προβλήματα ακοής, κατανάλωση αλκοόλ/λήψη ουσιών, κλπ);**

Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες δηλώνουν ότι οι μυοσκελετικές παθήσεις αποτελούν την συνηθέστερη επίπτωση λόγω της φύσης της εργασίας. Τα προβλήματα στην μέση απασχολούν την πλειονότητα των εργαζομένων ανεξαρτήτως πόστου εξαιτίας της τακτικής άρσης βαρών, όπως π.χ. δίσκος, εξοπλισμός, σκεύη. Οι εργαζόμενοι του σέρβις παρουσιάζουν συχνότερα τενοντίτιδες και προβλήματα στον αυχένα, τους ώμους ή την πλάτη λόγω του σηκώματος του δίσκου. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι στην κουζίνα και τη λάντζα παρουσιάζουν συνήθως προβλήματα σε γόνατα και πόδια λόγω της παρατεταμένης ορθοστασίας, της κακής χωροταξίας και των ακατάλληλων υποδημάτων. Καθοριστικό ρόλο στην εμφάνιση σχετικών παθήσεων διαδραματίζει η έλλειψη γνώσεων αναφορικά με κανόνες ασφαλείας κατά την εργασία ή η παράβλεψη τους εξαιτίας της έντασης της εργασίας.

Όσον αφορά την αμέσως επόμενη σε συχνότητα επίπτωση, από τη μία πλευρά, οι εργαζόμενοι δηλώνουν πως η κατανάλωση αλκοόλ γίνεται τακτικά διότι οι εργοδότες



επιτρέπουν ένα ή δύο ποτά κατά την εργασία, οι πελάτες σε αρκετές περιπτώσεις προσφέρουν ποτό στο προσωπικό ως κέρασμα και επίσης, η ευδιαθεσία και η χαλαρότητα λόγω της μέθης βοηθά τους εργαζόμενους να αντεπεξέλθουν ευκολότερα στις συνεχόμενες ημέρες εργασίας αλλά και στην επικοινωνία με τους πελάτες. Επίσης, το γεγονός ότι η πλειοψηφία του δείγματος βρίσκεται μεταξύ 20-30 ετών είναι παράγοντας μεγαλύτερης κατανάλωσης αλκοόλ.

Από την άλλη πλευρά, η χρήση ναρκωτικών ουσιών δικαιολογείται από τους εργαζόμενους ως μέσο ώστε να αντέξουν τα δύσκολα ωράρια χωρίς ρεπό, την γενικότερη πίεση της εργασίας αλλά και την σωματική κόπωση. Ακόμα, ορισμένοι ερωτηθέντες δηλώνουν ότι οι εργαζόμενοι της Εστίασης αναπτύσσουν με χαρακτηριστική ευκολία σχέση εξάρτησης με τις ναρκωτικές ουσίες λόγω της ρουτίνας και της φύσης της εργασίας ακόμα και χωρίς να το αντιλαμβάνονται.

#### **B.7. Παρακολουθείτε πιθανά προβλήματα υγείας σε γιατρό κατάλληλης ειδικότητας ? (ο εργοδότης σας συνδράμει σε αυτό?)**

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, μόνο σε μία {23} από αρκετούς εργαζόμενους που επισκέφθηκαν γιατρό για συγκεκριμένο λόγο υγείας σχετικό με την εργασία τους {1,2,5,7,9,14,15,16,18,19,22,23}, καλύφθηκαν τα ιατρικά έξοδα από τον εργοδότη. Επίσης, η μεγάλη πλειονότητα των ερωτηθέντων δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας {1,2,5,7,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,22,25}. Από τους εργαζόμενους που παρακολουθούν τακτικά την κατάσταση της υγείας τους {3,4,6,8,20,21,23,24}, μόνο ένας {3} δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει μετά από προτροπή ή συνδρομή του εργοδότη.

#### C. Εργασιακές Συνθήκες

##### **C.1. Ποια είναι συνήθως τα ωράρια εργασίας σας και η κατανομή τους μέσα στην εβδομάδα;**

Γενικά, σχεδόν οι μισοί από τους ερωτηθέντες δηλώνουν ότι εργάζονται πέντε ημέρες ανά εβδομάδα {1,7,8,9,12,15,17,18,21,24}, ενώ αρκετοί εργάζονται είτε τέσσερις ημέρες {2,3,4,5,10,13,25} είτε έξι ημέρες ανά εβδομάδα {6,14,16,19,20}.

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες δηλώνουν ότι εργάζονται περίπου 10 ώρες σε σταθερή βάση.

Υπήρξαν λίγες απαντήσεις σχετικά με εργασία άνω των 10 ωρών σε καθημερινή βάση και ακόμα λιγότερες για τυπικό 8ωρο εργασίας.

Πάνω από τα μισά άτομα του δείγματος δηλώνουν ότι έχουν εργαστεί εκτός έδρας {1,2,3,4,10,11,13,14,18,19,20,21,22,24}. Πολλοί από τους ερωτηθέντες που έχουν εργαστεί εκτός έδρας δηλώνουν ότι κατά τη σεζόν εργάζονται όλες τις ημέρες της εβδομάδας {3,14,19,20,24}. Η μεγάλη πλειοψηφία των ατόμων που έχουν εργαστεί για σεζόν δηλώνει ότι απασχολείται για τουλάχιστον 10 ώρες σε καθημερινή βάση και χωρίς ρεπό. Μάλιστα, δύο άτομα {1,20} δηλώνουν ότι εργάζονταν καθημερινά για 16ώρες ενώ ακόμα τρία άτομα {18,19,20} δηλώνουν ότι εργάζονταν καθημερινά περίπου 13 ώρες. Λίγα

άτομα δηλώνουν ότι απασχολούνται για περίπου 9-10 ώρες. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι δεν υπήρξε καμία απάντηση για τυπικό 8ωρο εργασίας.

**C.2. Αν εργάζεστε εκτός έδρας, σας έχει παρασχεθεί κατοικία (μόνος, μαζί με άλλους;)**

Η πλειονότητα του συνολικού δείγματος των εργαζομένων έχει εργαστεί εκτός έδρας {1,2,3,4,10,11,13,14,18,19,20,21,22,24}. Στα περισσότερα από αυτά τα άτομα είχε παρασχεθεί κατοικία για τη διαμονή τους {1,3,4,10,14,18,19,20,24}, η οποία στις περισσότερες περιπτώσεις βρισκόταν σε κοντινή απόσταση από τον χώρο εργασίας. Επίσης, στις περισσότερες περιπτώσεις που έχει παρασχεθεί κατάλυμα σε εργαζομένους, αυτοί δηλώνουν ότι οι συνθήκες διαμονής ήταν από σχετικά κακές έως απαράδεκτες, με αποτέλεσμα να αναζητήσουν άλλο χώρο για τη διαμονή τους. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρθηκαν τα εξής προβλήματα που συναντώνται συχνά: συγκατοίκηση με μεγάλο αριθμό ατόμων σε μικρό χώρο, έλλειψη κλιματισμού σε περίοδο υψηλών θερμοκρασιών και κακή μόνωση, έλλειψη ζεστού νερού και ηλεκτρικές συσκευές εκτός λειτουργίας ή με βλάβες. Επιπλέον, κατά γενική ομολογία των ατόμων που έχουν εργαστεί εκτός έδρας, τα τελευταία χρόνια αυτή η μορφή εργασίας δεν μοιάζει τόσο δελεαστική όσο παλαιότερα. Αυτό διότι το ημερομίσθιο έχει μειωθεί αρκετά, οι συνθήκες και τα ωράρια εργασίας είναι εξαντλητικά και η διαμονή στις περισσότερες περιπτώσεις είτε δεν περιλαμβάνεται στην συμφωνία με αποτέλεσμα να πληρώνεται από τους εργαζόμενους είτε κρίνεται απαράδεκτη.

**C.3. Είναι εύκολος ο συντονισμός των εργασιών με τους συναδέλφους (π.χ. κατά την προετοιμασία φαγητών/ροφημάτων, κατά το σερβίρισμα);**

Σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες δηλώνουν ότι η οργάνωση των αρμοδιοτήτων και η κατανομή των εργασιών αποτελούν τους βασικότερους παράγοντες για τον κατάλληλο συντονισμό κατά την εργασία {1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,25}.

Ειδικότερα, οι ασαφείς αρμοδιότητες κάθε εργαζόμενου, η απειρία ή η απουσία υπευθύνου σε νευραλγικά πόστα καθώς και ο άνισος καταμερισμός του φόρτου εργασίας μεταξύ του προσωπικού είναι κάποιοι από τους κυριότερους λόγους που δημιουργούν προβλήματα στη συνεργασία.

Επίσης, σχεδόν οι μισοί ερωτηθέντες δηλώνουν ότι οι προστριβές μεταξύ των συναδέλφων επηρεάζουν καθοριστικά την άρτια συνεργασία {6,7,8,9,13,16,17,18,20,21}.

Συχνά παρατηρείται ανταγωνισμός ανάμεσα σε συναδέλφους για λόγους προσωπικής ανάδειξης στο πρόσωπο του εργοδότη ή ακόμα και για tips.

Τέλος, πολλά άτομα δηλώνουν ότι οι ψυχοκοινωνικοί λόγοι είναι ακόμα ένας σπουδαίος παράγοντας για την συνεργασία σε ένα μαγαζί {2,3,15,17,18,20,21,23,24}. Η συσσωρευμένη κόπωση, το άγχος, η επαγγελματική ανασφάλεια σε συνδυασμό με την κατανάλωση αλκοόλ ή λήψη ναρκωτικών ουσιών έχουν άμεση επίδραση στην ψυχολογία του κάθε εργαζόμενου και συνεπώς, στην διάθεση και την επικοινωνία κατά την εργασία.

**C.4. Πως μοιράζονται τα tips και πως επηρεάζει αυτό τις σχέσεις με τους συνεργάτες?**

Η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνει ότι έχει εργαστεί ή εργάζεται σε μαγαζιά όπου τα tips μοιράζονται εξίσου σε όλους τους εργαζόμενους ανεξαρτήτως πόστου.

Ακόμα, περίπου οι μισοί δηλώνουν ότι έχουν εργαστεί ή εργάζονται σε μαγαζιά όπου τα tips μοιράζονται ανάλογα με το πόστο εργασίας.

Λίγα άτομα δηλώνουν ότι έχουν εργαστεί ή εργάζονται σε μαγαζιά όπου τα tips μοιράζονται κατά την κρίση του εργοδότη/ υπευθύνου βάρδιας ή δεν λαμβάνουν καθόλου tips.

Στις περισσότερες περιπτώσεις τα tips δεν αποτελούν λόγο τριβών μεταξύ των εργαζομένων.

Αποτελούν περίπου το 10-15% του μισθού.

Να σημειωθεί ότι σε ορισμένες περιπτώσεις κρατούνται από τον εργοδότη για αναπλήρωση εξοπλισμού ή ως ποινή για κακή απόδοση.

**C.5. Ποια είναι η μεγαλύτερη πίεση που νιώθετε στην εργασία σας (π.χ. παρατεταμένη εργασία και μη-σταθερά/δύσκολα ωράρια, μεγάλος φόρτος εργασίας και πίεση χρόνου, μη-ύπαρξη διαλλειμάτων, συνεργασία με συναδέλφους και ανωτέρους/συντονιστές, συμπεριφορά πελατών)?**

Ο μεγάλος φόρτος εργασίας αποτελεί, κατά γενική ομολογία των ερωτηθέντων, τον βασικότερο παράγοντα πίεσης κατά την εργασία τους {1,2,5,6,7,8,9,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24}. Αυτός προκύπτει κυρίως από την υπερβολική δυσαναλογία προσωπικού-πελατών και αποτελεί αιτία διαπληκτισμών, εντάσεων και λαθών σε σταθερή βάση. Επίσης, λίγοι παραπάνω από τους μισούς {1,2,8,10,11,13,14,17,18,20,21,24,25} δηλώνουν ότι το αίσθημα της πίεσης διογκώνεται από τα συνεχόμενα παρατεταμένα ωράρια και συνεπώς, την έλλειψη ύπνου και ποιοτικού ελεύθερου χρόνου που προκαλούν νευρική κατάσταση και κακή διάθεση για όλους τους εργαζόμενους ενός μαγαζιού.

Επιπροσθέτως, σχεδόν οι μισοί ερωτηθέντες θεωρούν ως σοβαρό παράγοντα πίεσης την συνεργασία (οργάνωση/κατανομή εργασιών) τόσο με τους συναδέλφους

{1,2,3,6,9,10,15,17,18,20,23,24} όσο και με τον εργοδότη {1,4,5,7,10,12,13,19,20,23}.

Καταλυτικό ρόλο για λογομαχίες διαδραματίζει η κατανάλωση αλκοόλ και ναρκωτικών ουσιών από εργαζόμενους και εργοδότες, οι οποίοι χάνουν ευκολότερα τον έλεγχο, αποβάλλουν τον επαγγελματισμό τους και δρουν αυθόρμητα και νευρικά.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί και η συμπεριφορά των πελατών ως παράγοντας πίεσης κατά την εργασία, σύμφωνα με λίγα άτομα {7,9,12,13,17}. Παρατηρούνται τακτικά αγενείς και σεξιστικές συμπεριφορές σε εργαζόμενες γυναίκες συνοδευόμενες από λεκτική βία αλλά και τσακωμοί μεταξύ πελατών, ειδικά όταν οι πελάτες βρίσκονται υπό την επήρεια αλκοόλ και ουσιών.

**C.6. Σας έχει υποδείξει κάποιος πώς να τηρείται τους κανόνες υγιεινής κατά την εκτέλεση των εργασιών (όπως αυτοί προσδιορίζονται από επίσημους κρατικούς Κανονισμούς ή πρότυπα όπως το HACCP)? Τους τηρείτε πάντα και αν όχι γιατί?**

Η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνει ότι έχουν δώσει υποτυπώδεις οδηγίες/συστάσεις σχετικά με κανόνες υγιεινής κατά την εργασία από συναδέλφους {1,3,4,5,7,8,10,11,13,14,15,17,18,20,21,22,23,24}.

Μόνο τέσσερα άτομα {6,11,14,20} έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια σχετικά με κανόνες υγιεινής.

Επιπλέον, λίγα άτομα {6,8,14,18,20,23} γνώριζαν πληροφορίες σχετικά με το HACCP, κυρίως λόγω εκπαίδευσης σε σχετική σχολή/ίδρυμα.

Ακόμα, ένα άτομο {11} δηλώνει ότι πλήρωσε για υποχρεωτικό σεμινάριο υγιεινής για μάγειρες και δεν χρειάστηκε καν να παρευρεθεί εκεί αφού του το έστειλαν με κούριερ σπίτι.

Κατά γενική ομολογία, οι εργαζόμενοι δηλώνουν ότι οι κανόνες υγιεινής τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας.

C.7. Σας έχει υποδείξει κάποιος **τρόπους για να εκτελείτε με ασφάλεια τα καθήκοντά σας** (π.χ. να σηκώνετε ένα γεμάτο βαρύ δίσκο σερβιρίσματος), ώστε να μην κινδυνεύετε και να μην έχετε επιπτώσεις στην υγεία σας? Τους τηρείτε πάντα, και αν όχι γιατί?

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνει ότι έχουν δωθεί υποτυπώδεις οδηγίες/συστάσεις σχετικά με κανόνες ασφαλείας κατά την εργασία κυρίως από συναδέλφους {1,3,4,5,6,7,8,10,11,14,15,17,18,19,22,23}.

Το γεγονός ότι αρκετά άτομα δεν έχουν λάβει ποτέ οδηγίες/συστάσεις σχετικά με κανόνες ασφαλείας προβληματίζει και δικαιολογεί εν μέρει τον αριθμό των ατυχημάτων αλλά και επιπτώσεων στην υγεία των εργαζομένων.

#### D. Εργασιακές Σχέσεις

D.1. Με τι **καθεστώς εργασίας** απασχολείστε τώρα στον κλάδο της εστίασης (π.χ. μερική απασχόληση, περιστασιακή, εποχιακός/ σεζόν) και με ποιο **τρόπο αμείβεστε** για την εργασία (μισθός, ασφάλιση, tips, bonus)?

Η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων {1,2,3,4,5,6,7,8,9,11,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25} εργάζεται ή έχει εργαστεί υποδηλωμένη για λιγότερες ώρες και ένσημα από τα προβλεπόμενα έναντι υψηλότερης αμοιβής. Επιπλέον, πάρα πολλοί ερωτηθέντες δηλώνουν ότι εργάζονται ή έχουν εργαστεί χωρίς να είναι καταγεγραμμένοι {1,2,3,4,5,7,9,10,11,12,14,17,19,20,21,22,24}, ειδικά έως το 2015 περίπου οπότε και άρχισαν εντατικότεροι έλεγχοι και αυστηρότερα πρόστιμα. Επίσης, πολλά άτομα {1,3,5,7,8,10,11,12,13,17,18,19,20,21,23,24} δηλώνουν ότι εργάζονται ή έχουν εργαστεί πλήρως ασφαλισμένοι αλλά σε αυτή την περίπτωση, συχνά λαμβάνουν μειωμένο ημερομίσθιο και δεν λαμβάνουν υπερωρίες.

Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι σε σεζόν οι ερωτηθέντες δηλώνουν πως σπάνια εργάζεται κανείς υπό καθεστώς μερικής απασχόλησης. Παλαιότερα ήταν ευρέως διαδεδομένη η «μαύρη» ανασφάλιστη εργασία λόγω της παντελούς απουσίας ελέγχων, ενώ τα τελευταία χρόνια, οι εργοδότες προτιμούν να ασφαλίζουν τυπικά τους εργαζομένους εξαιτίας των συχνότερων ελέγχων και των 'τσουχτερών' προστίμων.

Ακόμα, αρκετά άτομα που εργάζονται ή έχουν εργαστεί υποδηλωμένα δηλώνουν ότι αυτό το καθεστώς εργασίας βολεύει και τις δύο πλευρές στις διαπραγματεύσεις της συμφωνίας αφού πολλές φορές πληρώνονται μέσω τραπεζικού λογαριασμού και επιστρέφουν τμήμα του μισθού ή δώρα στον εργοδότη.

D.2. Υπάρχουν άτομα που εργάζονται χωρίς να είναι καταγεγραμμένα, και αν ναι σε τι πόσοτο είναι συνήθως;

Αρκετά άτομα από τους ερωτηθέντες {2,4,8,12,17,18,20,22,23} δηλώνουν ότι τα τελευταία χρόνια, και ειδικά από το 2015 και μετά, ο αριθμός των μη καταγεγραμμένων εργαζόμενων έχει μειωθεί σημαντικά. Αυτοί οι εργαζόμενοι είναι κυρίως αλλοδαποί, σε πολλές περιπτώσεις χωρίς χαρτιά/άδειες παραμονής, και απασχολούνται στο πόστο της λάντζας ή έχουν άλλες αρμοδιότητες (τροφοδοσία, κουβαλήματα) χωρίς να είναι εμφανείς στο κοινό.

D.3. Έχει υπάρξει ποτέ έλεγχος από κρατικό φορέα (π.χ. Επιθεώρηση Εργασίας) στο χώρο εργασίας σας και με ποια αφορμή?

Συμπερασματικά, η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνει ότι έχει υπάρξει κάποια στιγμή έλεγχος από αρμόδιο φορέα στο χώρο εργασίας {1,2,4,5,6,7,8,9,10,11,13,14,15,16,17,18,19,20,23,24}. Πιο συγκεκριμένα, έχουν διενεργηθεί πολλοί έλεγχοι από το ΣΕΠΕ {1,2,5,6,7,9,10,17,18,20,23,24} και το Υγειονομικό {8,9,10,11,13,14,15,16,17,18,19,23}, ορισμένοι από το ΙΚΑ {2,6,7,14,15,16,18,19}, ενώ λιγότεροι από το ΣΔΟΕ {11,13,14,19,24}, τη Δημοτική Αστυνομία {2,4,6,7,9,13} και την Εφορία {4,5,6,8}. Στις περισσότερες περιπτώσεις δεν επιβλήθηκε πρόστιμο και όποτε αυτό συνέβη, ήταν ένα σχετικά μικρό ποσό.

Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να γίνει στο γεγονός ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνει ότι υπάρχει συντονισμένη επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων και των εργοδοτών σε μαγαζιά της περιοχής για επικείμενους ελέγχους.

D.4. Τι θα συμβουλευάτε κάποιον που ξεκινάει τώρα να εργάζεται στο χώρο της εστίασης (για τα εργασιακά δικαιώματα και τις συνθήκες εργασίας στις οποίες πρέπει να δώσει προσοχή);

Πολλοί ερωτηθέντες θα συμβούλευαν έναν νέο εργαζόμενο στον χώρο της Εστίασης κυρίως να μην εργάζεται εντελώς ανασφάλιστος {2,4,5,7,9,12,15,19,22,25} καθώς και να διαπραγματευτεί ώστε να συμφωνήσει με ικανοποιητικούς όρους εργασίας {4,8,12,13,14,20,21,23}. Επιπροσθέτως, αρκετοί θα του πρότειναν να είναι ξεκάθαρος ο ρόλος και τα καθήκοντά του {4,7,10,11,14,18,22} αλλά και να προσέχει την υγεία και την φυσική κατάστασή του {6,8,10,15,16,19,24}. Τέλος, κάποιον θα θεωρούσαν σημαντικό να εργαστεί σε ένα φιλικό περιβάλλον εργασίας(π.χ. συνεννόηση με τον εργοδότη, καλές σχέσεις με τους συναδέλφους) {3,5,13,20,23} αλλά και να εργαστεί στον χώρο εφόσον του αρέσει {3,11,18,20,23}.

#### 4. Συμπεράσματα

Μελετώντας διεθνείς πηγές πληροφοριών σχετικά με τον κλάδο της Εστίασης αντιλαμβάνεται κανείς ότι πρόκειται για έναν κλάδο με επαγγέλματα αυξημένης επικινδυνότητας. Τα στοιχεία που αποκομίσαμε τόσο από τις προσωπικές συνεντεύξεις όσο και από την περαιτέρω έρευνα στα δεδομένα της χώρας μας, σίγουρα ενισχύουν την παραπάνω εκτίμηση. Ειδικότερα, στο back office του μαγαζιού(κουζίνα, λάντζα) καταγράφονται κυρίως εγκαύματα από ζεστό νερό ή λάδι ή σκεύη, κοψίματα από εργαλεία κοπής ή σπασμένα ποτήρια και πιάτα καθώς και γλιστρήματα/πτώσεις από λιμνάζοντα νερά ή λάδια. Όσον αφορά το front office(σέρβις, μπαρ) παρατηρούνται περισσότερο μυοσκελετικά προβλήματα (σε μέση, ώμους, πλάτη, γόνατα) λόγω της επαναλαμβανόμενης άρσης δίσκου με βάρη ή άλλων φορτίων, διαστρέμματα κατά την μετακίνηση σε σκάλες ή εξωτερικούς χώρους (π.χ. πεζοδρόμιο, άμμος). Επιπροσθέτως, αξίζει να σημειωθεί ο μεγάλος βαθμός επικινδυνότητας κατά τη μετάβαση των εργαζομένων από και προς την εργασία τους εξαιτίας της συσσωρευμένης κόπωσης από συνεχόμενα και παρατεταμένα ωράρια αλλά και λόγω της συστηματικής κατανάλωσης αλκοόλ ή ουσιών κατά την εργασία. Είναι αναντίρρητη αλήθεια ότι οι εργαζόμενοι της Εστίασης στην Ελλάδα είτε αγνοούν ολοκληρωτικά λόγω ελλιπούς εκπαίδευσης είτε δεν καταφέρνουν να τηρούν λόγω μεγάλου φόρτου κανόνες ασφαλείας κατά την εργασία. Η γενικότερη ασάφεια ρόλων και αρμοδιοτήτων που καταγράφηκε από τη συγκεκριμένη έρευνα στην μεγάλη πλειοψηφία των χώρων εστίασης αποτελεί αιτία για αρκετά προβλήματα, όμως παραμένει μια κατάσταση που συντηρείται από τους εργοδότες για οικονομικούς λόγους ώστε να απασχολούν λίγα άτομα για πολλές δραστηριότητες. Πέρα όμως από τους σωματικούς κινδύνους που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι της Εστίασης στους χώρους εργασίας τους, δεν πρέπει να παραβλέψει κανείς τους ψυχοκοινωνικούς παράγοντες που επηρεάζουν δραστικά τόσο την συμπεριφορά κάθε εργαζόμενου όσο και την μεταξύ τους συνεργασία.

- Εργασία εκτός έδρας

Οι εργαζόμενοι του κλάδου επιλέγουν να εργαστούν ορισμένους μήνες εκτός έδρας για οικονομικούς λόγους. Ωστόσο, οι συνθήκες στις περισσότερες περιπτώσεις για ένα άτομο που δουλεύει για σεζόν μόνο ιδανικές δεν μπορούν να χαρακτηριστούν. Αρχικά, η συνθήκες διαμονής που συνήθως παρέχονται είναι απαράδεκτες αφού αναγκάζονται να συγκατοικούν πολλά άτομα, σε μικρούς χώρους χωρίς ζεστό νερό, κλιματισμό ή άλλο απαραίτητο εξοπλισμό. Ακόμα, οι εργαζόμενοι δουλεύουν εξαντλητικά ωράρια συχνά για αρκετές εβδομάδες χωρίς ρεπό. Έτσι, ο ελεύθερος χρόνος τους αρκεί οριακά για να ξεκουραστούν μέχρι την επόμενη βάρδια με αποτέλεσμα να συσσωρεύεται σταδιακά άγχος, νευρική και κούραση. Επίσης, σε περίπτωση που η κατοικία των εργαζομένων δεν βρίσκεται σε κοντινή απόσταση με τον χώρο εργασίας τους, εγκυμονεί ο κίνδυνος του τροχαίου ατυχήματος αφού περά από την τεράστια κόπωση και υπνηλία που νιώθει ένας εργαζόμενος ύστερα από τέτοια μεταχείριση, η τακτική κατανάλωση αλκοόλ και ναρκωτικών ουσιών για να ανταπεξέλθουν στην κούραση και τη ρουτίνα αυξάνει κατακόρυφα την πιθανότητα ατυχήματος στο δρόμο.

- Εργασιακή ανασφάλεια

Το αίσθημα της επαγγελματικής ανασφάλειας οδηγεί σε πολλές περιπτώσεις τους εργαζόμενους σε συμβιβασμούς με καταστάσεις και συμπεριφορές στην εργασία. Πιο αναλυτικά, δέχονται να δουλεύουν παρατεταμένα ωράρια με αποτέλεσμα να αυξάνεται η κόπωση και συνεπώς, να μειώνεται η εγρήγορση τους κατά την οδήγηση. Επιπλέον, αναλαμβάνουν υπερβολικό φόρτο εργασίας κάνοντας βιαστικές ή απρόσεκτες κινήσεις και επιβαρύνοντας ακόμα περισσότερο την φυσική τους κατάσταση και έτσι, γίνονται πιο επιρρεπείς σε λάθη και ατυχήματα. Ακόμα, δέχονται χωρίς αντίρρηση την όποια υπόδειξη της εργοδοσίας που συχνά είναι σε βάρος της ασφάλειας και της υγείας τους (εργασία με ασθένεια ή μετά από ατύχημα, άρση πολύ μεγάλων βαρών, κλπ.) ή ανέχονται λεκτική βία λόγω νευρικότητας και επήρειας αλκοόλ/ουσιών από τον εργοδότη. Τέλος, πραγματοποιούν παράλληλα καθήκοντα άσχετα με αυτά που αναλογούν στο πόστο τους (π.χ. τροφοδοσία, παραγγελίες σε προμηθευτές, λάντζα, καθαρισμούς χώρων και WC), αυξάνοντας την κόπωση και συνεπαγόμενα μειώνοντας ακόμα περισσότερο την εγρήγορση τους κατά την οδήγηση.

- Ασαφείς αρμοδιότητες

Οι ασαφείς αρμοδιότητες κάθε εργαζόμενου οδηγούν σε ασυνεννοησία με τους συναδέλφους και επομένως, σε λάθη και ψυχολογική πίεση κατά την εργασία. Επίσης, η απειρία του εργοδότη ή η απουσία υπευθύνου σε νευραλγικά πόστα ενός μαγαζιού δυσχεραίνουν τον συντονισμό των εργασιών και προκαλούν τριβές τόσο με τον εργοδότη όσο και με τους συναδέλφους. Επιπροσθέτως, ο άνισος καταμερισμός του φόρτου εργασίας μεταξύ του προσωπικού λόγω μεροληψίας από την πλευρά του υπευθύνου ή λόγω παλαιότητας στον χώρο εργασίας, αποτελεί μία ακόμη αιτία για διαπληκτισμούς και εντάσεις.

- Κανόνες ασφαλείας

Είναι γεγονός πως η μεγάλη πλειοψηφία των εργαζομένων είτε αγνοεί πλήρως είτε παραβλέπει λόγω φόρτου εργασίας τους απαραίτητους κανόνες ασφαλείας κατά την εργασία. Η ασφάλεια αποτελεί ανέκαθεν μια «πολυτέλεια» για τους εργαζόμενους της Εστίασης αφού ούτε οι εργοδότες αλλά ούτε και οι ίδιοι γνωρίζουν πως να εκτελούν σωστά τις εργασίες τους χωρίς να θέτουν σε κίνδυνο τους εαυτούς τους. Έτσι, βασιζόμενοι στις υποδείξεις εμπειρότερων συναδέλφων ή στην προσωπική τους κρίση, οι περισσότεροι εργαζόμενοι έρχονται κάποια στιγμή αντιμέτωποι με λιγότερο ή περισσότερο σοβαρά ατυχήματα και παθήσεις.

- Κατανάλωση αλκοόλ/χρήση ουσιών και αλληλεπίδραση με πελάτες

Η τακτική κατανάλωση αλκοόλ και η χρήση ναρκωτικών ουσιών αποτελεί ένα «κοινό μυστικό» για όλους τους εργαζόμενους του κλάδου. Τόσο το αλκοόλ όσο και τα ναρκωτικά λειτουργούν για τους εργαζόμενους ως μέσα χαλάρωσης ή τόνωσης προκειμένου να ανταπεξέλθουν στα συνεχόμενα, απαιτητικά ωράρια και στην ψυχολογική πίεση αυτής της ρουτίνας που δεν τους αφήνει αρκετό χρόνο για τις προσωπικές τους επιθυμίες/ασχολίες.

Ο σπουδαιότερος αντίκτυπος, εκτός της ομολογουμένως μειωμένης απόδοσης κατά την εργασία, σχετίζεται φυσικά με την μετάβαση από και προς την εργασία, η οποία αυτομάτως καθίσταται εξαιρετικά επικίνδυνη τόσο για τους ίδιους όσο και για τους άλλους οδηγούς. Τέλος, δεν μπορεί να μην γίνει αναφορά στη συμπεριφορά των πελατών προς τους εργαζόμενους που έχει σημαντική επίδραση στους δεύτερους, διότι συχνά επιβαρύνει την ήδη φορτισμένη ψυχολογική κατάσταση του εργαζόμενου, ο οποίος λογικά με τη σειρά του μεταφέρει την νευρική του στους συναδέλφους του. Η κατάσταση γίνεται πολύ χειρότερη όταν χρησιμοποιούνται σεξιστικά ή υποτιμητικά σχόλια για τον εκάστοτε εργαζόμενο που αναγκάζεται να υπομένει τέτοιες συμπεριφορές.



#### 4.1 Καλές πρακτικές και προτάσεις για βελτίωση

Είναι αλήθεια ότι ο κλάδος της εστίασης και του τουρισμού παρουσιάζει πληθώρα προβλημάτων στην Ελλάδα. Οι εργαζόμενοι του κλάδου αισθάνονται συνεχώς έντονη σωματική και ψυχολογική πίεση, γεγονός που ωθεί την πλειοψηφία να στρέφεται σε άλλα επαγγέλματα ύστερα από ορισμένο χρονικό διάστημα.

Η βιβλιογραφική έρευνα αλλά και ιδιαιτέρως οι συνεντεύξεις που διεξήχθησαν με τους εργαζόμενους του κλάδου, ανέδειξαν καθαρά τις σημαντικότερες δυσκολίες και τους μεγαλύτερους κινδύνους για το ανθρώπινο δυναμικό. Έτσι, κρίνεται χρήσιμο να αναφερθούν ορισμένες καλές πρακτικές και προτάσεις για βελτίωση που δεν μοιάζουν αδύνατο να εφαρμοστούν ώστε να δώσουν λύση στα σπουδαιότερα ζητήματα. Πιο συγκεκριμένα:

- Άρτια κατάρτιση και εκπαίδευση των εργαζομένων

Η κατάλληλη εκπαίδευση των εργαζομένων του κλάδου θα έπρεπε να αποτελεί τον βασικότερο ίσως στόχο τόσο των ίδιων των εργαζομένων όσο και των εργοδοτών. Η έλλειψη στοιχειωδών γνώσεων σχετικά με κανόνες υγιεινής και ασφάλειας καθώς και το γενικότερο αίσθημα ανασφάλειας για την εργασία δεν επιτρέπει στον εργαζόμενο να αφοσιωθεί και να δώσει τον καλύτερό του εαυτό για την επιχείρηση που τον απασχολεί, οδηγώντας τον έτσι ευκολότερα σε αβίαστα λάθη λόγω έλλειψης συγκέντρωσης αλλά και σοβαρότερα ατυχήματα λόγω άγνοιας. Η Πολιτεία θα μπορούσε σε συνδυασμό με τους εργοδότες να οργανώνει υποχρεωτικά σεμινάρια/ μαθήματα για τους εργαζομένους, τα οποία μακροπρόθεσμα θα απέφεραν κέρδος για τις επιχειρήσεις που θα περιόριζαν τις ημέρες απουσίας των εργαζομένων και θα μεγιστοποιούσαν την αποδοτικότητά τους αλλά και για τους εργαζόμενους που θα ένιωθαν μεγαλύτερη ασφάλεια και άνεση στον χώρο εργασίας τους.

- Σαφής και δίκαιος καταμερισμός αρμοδιοτήτων

Οι περισσότεροι εργαζόμενοι ανέφεραν στην συνέντευξή τους ότι οι ασαφώς ορισμένες αρμοδιότητες και εργασίες αποτελούν έναν από τους πιο σημαντικούς παράγοντες για τις πιθανές τριβές μεταξύ των εργαζομένων αλλά και για αρκετά ατυχήματα λόγω βιασύνης. Είναι απαραίτητη η σωστή διαχείριση από την πλευρά του υπευθύνου ή του εργοδότη προκειμένου ο κάθε εργαζόμενος να γνωρίζει εξ' αρχής ακριβώς τον ρόλο του και τις αρμοδιότητές του ώστε να επιτυγχάνεται η ομαλή λειτουργία της επιχείρησης και η αποφυγή συγκρούσεων και ατυχημάτων.

- Αυστηροί κανόνες/ νομικό πλαίσιο για την εκτός έδρας εργασία

Η μεγάλη πλειοψηφία των εργαζομένων της εστίασης και του τουρισμού επιλέγει κάποια στιγμή να εργαστεί εκτός έδρας και ιδιαίτερα κατά την καλοκαιρινή περίοδο για οικονομικούς λόγους. Στις περισσότερες όμως περιπτώσεις αυτή η ευκαιρία για μεγαλύτερα έσοδα συνοδεύεται από απαράδεκτες συνθήκες εργασίας και διαμονής. Εξαιτίας της δημοφιλίας της εποχιακής εργασίας στη χώρα μας κρίνεται αναγκαίο να θεσπιστούν σαφείς οδηγίες σχετικά με τις συμβάσεις, τα ωράρια εργασίας και την παρασχόμενη κατοικία (ιδανικά κοντά στο χώρο εργασίας για την αποφυγή μεγάλων αποστάσεων μετά από εργασία) των εργαζομένων ώστε να γνωρίζουν και να διεκδικούν οι ίδιοι τα δικαιώματά τους για αυτή τη μορφή εργασίας. Επίσης, αρωγός στην προσπάθεια για εξασφάλιση αξιοπρεπών συνθηκών εργασίας σε περιόδους έντονης τουριστικής δραστηριότητας θα πρέπει να σταθεί η Πολιτεία, αυξάνοντας και αυστηροποιώντας ουσιαστικά τους ελέγχους από αρμόδιους φορείς και τα επιβαλλόμενα πρόστιμα στις επιχειρήσεις που παρανομούν.

- Ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού

Είναι γεγονός ότι η γενικότερη οικονομική κατάσταση στην Ελλάδα έχει οδηγήσει σε σημαντική μείωση του προσωπικού αρκετών επιχειρήσεων του κλάδου τα τελευταία χρόνια. Με αυτόν τον τρόπο όμως έχει κατανεμηθεί μεγαλύτερος φόρτος εργασίας και περισσότερες ευθύνες στον κάθε εργαζόμενο αφού αρκετά πόστα έχουν καταργηθεί σε πολλές περιπτώσεις (λάντζα, καθαριότητες) επωμίζοντας τον φόρτο τους σε άλλους εργαζόμενους, με αποτέλεσμα την εντονότερη σωματική καταπόνηση που οδηγεί ευκολότερα σε υπερκόπωση και τραυματισμούς αλλά και τους διαπληκτισμούς μεταξύ των εργαζομένων λόγω ασάφειας των ορίων των αρμοδιοτήτων και άνισης κατανομής των εργασιών. Η προσανατολισμένη ενίσχυση του προσωπικού των επιχειρήσεων εστίασης και τουρισμού με ευνοϊκούς όρους για τον εργοδότη θα ανοίξει νέες θέσεις εργασίας και θα βελτιώσει τις συνθήκες εργασίας των εργαζομένων.

## **Βιβλιογραφία**

Κωνσταντίνος Δημουλάς, Γιώργος Κόλλιας, Χρήστος Μπάγκαβος και Θεοδώρα Τζανετάκη. (2015) Εργασία και προβλήματα υγείας στην Ελλάδα, Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ

Alves, R., Melo, R. B., & Carvalho, F. (2017, July). Investigation of musculoskeletal symptoms and associated risk factors in the HORECA sector. In International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (pp. 213-226). Springer, Cham.

Beale, D., Cox, T., Clarke, D., Lawrence, C., & Leather, P., 'Temporal architecture of violent incidents', *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 1998, pp. 65–82.

Bohle, P., Quinlan, M., Kennedy, D. & Williamson, A., 'Working hours, work-life conflict and health in precarious and 'permanent' employment', *Revista de Saude Publica*, 38, 2004, pp. 19-35.

Cox, T., & Griffiths, A., 'The nature and measurement of work-related stress: theory and practice', In J.R. Wilson & N. Corlett (Eds.), *Evaluation of Human Work* (3rd ed.), CRS Press: London, 2005.

Einarsen, S. & Skogstad, A., 'Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations', *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 1996, pp. 185-201.

European Agency for Safety and Health at Work, *Protecting workers in hotels, restaurants and catering* (2008)

European Agency for Safety and Health at Work, (2008), E-fact 21 - Introduction to the HORECA Sector

European Agency for Safety and Health at Work, (2008), E-fact 22 - Safety and health risks in HORECA

European Agency for Safety and Health at Work, (2008), E-fact 25 - Managing psychosocial risks in HORECA

European Agency for Safety and Health at Work, (2008), E-fact 26 - Safety and health risks in HORECA

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, *Working conditions and job quality: Comparing sectors in Europe*, Dublin, Author, 2014.

Gleeson, D. (2001). Health and safety in the catering industry. *Occupational Medicine*, 51(6), 385-391. EU-OSHA- European Agency for Safety and Health at Work, *Innovative solutions to safety and health risks in the construction, healthcare, and HORECA sectors*, 2011.

Guerrier, Y. & Adib, A. S., 'No, we don't provide that service': The harassment of hotel employees by customers', *Work, Employment and Society*, 14, 2000, pp. 689-705.

Harris, L.C. & Reynolds, K.L., 'Jaycustomer behaviour: An exploration of types and motives in the hospitality industry', *The Journal of Services Marketing*, 18, 2004, pp. 339–357.

Harris, L.C. & Reynolds, K.L., 'The consequences of dysfunctional customer behaviour', *Journal of Service Research*, 6, 2003, pp. 144–161.

Hassard, J., Teoh, K., & Cox, T. (2013). *Managing psychosocial risks in HORECA*.

Health and Safety Authority of Ireland, Safety, Health & Welfare in Hotels, Restaurants, Catering & Bars, 2011

Hoel, H. & Cooper, C. L., 'Destructive Conflict and Bullying at Work', Report Commissioned by the British Occupational Health Research Foundation.

Hoel, H. & Einarsen, S., 'Violence at work in hotels, catering and tourism', ILO Working Paper, 2003.

Kjaerheim, K., Mykletun, R., Aasland, O. G., Haldorsen, T., & Andersen, A. (1995). Heavy drinking in the restaurant business: the role of social modelling and structural factors of the work-place. *Addiction*, 90(11), 1487-1495.

Moore, R. S., Ames, G. M., Duke, M. R., & Cunradi, C. B. (2012). Food service employee alcohol use, hangovers and norms during and after work hours. *Journal of substance use*, 17(3), 269-276.

Papadopoulou-Bayliss, A., Ineson, E.M., & Wilkie, D., 'Control and role conflict in food service providers', *International Journal of Hospitality Management*, 20, 2001, pp. 187–199.

Parent-Thirion, A., Fernandez Macias, E., Hurley, J., & Vermeylen, G., 'Fourth European survey on working conditions 2005', Eurofound Report, 2007.

Piñuel y Zabala, I., *La Incidencia del Mobbing o Acoso Psicológico en el Trabajo in España*, Universidad de Alcalá, unpublished, 2002.

Reynolds, K.L. & Harris, L.C., 'Deviant customer behaviour: An exploration of frontline employee tactics', *Journal of Marketing Theory and Practice*, 14, 2006, pp. 95–111.

Smith, M. & Carroll, M., *Working conditions in the HORECA sector: Spanish report*, Eurofound, Dublin, 2003.

## **Υπόμνημα**

**Συνεντεύξεις με εργαζόμενους στην Εστίαση και τον Τουρισμό**

## **A. Προφίλ εργαζόμενου και εργασιακή εμπειρία**

### **A.1. Έλληνας/αλλοδαπός**

1. Έλληνας
2. Έλληνας
3. Έλληνας
4. Έλληνας
5. Έλληνας
6. Ελληνίδα
7. Έλληνας
8. Ελληνίδα
9. Ελληνίδα
10. Έλληνας
11. Έλληνας
12. Ελληνίδα
13. Ελληνίδα
14. Έλληνας
15. Έλληνας
16. Ελληνίδα
17. Ελληνίδα
18. Έλληνας
19. Έλληνας
20. Έλληνας
21. Ελληνίδα
22. Έλληνας
23. Ελληνίδα
24. Έλληνας
25. Έλληνας

### **A.2. Ηλικιακή κλάση (20-40, 40+)**

1. 20-30
2. 20-30

3. 20-30
4. 20-30
5. 20-30
6. 20-30
7. 20-30
8. 20-30
9. 20-30
10. 20-30
11. 20-30
12. 20-30
13. 20-30
14. 30-40
15. 20-30
16. 40+
17. 20-30
18. 30-40
19. 20-30
20. 30-40
21. 20-40
22. 20-40
23. 20-40
24. 30-40
25. 20-40

**A.3. Εκπαίδευση**

1. Απόφοιτος λυκείου
2. Απόφοιτος ΑΕΙ
3. Απόφοιτος σχολής μαγείρων (ΙΕΚ ΑΚΜΗ)
4. Απόφοιτος λυκείου
5. Απόφοιτος λυκείου
6. Απόφοιτη ΑΕΙ
7. Απόφοιτος ΑΕΙ

8. Απόφοιτη ΑΕΙ και ΙΕΚ ζαχαροπλαστικής
  9. Απόφοιτη ΑΕΙ
  10. Απόφοιτος λυκείου, φοιτητής ΑΕΙ
  11. Απόφοιτος ΑΕΙ
  12. Απόφοιτη ΑΕΙ
  13. Απόφοιτη ΑΕΙ
  14. Απόφοιτος ΤΕΙ διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων
  15. Απόφοιτος ΑΕΙ
  16. Απόφοιτη λυκείου
  17. Απόφοιτη ΑΕΙ
  18. Απόφοιτος ΤΕΙ, απόφοιτος ΙΕΚ μαγειρικής
  19. Απόφοιτος ΙΕΚ μαγειρικής
  20. Απόφοιτος ΙΕΚ Σεφ-Management
  21. Απόφοιτος λυκείου
  22. Απόφοιτος λυκείου
  23. Απόφοιτη ΑΕΙ
  24. Απόφοιτος ΑΕΙ
  25. Απόφοιτος ΤΕΙ
- A.4. Πόσα χρόνια εργάζεστε στην Εστίαση;
1. Από το 2009
  2. Από το 2011
  3. Από το 2013
  4. Από το 2014
  5. Από το 2012
  6. Από το 2013
  7. Από το 2009
  8. Από το 2015
  9. Από το 2015
  10. Από το 2013 έως το 2017
  11. Από το 2015
  12. Από το 2011 έως το 2019



13. Από το 2014
  14. Από το 2004
  15. Από το 2012 έως το 2018
  16. Από το 2007 έως το 2019
  17. Από το 2011 έως το 2016
  18. Από το 2014
  19. Από το 2010
  20. Από το 2012
  21. Από το 2013
  22. Από το 2011 έως το 2018
  23. Από το 2009
  24. Από το 2012
  25. Από το 2009 έως το 2019
- A.5. Τι εργασία κάνατε πριν ή και παράλληλα με την εργασία στην εστίαση?
1. Υπάλληλος λογιστικού γραφείου
  2. Μαθήματα σε φροντιστήριο εκπαίδευσης
  3. Πωλητής door to door
  4. Υπάλληλος καταστήματος ρούχων
  5. Τηλεφωνικό κέντρο
  6. Τηλεφωνικό κέντρο, πωλήτρια εμπορικού καταστήματος
  7. Διαφημιστής ιστότοπου, βοηθός ηλεκτρολόγου, διανομέας φυλλαδίων
  8. Δεν είχε άλλη εργασία
  9. Φύλαξη παιδιών και δημιουργική απασχόληση
  10. Δεν είχε άλλη εργασία
  11. Δεν είχε άλλη εργασία
  12. Ιδιαίτερα μαθήματα σε παιδιά
  13. Δεν είχε άλλη εργασία
  14. Ταξιθέτης σε θέατρο, reception ξενοδοχείου, τεχνικός εργοστασίου
  15. Δεν είχε άλλη εργασία
  16. Δεν είχε άλλη εργασία
  17. Δεν είχε άλλη εργασία

18. Αποθηκάριος, αγρότης
19. Δεν είχε άλλη εργασία
20. Οικοδόμος, μηχανικός αυτοκινήτων, υπάλληλος βενζινάδικου
21. Διανομέας φυλλαδίων
22. Τηλεφωνικό κέντρο
23. Δεν είχε άλλη εργασία
24. Δεν είχε άλλη εργασία
25. Dj, μέλος μουσικής μπάντας

A.6. Σε τι χώρους του κλάδου εστίασης έχετε εργαστεί (BAR, εστιατόρια, ταβέρνες, κλπ) και σε τι θέση/πόστα εργασίας έχετε εργαστεί (Σερβίρισμα, μαγείρεμα, προετοιμασία φαγητού, λάντζα, barman, κλπ)?

1. ΧΩΡΟΙ: Καφέ-μπαρ, wine bar, εστιατόριο ξενοδοχείου

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, λάντζα, κουζίνα

2. ΧΩΡΟΙ: Κλαμπ, καφέ-μπαρ-εστιατόριο

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, μπαρ, λάντζα

3. ΧΩΡΟΙ: Ξενοδοχείο, εστιατόριο, catering

ΠΟΣΤΑ: Κουζίνα, υπεύθυνος τροφοδοσίας

4. ΧΩΡΟΙ: Καφέ, μπαρ

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, μπουφέ, λάντζα

5. ΧΩΡΟΙ: Μπαρ, καφέ, εστιατόριο

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις κυρίως, λάντζα

6. ΧΩΡΟΙ: Καφέ, μπαρ, κλαμπ, εστιατόριο

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, μπαρ, μπουφέ

7. ΧΩΡΟΙ: Καφέ-μπαρ, ψητοπωλείο, ταβέρνα

ΠΟΣΤΑ: Μπαρ, σέρβις, μπουφέ

8. ΧΩΡΟΙ: Ξενοδοχείο, εστιατόριο, ζαχαροπλαστείο

ΠΟΣΤΑ: Αρτοποιός, ζαχαροπλάστης

9. ΧΩΡΟΙ: Καφέ, μπαρ

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, μπουφέ

10. ΧΩΡΟΙ: Καφέ, μπαρ, ταβέρνα ξενοδοχείου

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, μπουφέ, μπαρ

11. ΧΩΡΟΙ: Καφέ, μεζεδοπωλείο, catering

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, κουζίνα

12. ΧΩΡΟΙ: Εστιατόριο, καφέ, μπαρ

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, υποδοχή

13. ΧΩΡΟΙ: Καφέ, καφέ-μπαρ, εστιατόριο, catering

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, μπαρ

14. ΧΩΡΟΙ: Εστιατόριο, μεζεδοπωλείο, ζαχαροπλαστείο, μπαρ ξενοδοχείου

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, μπαρ

15. ΧΩΡΟΙ: Μπαρ, καφέ-μπαρ

ΠΟΣΤΑ: Λάντζα

16. ΧΩΡΟΙ: Καφέ-εστιατόριο

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, λάντζα, τροφοδοσία, μαναβική, καθαριότητες

17. ΧΩΡΟΙ: Καφέ-μπαρ, μπαρ, wine bar

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, υποδοχή

18. ΧΩΡΟΙ: Μεζεδοπωλείο, ξενοδοχείο

ΠΟΣΤΑ: Κουζίνα

19. ΧΩΡΟΙ: Μεζεδοπωλείο, καφέ-μπαρ, beach bar, κέντρο νυχτερινής διασκέδασης (μπουζούκια), νοσοκομείο, ταβέρνα, catering, fast food

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, κουζίνα

20. ΧΩΡΟΙ: Beach bar, ξενοδοχείο, πιτσαρία, καφέ-μπαρ-εστιατόριο, fast food

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, μπαρ, κουζίνα, ταμείο, υποδοχή

21. ΧΩΡΟΙ: Εστιατόριο, καφέ

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις

22. ΧΩΡΟΙ: Καφέ, μπαρ, μεζεδοπωλείο

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις

23. ΧΩΡΟΙ: Εστιατόριο, μεζεδοπωλείο

ΠΟΣΤΑ: Κουζίνα

24. ΧΩΡΟΙ: Καφέ, μπαρ, καφέ-μπαρ, beach bar

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, μπαρ

25. ΧΩΡΟΙ: Ταβέρνα, καφέ, μπαρ

ΠΟΣΤΑ: Σέρβις, λάντζα

A.7. Ποιος ο κύριος λόγος που δουλεύετε στον Κλάδο της Εστίασης?

1. Για βιοποριστικούς λόγους και λόγω ευκολίας εύρεσης εργασίας

2. Κυρίως για βιοποριστικούς λόγους αλλά και για την γενικότερη εργασιακή εμπειρία και κοινωνικοποίηση
3. Από προσωπικό ενδιαφέρον για την μαγειρική και λόγω εμπειρίας στο μαγαζί εστίασης του πατέρα του
4. Για βιοποριστικούς λόγους και λόγω ευελιξίας του ωραρίου
5. Ευκολία εύρεσης εργασίας, ικανοποιητικές απολαβές
6. Κυρίως για βιοποριστικούς λόγους αλλά και για την ευελιξία του ωραρίου.
7. Για βιοποριστικούς λόγους
8. Από προσωπικό ενδιαφέρον και αρέσκεια για την μαγειρική και ειδικότερα την ζαχαροπλαστική.
9. Ευκολία εύρεσης εργασίας, ικανοποιητικές απολαβές
10. Ευκολία εύρεσης εργασίας, ικανοποιητικές απολαβές
11. Ευκολία εύρεσης εργασίας, ικανοποιητικές απολαβές, ευέλικτο ωράριο
12. Ευέλικτο ωράριο
13. Για βιοποριστικούς λόγους και λόγω ευκολίας εύρεσης εργασίας
14. Ευκολία εύρεσης εργασίας, ικανοποιητικές απολαβές, ευέλικτο ωράριο
15. Για βιοποριστικούς λόγους
16. Για βιοποριστικούς λόγους
17. Για βιοποριστικούς λόγους και λόγω ευελιξίας του ωραρίου
18. Από προσωπικό ενδιαφέρον και αρέσκεια για την μαγειρική και λόγω ευκολίας εύρεσης εργασίας
19. Από προσωπικό ενδιαφέρον και αρέσκεια για την μαγειρική
20. Για βιοποριστικούς λόγους και λόγω ευκολίας εύρεσης εργασίας
21. Ευκολία εύρεσης εργασίας, ικανοποιητικές απολαβές, ευέλικτο ωράριο
22. Για βιοποριστικούς λόγους και λόγω ευελιξίας του ωραρίου
23. Από προσωπικό ενδιαφέρον και αρέσκεια για την μαγειρική και λόγω ευκολίας εύρεσης εργασίας
24. Ευκολία εύρεσης εργασίας, ικανοποιητικές απολαβές, ευέλικτο ωράριο
25. Για βιοποριστικούς λόγους

## B. Καθήκοντα-Κίνδυνοι- Υγεία

B.1. Πόσα άτομα και με ποιους ρόλους (π.χ. υπεύθυνος καταστήματος, συντονιστής σερβιτόρων, αρχιμάγειρας, βοηθοί, κλπ) απασχολούνται στο χώρο εργασίας που βρίσκεστε τώρα?

1. 4 άτομα συνολικά (2 μπαρ, 1 σέρβις, 1 κουζίνα-λάντζα)
2. 10 άτομα συνολικά (3 μπάρρα, 3 σέρβις, 2 Dj, 2 λάντζα)
3. 21 άτομα συνολικά (9 κουζίνα, 9 σέρβις, 2 λάντζα, 1 ταμείο)
4. 8 άτομα συνολικά (2 μπαρ, 2 σέρβις, 2 κουζίνα, 2 λάντζα-καθαριότητες)
5. 17 άτομα συνολικά (6 σέρβις, 4 κουζίνα, 2 λάντζα, 2 καθαριότητες, 1 ταμείο, 1 κρατήσεις, 1 πασαδόρος)
6. 30 άτομα συνολικά (10 σέρβις, 10 μπαρ, 7 κουζίνα, 3 λάντζα-καθαριότητες)
7. 5 άτομα συνολικά (3 μπαρ, 2 σέρβις)
8. 24 άτομα συνολικά (10 σέρβις, 10 κουζίνα, 3 λάντζα, 1 υποδοχή)
9. 8 άτομα συνολικά (4 σέρβις, 4 μπουφέ)
10. 8 άτομα συνολικά (3 κουζίνα, 3 σέρβις, 2 μετρ)
11. 17 άτομα συνολικά (8 σέρβις, 6 κουζίνα-λάντζα, 3 καθαριότητες)
12. 15 άτομα συνολικά (6 σέρβις, 5 κουζίνα, 2 λάντζα, 1 υποδοχή, 1 ταμείο)
13. 14 άτομα συνολικά (8 σέρβις, 4 κουζίνα, 2 καθαριότητες)
14. 35 άτομα συνολικά (20 σέρβις, 10 κουζίνα, 3 λάντζα-καθαριότητες, 2 μπαρ)
15. 8 άτομα συνολικά (3 σέρβις, 2 μπαρ, 2 λάντζα-καθαριότητες, 1 Dj)
16. 3 άτομα συνολικά (2 σέρβις-λάντζα-καθαριότητες-τροφοδοσία, 1 κουζίνα)
17. 8 άτομα συνολικά (4 σέρβις, 4 μπουφέ-λάντζα)
18. 11 άτομα συνολικά (6 σέρβις, 5 κουζίνα-λάντζα)
19. 10 άτομα συνολικά (5 κουζίνα, 5 σέρβις)
20. 2 άτομα συνολικά (1 κουζίνα-σέρβις-μπουφέ, 1 βοηθός κουζίνας-σέρβις)
21. 11 άτομα συνολικά (6 σέρβις, 3 κουζίνα, 2 λάντζα-καθαριότητες)
22. 5 άτομα συνολικά (3 μπαρ, 2 σέρβις)
23. 13 άτομα συνολικά (7 σέρβις, 4 κουζίνα, 2 καθαριότητες)
24. 9 άτομα συνολικά (5 σέρβις, 4 μπουφέ-λάντζα)
25. 10 άτομα συνολικά (5 κουζίνα, 5 σέρβις)

B.2. Ποια είναι τα βασικά καθήκοντα/ αρμοδιότητες σας στη θέση εργασίας/πόστο που απασχολείστε τώρα;

1. Προετοιμασία κρύων πιάτων, λάντζα, τροφοδοσία

2. Παρασκευή ποτών, ταμείο-υπεύθυνος βάρδιας
  3. Προετοιμασία κουζίνας, μαγείρεμα
  4. Σερβίρισμα, προετοιμασία κουζίνας
  5. Λάντζα, γυάλισμα μαχαιροπίρουνων, κουβάλημα τροφίμων- ποτηριών- πιάτων- μαχαιροπίρουνων
  6. Σερβίρισμα και υπεύθυνη ταμείου.
  7. Παρασκευή ποτών, προετοιμασία (αγορά και κόψιμο φρούτων), καθαριότητες μπαρ και γύρω χώρου
  8. Προετοιμασία γλυκών και πασαδόρος.
  9. Παραγγελίες, σερβίρισμα, ταμείο.
  10. Σερβίρισμα, κουβάλημα-στήσιμο εξοπλισμού
  11. Παραγγελίες, σερβίρισμα
  12. Παραγγελίες, σερβίρισμα
  13. Παραγγελίες, σερβίρισμα
  14. Παρασκευή ποτών, προετοιμασία χυμών, λάντζα
  15. Λάντζα, κουβάλημα ποτηριών-πιάτων-μαχαιροπίρουνων, καθαριότητες κουζίνας και WC
  16. Παραγγελίες, σερβίρισμα, λάντζα, καθαριότητες χώρων και WC, καθάρισμα φρούτων-λαχανικών
  17. Παραγγελίες, σερβίρισμα
  18. Προετοιμασία κουζίνας, μαγείρεμα, καθαριότητες κουζίνας
  19. Προετοιμασία κουζίνας, μαγείρεμα, καθαριότητες κουζίνας, λάντζα
  20. Προετοιμασία κουζίνας, μαγείρεμα, καθαριότητες κουζίνας, σερβίρισμα
  21. Παραγγελίες, σερβίρισμα, ταμείο.
  22. Παραγγελίες, σερβίρισμα, ταμείο.
  23. Προετοιμασία κουζίνας, μαγείρεμα, καθαριότητες κουζίνας, λάντζα
  24. Παρασκευή ποτών, καθαριότητες μπαρ και γύρω χώρου
  25. Παραγγελίες, σερβίρισμα, λάντζα
- B.3. Χρειάζεται λόγω έκτακτων αναγκών στο χώρο εργασίας σας να απασχοληθείτε και σε άλλα καθήκοντα (π.χ. καθαρισμός WC, λάντζα);**
1. Ορισμένες φορές απασχολείται τόσο με σέρβις όσο και με καθαριότητες χώρων και WC.
  2. Τακτικά απασχολείται με κουβάλημα ποτηριών ή μπουκαλιών και καθαριότητες του χώρου ή του εξοπλισμού της μπάρας.

3. Κάνει παραγγελίες τροφίμων σε προμηθευτές.
4. Περιστασιακά κάνει λάντζα και ορισμένες καθαριότητες χώρου.
5. Προετοιμασία κρύων πιάτων (πλύσιμο-κόψιμο λαχανικών και φρούτων)
6. Προετοιμασία και στολισμός χώρου, κρατήσεις τραπεζιών
7. Λάντζα, καθαριότητα όλου το μαγαζιού (και WC), ταμείο
8. Λάντζα και καθαριότητες κουζίνας.
9. Λάντζα, καθαριότητες χώρου (και WC), παραγγελίες σε προμηθευτές.
10. Γυάλισμα μαχαιροπίρουνων και ποτηριών
11. Καθαριότητες χώρων, κουβάλημα εξοπλισμού-τροφίμων
12. Καθαριότητες χώρων και WC, γυάλισμα μαχαιροπίρουνων
13. Κρατήσεις
14. Ταμείο, συντήρηση-καθαριότητες μηχανημάτων μπαρ, αλλαγή υγραερίου σόμπας, ανεβοκατέβασμα τέντας
15. Σερβίρισμα
16. Απασχολείται με όλες σχεδόν τις πιθανές αρμοδιότητες.
17. Κουβάλημα πιάτων-ποτηριών-τροφίμων
18. Λάντζα
19. Όχι
20. Άνοιγμα (στήσιμο)-κλείσιμο (μάζεμα) μαγαζιού, παραγγελίες και κουβάλημα τροφίμων
21. Λάντζα, καθαριότητες χώρων και WC
22. Λάντζα, καθαριότητα όλου το μαγαζιού (και WC), ταμείο
23. Κουβάλημα πιάτων-ποτηριών-τροφίμων
24. Ταμείο
25. Κουβάλημα πιάτων-ποτηριών-τροφίμων

**B.4.** Έχει τύχει σε εσάς ή κάποιον συνάδελφο σας περιστατικό στο χώρο εργασίας (π.χ. τραυματισμός) που σας άφησε εκτός εργασίας για λίγες ή πολλές ημέρες;

1. **ΙΔΙΟΣ:** Διάστρεμμα ποδιού που τον άφησε εκτός για δύο εβδομάδες/ υπερκόπωση λόγω εξαντλητικών ωραρίων κατά την καλοκαιρινή σεζόν που τον οδήγησε σε παραίτηση, αφού δεν του έδιναν άδεια για ξεκούραση.

**ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ:** Κοψίματα από σκευή και εξοπλισμό κουζίνας που οδήγησαν σε ολιγοήμερες άδειες.

2. **ΙΔΙΟΣ:** Καψίματα κατά την παρασκευή καφέ και κοψίματα από ποτήρια.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Κάψιμο από νερό πλυντηρίου/ κόψιμο χεριού από μαχαίρι/ κάψιμο από μαγειρικά σκεύη/ γλίστρημα από σκάλα.

3. ΙΔΙΟΣ: Κάψιμο από φριτέζα/ Στρεπτόκοκκος λόγω μόλυνσης στο πόδι/ Γλίστρημα/ Κάψιμο από φούρνο (κανένα από τα προηγούμενα δεν τον άφησε εκτός εργασίας)

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Κόψιμο από εργαλείο κοπής τροφίμων/ Κάψιμο από μαγειρικά σκεύη/ Εξάρθρωση δαχτύλου από κατσαρόλα/ Κάταγμα χεριού από πέσιμο

4. ΙΔΙΟΣ: Κοψίματα από γυαλί

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Λιποθυμίες/ κοψίματα/ διαστρέμματα (περίπου 1 εβδομάδα εκτός εργασίας)/ τύφλωση από γυαλί

5. ΙΔΙΟΣ: Κατά το πλύσιμο γυάλινου σκεύους, αυτό έσπασε και κόπηκε ο τένοντας στο χέρι του. Δεν εργάστηκε ξανά στην εστίαση από τότε.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Σερβιτόρος περνώντας τον δρόμο με δίσκο χτυπήθηκε από διερχόμενο αυτοκίνητο. Υποβλήθηκε σε επέμβαση στο ισχίο και έμεινε εκτός εργασίας για δύο μήνες.

6. Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

7. Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

8. ΙΔΙΑ: Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Λαντζιέρης έπαθε έγκαυμα από καυτό νερό και έμεινε 2-3 μέρες εκτός εργασίας/ Σερβιτόρος μετά από απότομο σήκωμα βάρους απέκτησε σοβαρό πρόβλημα στη μέση και έμεινε 1 εβδομάδα εκτός εργασίας.

9. Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

10. ΙΔΙΟΣ: Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Σερβιτόρος υπέστη κάταγμα στο χέρι από ατύχημα με το παλετοφόρο και έμεινε 45 ημέρες εκτός εργασίας. Καλύφθηκαν ιατρικά έξοδα.

11. ΙΔΙΟΣ: Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Σερβιτόρος απέκτησε πρόβλημα με κήλη λόγω σηκώματος μεγάλων βαρών και υπεβλήθη σε επέμβαση για αφαίρεση. Έμεινε ένα μήνα εκτός εργασίας χωρίς να καλυφθούν τα ιατρικά του έξοδα.

12. Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

13. Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

14. ΙΔΙΟΣ: Κατά την επιστροφή από την εργασία του είχε τροχαίο ατύχημα με τη μοτοσυκλέτα του. Χτύπησε το χέρι του όχι όμως σοβαρά και καλύφθηκαν τα ιατρικά του έξοδα αλλά όχι και οι 5 ημέρες που έμεινε εκτός εργασίας.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

15. ΙΔΙΟΣ: Είχε αρκετά και βαθιά κοψίματα από το πλύσιμο ποτηριών-πιάτων με αποτέλεσμα να μείνει εκτός εργασίας για 3 ημέρες.



ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Σερβιτόρος έχει κοπεί από ποτήρι με αποτέλεσμα να μολυνθεί το χέρι του. Έμεινε 2 εβδομάδες εκτός εργασίας.

16. ΙΔΙΑ: Είχε έντονους πόνους στη μέση λόγω παρατεταμένης ορθοστασίας και σηκώματος βαρών. Έμεινε 10 ημέρες εκτός εργασίας.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

17. ΙΔΙΑ: Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Σερβιτόρος είχε τροχαίο ατύχημα με τη μοτοσυκλέτα του λόγω κούρασης και κατανάλωσης αλκοόλ, με αποτέλεσμα σοβαρά χτυπήματα και σπασίματα. Δεν προσδιορίστηκε το ακριβές διάστημα που έμεινε εκτός εργασίας.

18. ΙΔΙΟΣ: Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Μάγειρας έπαθε έγκαυμα από καυτό λάδι στο πρόσωπο. Έμεινε 2 ημέρες εκτός εργασίας./Καλοκαιρινή περίοδο στην περιοχή της Χαλκιδικής συνέβησαν δύο τροχαία ατυχήματα κατά την επιστροφή από την εργασία σε συναδέλφους άλλων χώρων εστίασης. Ο πρώτος απεβίωσε ενώ ο δεύτερος είχε σοβαρά χτυπήματα.

19. ΙΔΙΟΣ: Έπαθε μόλυνση στα χέρια από καθαρισμό ψυγείου. Έμεινε 7 ημέρες εκτός εργασίας. Καλύφθηκαν ιατρικά έξοδα./Έπαθε έγκαυμα στα δάχτυλα του χεριού από σχάρα ψησίματος. Έμεινε 1 ημέρα εκτός εργασίας.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

20. ΙΔΙΟΣ: Έπαθε σοβαρά εγκαύματα σε χέρια και πόδια κατά την μεταφορά σκεύους με καυτό νερό. Έμεινε εκτός εργασίας για 4 μήνες.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

21. ΙΔΙΑ: Κόπηκε αρκετές φορές στη λάντζα και έμεινε εκτός εργασίας για 2 ημέρες.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Μάγειρας έκοψε βαθιά τα δάχτυλα του με μαχαίρι. Έμεινε εκτός εργασίας για 5 ημέρες.

22. ΙΔΙΟΣ: Έπαθε διάστρεμμα σε σκαλοπάτι ενώ κουβαλούσε δίσκο. Έμεινε 2 ημέρες εκτός εργασίας.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Μπάρμαν είχε τροχαίο ατύχημα κατά την επιστροφή από την εργασία λόγω κούρασης και μέθης. Έμεινε εκτός εργασίας για 30 ημέρες.

23. ΙΔΙΑ: Γλίστρησε και έπεσε στην κουζίνα από νερά και έπαθε κάταγμα στο χέρι. Έμεινε εκτός εργασίας για 40 ημέρες ενώ καλύφθηκαν τα ιατρικά της έξοδα.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Μάγειρας έπαθε έγκαυμα στα χέρια από καυτό λάδι ενώ μαγείρευε. Έμεινε εκτός εργασίας για 3 ημέρες.

24. ΙΔΙΟΣ: Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Μπάρμαν έχει τραυματιστεί στο κεφάλι από ποτήρια που έπεσαν από ψηλό στήριγμα και του έγιναν αμέσως ράμματα. Έμεινε εκτός εργασίας για 5 ημέρες.

25. ΙΔΙΟΣ: Αρρώστησε λόγω συνεχούς εναλλαγής ζεστού-κρύου κατά την εργασία. Έμεινε εκτός εργασίας για 3 ημέρες.

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Δεν έχει συμβεί τέτοιο περιστατικό.

B.5. Υπάρχουν εργασιακές δραστηριότητες που παρουσιάζουν κινδύνους (π.χ. παρατεταμένη ορθοστασία, μεταφορά αντικειμένων/δίσκων μεγάλου βάρους, υψηλά επίπεδα θορύβου, εργασία σε εναλλασσόμενα κρύο-ζεστό, υγρό περιβάλλον, κοψίματα και καψίματα, γλιστρήματα -πτώσεις, κλπ); Η μετάβαση προς και από την εργασία στο σπίτι αποτελεί πηγή κινδύνου(π.χ. λόγω φυσικής κόπωσης, υπνηλίας κατά την οδήγηση);

1. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Επαναλαμβανόμενες διαδρομές σε σκάλες μεταφέροντας βάρη (παλέτες ποτηριών, πιάτα, κλπ)

2)Παρατεταμένη ορθοστασία χωρίς διαλείμματα

3)Συνεχόμενες ημέρες έντονης εργασίας που οδηγούν σε λάθη λόγω κόπωσης

2. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Σέρβις: Πέρασμα δρόμου μεταξύ μαγαζιού και παραλίας, κίνδυνος ηλίαςσης λόγω πολύωρης έκθεσης στον ήλιο

2)Λάντζα: Γλίστρημα-πτώση κατά τη μεταφορά αντικειμένων μέσω πολύ στενής σκάλας, κοψίματα από γυαλί

Η μεγάλη απόσταση μετάβασης από και προς την εργασία σε συνδυασμό με την κόπωση και την κατανάλωση αλκοόλ αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για τακτικά τροχαία ατυχήματα.

3. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Στενότητα χώρου στην κουζίνα

2)Καψίματα

Κατά την επιστροφή στο χώρο εργασίας έχει νιώσει ζάλη λόγω εξαντλητικών και συνεχόμενων ωραρίων. Επίσης, κατά την μετάβαση στο χώρο εργασίας έχει πέσει από το ποδήλατο λόγω βιασύνης.

4. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Παρατεταμένη ορθοστασία

2)Συμπεριφορά πελατών υπό την επήρεια αλκοόλ και ναρκωτικών ουσιών

3)Κοψίματα από εξοπλισμό

4)Υπερβολικός συνωστισμός στον χώρο εργασίας που εμποδίζει την ομαλή εκτέλεση των αρμοδιοτήτων

5. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Εύθραυστα σκεύη που προκαλούν συχνά κοψίματα

2)Κορύφωση έντασης εργασίας προς το τέλος της βάρδιας με αποτέλεσμα να γίνονται ευκολότερα λάθη και ατυχήματα

6. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Συνεχής μεταφορά δίσκων με μεγάλο βάρος

2)Παρατεταμένη ορθοστασία

3)Γλιστρήματα/πτώσεις λόγω βιασύνης και σκαλιών

7. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Παρατεταμένη ορθοστασία

2)Κακές συνθήκες υγιεινής στο χώρο (ειδικά στις τουαλέτες)

3)Κοψίματα από μαχαίρι και σκεύη

8. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Επαναλαμβανόμενο σήκωμα μεγάλων βαρών

2)Κοψίματα

3)Παρατεταμένη ορθοστασία

9. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Κοψίματα

2)Καψίματα

3)Επαναλαμβανόμενο σήκωμα μεγάλων βαρών

10. Επαναλαμβανόμενο σήκωμα μεγάλων βαρών και παρατεταμένη ορθοστασία.

11. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Επαναλαμβανόμενο σήκωμα μεγάλων βαρών

2)Κοψίματα από μαχαίρι και σκεύη

3)Καψίματα

12. Μεταφορά δίσκου μεγάλου βάρους και παρατεταμένη ορθοστασία.

13. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Επαναλαμβανόμενο σήκωμα μεγάλων βαρών

2)Κοψίματα από μαχαίρι και σκεύη

3)Γλίστρημα σε σκάλες και κουζίνα

14. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Επαναλαμβανόμενο σήκωμα μεγάλων βαρών σε στενές σκάλες

2)Κοψίματα από μαχαίρι και σκεύη

3)Κίνδυνος ηλεκτροπληξίας από ηλεκτρικές συσκευές

Η μετάβαση προς και από την εργασία αποτελεί σοβαρό κίνδυνο για τους εργαζομένους λόγω έντονης κόπωσης και κατανάλωσης αλκοόλ.

15. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

- 1)Γλίστρημα-πτώση σε σκάλες
- 2)Κοψίματα από μαχαίρι και σκεύη
- 3)Παρατεταμένη ορθοστασία
- 4)Συνεχής εναλλαγή θερμοκρασίας τους καλοκαιρινούς και χειμερινούς μήνες

Η μετάβαση προς και από την εργασία αποτελεί σοβαρό κίνδυνο για τους εργαζομένους λόγω έντονης κόπωσης και κατανάλωσης αλκοόλ.

16. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

- 1)Παρατεταμένη ορθοστασία με μεγάλο φόρτο εργασίας
- 2)Δερματικές παθήσεις λόγω λάντζας

17. Μεταφορά δίσκου μεγάλου βάρους και παρατεταμένη ορθοστασία.

Η μετάβαση προς και από την εργασία αποτελεί σοβαρό κίνδυνο για τους εργαζομένους λόγω έντονης κόπωσης και κατανάλωσης αλκοόλ.

18. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

- 1)Καψίματα από σκεύη/λαδί/νερό
- 2)Κοψίματα από μαχαίρι
- 3)Κουβαλήματα και άρσεις βαρών
- 4)Εναλλαγή θερμοκρασίας (ψυγείο-κουζίνα)

19. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

- 1)Στενή κουζίνα και με σκάλες
- 2)Κοψίματα από μαχαίρι
- 3)Καψίματα
- 4)Άρση μεγάλων βαρών

20. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

- 1)Καψίματα από σκεύη/λάδι/νερό
- 2)Γλιστρήματα
- 3)Παρατεταμένη ορθοστασία

21. Επαναλαμβανόμενο σήκωμα μεγάλων βαρών και παρατεταμένη ορθοστασία.

Η μετάβαση προς και από την εργασία αποτελεί σοβαρό κίνδυνο για τους εργαζομένους λόγω κατανάλωσης αλκοόλ και χρήσης ναρκωτικών ουσιών.

22. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

- 1)Επαναλαμβανόμενο σήκωμα μεγάλων βαρών

2)Εναλλαγή θερμοκρασίας κρύο-ζέστη

3)Γλιστρήματα/πτώσεις

23. Κατά φθίνουσα σειρά επικινδυνότητας:

1)Καψίματα από σκεύη/λάδι/νερό

2)Κοψίματα

3)Στενότητα χώρου

4)Παρατεταμένη ορθοστασία

24. Επαναλαμβανόμενο σήκωμα μεγάλων βαρών και ηλίαση.

Η μετάβαση προς και από την εργασία αποτελεί σοβαρό κίνδυνο για τους εργαζομένους λόγω έντονης κόπωσης, χρήσης ναρκωτικών ουσιών και κατανάλωσης αλκοόλ.

25. Κοψίματα και επαναλαμβανόμενο σήκωμα μεγάλων βαρών.

B.6. Έχετε διαπιστώσει κάποιες επιπτώσεις στην υγεία σας ή των συναδέλφων σας λόγω της φύσης της εργασίας σας (π.χ. προβλήματα στα πόδια από την ορθοστασία, μυοσκελετικά προβλήματα, προβλήματα ακοής, κατανάλωση αλκοόλ/λήψη ουσιών, κλπ);

1. ΙΔΙΟΣ: Καταπόνηση στα γόνατα λόγω ορθοστασίας και μεταφοράς βαρών/  
Υπερκόπωση

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Ευπάθεια σε τενοντίτιδες

2. ΙΔΙΟΣ: Καταπόνηση στα πόδια λόγω ορθοστασίας, μικρό πρόβλημα ακοής λόγω μουσικής υψηλής έντασης

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Ποικίλα μυοσκελετικά προβλήματα (μέση/γόνατα/αυχένα), συχνές τενοντίτιδες, προβλήματα ακοής, τακτική χρήση ναρκωτικών ουσιών που οδηγεί και σε επιθυμία για αλκοόλ και κατά την εργασία

3. ΙΔΙΟΣ: Δερματολογικά προβλήματα/μολύνσεις

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Αναπνευστικά προβλήματα λόγω καπνών και αναθυμιάσεων/ Προβλήματα στον αυχένα και την πλάτη/ Τακτική χρήση ναρκωτικών ουσιών κυρίως από εργαζόμενους του σέρβις

4. ΙΔΙΟΣ & ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Προβλήματα ακοής λόγω δυνατής μουσικής και τακτική κατανάλωση αλκοόλ

5. ΙΔΙΟΣ: Μεγάλη καταπόνηση στη μέση και τα γόνατα λόγω σηκώματος βαρών και απότομων κινήσεων

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Συχνές τενοντίτιδες

6. ΙΔΙΑ: Φλεβίτιδα στα πόδια λόγω παρατεταμένης ορθοστασίας

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Προβλήματα σε μέση και γόνατα/ υπερκόπωση/ συχνές τενοντίτιδες

7. ΙΔΙΟΣ: Πρόβλημα στη μέση

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Συχνές τενοντίτιδες

8. ΙΔΙΑ: Όχι κάποιο ιδιαίτερο πρόβλημα.  
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Πρόβλημα στη μέση (οδήγησε σε παραίτηση και απομάκρυνση από την Εστίαση για σερβιτόρο)/ Πρόβλημα στα γόνατα
9. ΙΔΙΑ: Αυχενικό πρόβλημα λόγω άρσης βαρών που οδήγησε σε αποχή από σήκωμα δίσκου για 2 μήνες/ Πρόβλημα στη μέση  
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Προβλήματα στη μέση
10. ΙΔΙΟΣ: Ευπάθεια σε τενοντίτιδα/ Πρόβλημα στη μέση/ Συχνά κάλοι στα πόδια λόγω ορθοστασίας και παπουτσιών  
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Προβλήματα σε μέση και γόνατα/ Συχνές τενοντίτιδες/ Τακτική κατανάλωση αλκοόλ στην εργασία
11. ΙΔΙΟΣ: Όχι κάποιο ιδιαίτερο πρόβλημα  
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Δύο συνάδελφοι σοβαρά προβλήματα στη μέση/ Πρόβλημα στην πλάτη/ Υπερβολική κατανάλωση αλκοόλ κυρίως από εργαζόμενους του σέρβις
12. ΙΔΙΑ: Ευπάθεια σε τενοντίτιδες  
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Συχνές τενοντίτιδες/ Τακτική κατανάλωση αλκοόλ και χρήση ναρκωτικών ουσιών
13. ΙΔΙΑ: Αυχενικό πρόβλημα λόγω άρσης βαρών  
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Προβλήματα στη μέση/ Συχνές τενοντίτιδες/ Τακτική κατανάλωση αλκοόλ
14. ΙΔΙΟΣ: Προβλήματα στην ήδη εγχειρισμένη μέση του λόγω άρσης βαρών/ Τακτική κατανάλωση αλκοόλ και χρήση ναρκωτικών ουσιών για να αντέξει  
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Φλεβίτιδες στα πόδια/ Συχνές τενοντίτιδες/ Πρόβλημα με αιμορροΐδες/ Τακτική κατανάλωση αλκοόλ και χρήση ναρκωτικών ουσιών/ Υπερκόπωση
15. ΙΔΙΟΣ: Προβλήματα στη μέση λόγω ορθοστασίας και κουβαλημάτων/ Ξηροδερμία στα χέρια λόγω σαπουνιών  
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Συχνές τενοντίτιδες/ Τακτική κατανάλωση αλκοόλ και χρήση ναρκωτικών ουσιών αναπόφευκτα κυρίως από εργαζόμενους του σέρβις και του μπαρ
16. ΙΔΙΑ: Προβλήματα στη μέση λόγω ορθοστασίας και κουβαλημάτων/ Ευπάθεια σε τενοντίτιδες/ Υπερκόπωση  
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Όχι κάποιο ιδιαίτερο πρόβλημα
17. ΙΔΙΑ: Ευπάθεια σε τενοντίτιδες/ Πρόβλημα στον ώμο από άρση δίσκου/  
Προβλήματα σε μέση και πόδια λόγω ορθοστασίας με τακούνια  
ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Πρόβλημα ακοής λόγω δυνατής μουσικής/ Τακτική κατανάλωση αλκοόλ και χρήση ναρκωτικών ουσιών αναπόφευκτα κυρίως από εργαζόμενους του σέρβις και του μπαρ
18. ΙΔΙΟΣ: Προβλήματα σε μέση και γόνατα λόγω ορθοστασίας και άρσης βαρών/  
Ευπάθεια σε τενοντίτιδες/ Δερματολογικά προβλήματα λόγω έντονης ψυχολογικής πίεσης

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Συχνές τενοντίτιδες/ Τακτική κατανάλωση αλκοόλ και χρήση ναρκωτικών ουσιών κυρίως από εργαζόμενους της κουζίνας για να αντέξουν

19. ΙΔΙΟΣ: Πρόβλημα στα γόνατα λόγω ορθοστασίας και ακατάλληλων παπουτσιών/ Πρόβλημα ακοής λόγω δυνατής μουσικής

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Συχνές τενοντίτιδες λόγω άρσης δίσκου/ Τακτική κατανάλωση αλκοόλ κυρίως από εργαζόμενους της κουζίνας για να χαλαρώσουν και χρήση ναρκωτικών ουσιών κυρίως από εργαζόμενους του σέρβις και του μπαρ για να αντέξουν

20. ΙΔΙΟΣ: Προβλήματα σε μέση και πόδια λόγω ορθοστασίας και άρσης μεγάλων βαρών

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Υπερβολική κατανάλωση αλκοόλ κυρίως από εργαζόμενους της κουζίνας

21. ΙΔΙΑ: Τακτική κατανάλωση αλκοόλ

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Τακτική κατανάλωση αλκοόλ/ Υπερκόπωση

22. ΙΔΙΟΣ: Ευπάθεια σε τενοντίτιδες

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Όχι κάποιο ιδιαίτερο πρόβλημα

23. ΙΔΙΑ: Προβλήματα στη μέση λόγω ορθοστασίας και κουβαλημάτων

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Συχνές τενοντίτιδες/ Αναπνευστικά προβλήματα

24. ΙΔΙΟΣ: Πρόβλημα στα γόνατα λόγω ορθοστασίας

ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ: Συχνές τενοντίτιδες λόγω άρσης δίσκου

25. ΙΔΙΟΣ: Πρόβλημα σε μέση και πόδια λόγω ορθοστασίας και άρσης μεγάλων βαρών/ Τακτική κατανάλωση αλκοόλ

**B.7. Παρακολουθείτε πιθανά προβλήματα υγείας σε γιατρό κατάλληλης ειδικότητας ? (ο εργοδότης σας συνδράμει σε αυτό?)**

1. Έχει επισκεφθεί ορθοπεδικό ιατρό χωρίς την προτροπή ή συνδρομή του εργοδότη. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.

2. Έχει επισκεφθεί ορθοπεδικό ιατρό και ΩΡΛ χωρίς την προτροπή ή συνδρομή του εργοδότη. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.

3. Ο ίδιος υποβάλλεται σε εξετάσεις για έλεγχο περίπου μια φορά ανά δύο έτη. Μόνο ο εργοδότης στην τωρινή του εργασία προτρέπει και συνδράμει σε τακτικούς ελέγχους υγείας.

4. Ο ίδιος υποβάλλεται σε εξετάσεις για έλεγχο της υγείας του περίπου μία φορά ανά δύο έτη. Σε καμία περίπτωση ιατρική κάλυψη από εργοδότη.

5. Έχει επισκεφθεί ιατρό για τη μέση του χωρίς να συνδράμει ο εργοδότης του σε αυτό. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.

6. Η ίδια υποβάλλεται σε έλεγχο υγείας ανά δύο έτη περίπου χωρίς τη συνδρομή ή προτροπή του εργοδότη.

7. Έχει επισκεφθεί ιατρό για τη μέση του χωρίς να συνδράμει ο εργοδότης του σε αυτό. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
8. Η ίδια υποβάλλεται σε έλεγχο υγείας ανά δύο έτη περίπου χωρίς τη συνδρομή του εργοδότη.
9. Έχει επισκεφθεί ιατρό για τον αυχένα της χωρίς να συνδράμει ο εργοδότης της σε αυτό. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
10. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
11. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
12. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
13. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
14. Έχει νοσηλευτεί ύστερα από τροχαίο ατύχημα κατά την επιστροφή από την εργασία του χωρίς τη συνδρομή του εργοδότη. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
15. Έχει επισκεφθεί ιατρό για τη μέση του χωρίς να συνδράμει ο εργοδότης του σε αυτό. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
16. Έχει επισκεφθεί ιατρό για τη μέση της χωρίς να συνδράμει ο εργοδότης της σε αυτό. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
17. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
18. Έχει επισκεφθεί ιατρό για τη μέση του χωρίς να συνδράμει ο εργοδότης του σε αυτό. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
19. Έχει επισκεφθεί ιατρό λόγω μόλυνσης στα χέρια του, χωρίς να συνδράμει ο εργοδότης του σε αυτό. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
20. Ο ίδιος υποβάλλεται σε εξετάσεις για έλεγχο της υγείας του περίπου μία φορά ανά δύο έτη, χωρίς την προτροπή ή συνδρομή του εργοδότη.
21. Η ίδια υποβάλλεται σε έλεγχο υγείας ετησίως χωρίς τη συνδρομή ή προτροπή του εργοδότη.
22. Έχει επισκεφθεί ιατρό λόγω διαστρέμματος χωρίς να συνδράμει ο εργοδότης του σε αυτό. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.
23. Έχει επισκεφθεί ιατρό λόγω κατάγματος στο χέρι της με τη συνδρομή του εργοδότη της σε αυτό. Η ίδια υποβάλλεται σε έλεγχο υγείας ανά δύο έτη περίπου χωρίς τη συνδρομή του εργοδότη.
24. Ο ίδιος υποβάλλεται σε εξετάσεις για έλεγχο της υγείας του περίπου μία φορά ανά δύο έτη, χωρίς την προτροπή ή συνδρομή του εργοδότη.
25. Δεν υποβάλλεται σε τακτικό έλεγχο υγείας.



### C. Εργασιακές Συνθήκες

C.1. Ποια είναι συνήθως τα ωράρια εργασίας σας και η κατανομή τους μέσα στην εβδομάδα;

1. Γενικά: 5φ/εβδ χωρίς συγκεκριμένα ωράρια που συνήθως υπερβαίνουν τις 8 ώρες

Σεζόν: 4φ/εβδ περίπου 16 ώρες

2. Γενικά: 4φ/εβδ από 08.00-17.00 ή 17.00-02.00

Σεζόν: 5-6φ/εβδ από 10.00-22.00 ή 22.00-08.00

3. Γενικά: 4φ/εβδ περίπου 12ωρες βάρδιες

Σεζόν: 7φ/εβδ από 11.00-03.00 για 4 μήνες

4. Γενικά: 4φ/εβδ από 9-10 ώρες κάθε φορά

Σεζόν: 6φ/εβδ από 10 ώρες κάθε φορά

5. 4φ/εβδ από 08.00-16.00 ή 16.00-02.00

6. 5-7φ/εβδ είτε part-time (5ωρο) είτε full-time (8-10 ώρες)

7. 2φ/εβδ 9ωρο ή 5φ/εβδ 4ωρο

8. 5φ/εβδ από περίπου 12 ώρες

9. 5φ/εβδ

10. Γενικά: 4φ/εβδ από 9-10 ώρες

Σεζόν: 6φ/εβδ

11. Γενικά: 4-5φ/εβδ

Σεζόν: 6-7φ/εβδ

12. 5φ/εβδ

13. Γενικά: 4φ/εβδ

Σεζόν: 6φ/εβδ από 10-12 ώρες

14. Γενικά: 6φ/εβδ από 10-12 ώρες

Σεζόν: 7φ/εβδ από 9 ώρες

15. 5φ/εβδ

16. 6φ/εβδ

17. 5φ/εβδ από 9 ώρες

18. Γενικά: 5φ/εβδ από 10 ώρες

Σεζόν: 6-7φ/εβδ από 10-14 ώρες

19. Γενικά: 6φ/εβδ από 10 ώρες

Σεζόν: 7φ/εβδ από 12-13 ώρες

20. Γενικά: 6φ/εβδ από 13-14 ώρες

Σεζόν: 7φ/εβδ από 16 ώρες με 3 ώρες διάλειμμα

21. Γενικά: 5φ/εβδ

Σεζόν: 6-7φ/εβδ από 10 ώρες

22. Γενικά: 5-6φ/εβδ από 9-10 ώρες

Σεζόν: 6φ/εβδ από 10-12 ώρες

23. 4-5φ/εβδ

24. Γενικά: 5φ/εβδ

Σεζόν: 7φ/εβδ από 9-10 ώρες

25. 4φ/εβδ από 10-11 ώρες

C.2. Αν εργάζεστε εκτός έδρας, σας έχει παρασχεθεί κατοικία (μόνος, μαζί με άλλους;)

1. Έχει εργαστεί σεζόν σε νησί όπου του παρασχέθηκε δωμάτιο μικρότερο των 20m<sup>2</sup> σε κακή κατάσταση για συγκατοίκηση με άλλα δύο άτομα. Ύστερα από απαίτηση και των τριών συναδέλφων τους προσφέρθηκε μεγαλύτερο δωμάτιο με καταλληλότερες συνθήκες διαμονής. Παρεχόταν φαγητό στο μαγαζί κατά τις ώρες εργασίας. Δεν καλύφθηκαν από τον εργοδότη τα οδοιπορικά έξοδα από και προς το νησί.

2. Δεν έχει εργαστεί εκτός έδρας.

3. Έχει εργαστεί αρκετές φορές (π.χ. Ρόδος, Θεσσαλονίκη, Σκιάθο κ.α.). Σε όλες τις περιπτώσεις του παρασχέθηκε κατοικία και φαγητό. Σε μια περίπτωση συγκατοικούσε με άλλα πέντε άτομα σε ένα σχετικά μικρό σπίτι με ένα WC.

4. Του έχει παρασχεθεί κατοικία δύο στις τρεις φορές οπότε εργάστηκε σεζόν. Συγκατοικούσε με άλλα δύο άτομα σε σχετικά καλές συνθήκες. Του παρείχαν ένα γεύμα κατά την εργασία του στο μαγαζί.

5. Δεν έχει εργαστεί εκτός έδρας.

6. Δεν έχει εργαστεί εκτός έδρας.

7. Έχει εργαστεί καλοκαίρι στην Κω σε μπαρ. Διέμενε σε ενοικιαζόμενο κατάλυμα με άλλα δύο άτομα και μοιράζονταν εξ ίσου το ενοίκιο με τον εργοδότη. Του προσφερόταν φαγητό κατά την εργασία τους στο μαγαζί. Παρατηρούσε μεγάλη κατανάλωση αλκοόλ και χρήση ναρκωτικών ουσιών, με αποτέλεσμα να συμβαίνουν τακτικά τροχαία ατυχήματα.

8. Δεν έχει εργαστεί εκτός έδρας.

9. Δεν έχει εργαστεί εκτός έδρας.

10. Έχει εργαστεί αρκετά καλοκαίρια στην Κρήτη. Του έχει παρασχεθεί δωμάτιο στο ξενοδοχείο όπου και εργαζόταν ως σερβιτόρος. Διέμενε μόνος του σε καλές συνθήκες. Του προσφερόταν επίσης ένα γεύμα κατά την εργασία του εκεί.

11. Έχει εργαστεί καλοκαίρι στο Ρέθυμνο ως σερβιτόρος σε καφέ. Δεν του είχε παρασχεθεί κατοικία αλλά διέμενε σε φιλικό διαμέρισμα στην πόλη. Σχετικά καλές συνθήκες εργασίας.
12. Δεν έχει εργαστεί εκτός έδρας.
13. Έχει εργαστεί καλοκαίρια στο Ρέθυμνο ως σερβιτόρος σε ταβέρνα και beach bar. Σε καμία περίπτωση δεν της παρασχέθηκε κατοικία. Ενοικίαζε μαζί με φίλες της διαμέρισμα στην πόλη.
14. Έχει εργαστεί καλοκαίρια σε ζαχαροπλαστείο στην Πάρο, ξενοδοχείο στη Μύκονο και εστιατόριο στις Σπέτσες. Μόνο στις Σπέτσες του προσφέρθηκε διαμέρισμα για διαμονή κοντά στον χώρο εργασίας του με άλλα δύο άτομα σε σχετικά καλές συνθήκες. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις ενοικίαζε δωμάτια με φίλους.
15. Δεν έχει εργαστεί εκτός έδρας.
16. Δεν έχει εργαστεί εκτός έδρας.
17. Δεν έχει εργαστεί εκτός έδρας.
18. Έχει εργαστεί καλοκαίρι σε ξενοδοχείο στην Χαλκιδική. Του παρασχέθηκε διαμέρισμα για συγκατοίκηση σε κοντινή απόσταση με άλλα τρία άτομα, δηλαδή δύο ανά δωμάτιο. Σχετικά κακές συνθήκες χωρίς ζεστό νερό. Λόγω της έντονης πίεσης στην εργασία, άλλαζε αρκετούς συγκατοίκους κυρίως κάτω των 25 ετών αφού ήταν οικονομικότεροι για την επιχείρηση. Εξαντλητικά ωράρια, συνεχείς λογομαχίες εξαιτίας της έντασης της εργασίας και τακτικά τροχαία ατυχήματα κατά την επιστροφή των εργαζομένων της εστίασης βραδινές και πρωινές ώρες.
19. Έχει εργαστεί καλοκαίρι σε εστιατόριο στην Χίο. Του παρασχέθηκε διαμέρισμα για συγκατοίκηση σε πολύ κοντινή απόσταση με άλλο ένα άτομο σε σχετικά καλές συνθήκες. Μεγάλος φόρτος εργασίας, εξαντλητικά ωράρια και χωρίς ρεπό.
20. Έχει εργαστεί καλοκαίρι σε beach bar στη Σαντορίνη και σε ξενοδοχείο στη Σίφνο. Στη Σαντορίνη ενοικίαζε μόνος του διαμέρισμα, ενώ στη Σίφνο διέμενε σε δωμάτιο του ξενοδοχείου. Εξαντλητικά ωράρια χωρίς ρεπό και στις δύο περιπτώσεις. Στη Σαντορίνη υπήρχε κακή συμπεριφορά μετά και από υπερβολική κατανάλωση αλκοόλ του αφεντικού προς τους εργαζομένους που οδηγούσε σε λογομαχίες ακόμα και παραιτήσεις εργαζομένων.
21. Έχει εργαστεί σε εστιατόριο στην Ζάκυνθο. Ενοικίαζε με μια φίλη διαμέρισμα σε όχι πολύ κοντινή απόσταση από την εργασία της. Διέθετε αυτοκίνητο για τις μετακινήσεις της. Ελαφρώς εκτεταμένα ωράρια αλλά μεγάλος ο φόρτος εργασίας.
22. Έχει εργαστεί σε μπαρ στην Μύκονο. Ενοικίαζε με άλλα δύο άτομα διαμέρισμα μακριά από το μπαρ αλλά διέθετε μοτοσυκλέτα για τις μετακινήσεις του. Εξαντλητικά ωράρια, απαξιωτική συμπεριφορά των υπευθύνων προς τους εργαζομένους και ειδικά τους νεότερους και αθέτηση αρχικής οικονομικής συμφωνίας.
23. Δεν έχει εργαστεί εκτός έδρας.
24. Έχει εργαστεί καλοκαίρι σε beach bar στη Νάξο. Του παρασχέθηκε διαμέρισμα για συγκατοίκηση με άλλα δύο άτομα σε σχετικά κοντινή απόσταση από το μπαρ. Μικροί χώροι, αρκετές βλάβες και χωρίς ζεστό νερό. Έντονη πίεση, μεγάλος φόρτος εργασίας και πολύ υψηλές θερμοκρασίες.

25. Δεν έχει εργαστεί εκτός έδρας.

C.3. Είναι εύκολος ο συντονισμός των εργασιών με τους συναδέλφους (π.χ. κατά την προετοιμασία φαγητών/ροφημάτων, κατά το σερβίρισμα);

1. Σε πολλές περιπτώσεις έχει παρατηρήσει δυσαναλογία κατανομής φόρτου εργασίας μεταξύ συναδέλφων, η οποία προκύπτει λόγω παλαιότητας στον χώρο εργασίας και ιεραρχίας του προσωπικού./ Προκύπτουν συχνά συγκρούσεις με τον εργοδότη σχετικά με την προτεραιότητα και οργάνωση των εργασιών.

2. Γενικά καλός συντονισμός ο οποίος επηρεάζεται τόσο από την κατανάλωση αλκοόλ όσο και ναρκωτικών ουσιών σπανιότερα./ Σημαντικός παράγοντας για τριβές και κακή συνεργασία η άτυπη ιεραρχία των εργαζομένων λόγω πόστου ή παλαιότητας./ Η παρουσία και καθοδήγηση του εργοδότη συντελεί στον καλύτερο συντονισμό των εργασιών.

3. Γενικά παρατηρούνται τα εξής: έλλειψη συντονισμού και οδηγιών από τον εργοδότη/ τριβές μεταξύ του προσωπικού λόγω κόπωσης και νευρικότητας/ αντικρουόμενες αρμοδιότητες προσωπικού/ κατανάλωση αλκοόλ και χρήση ναρκωτικών ουσιών (κυρίως από σερβιτόρους) που προκαλεί προβλήματα στην επικοινωνία

4. Καλή συνεργασία γενικά. Ο σοβαρότερος λόγος που προκαλεί ορισμένες τριβές είναι οι αντικρουόμενες αρμοδιότητες των εργαζομένων, οι οποίες δεν είναι σαφώς καθορισμένες από τον εργοδότη.

Έχει παρατηρήσει ότι περίπου το 80% των εργοδοτών δεν συμβάλλουν στον ορθό συντονισμό των εργασιών με κατάλληλες υποδείξεις.

5. Τα προβλήματα στη συνεργασία με τους συναδέλφους προκύπτουν κυρίως λόγω των ασαφών αρμοδιοτήτων των εργαζομένων και της απουσίας κατάλληλου συντονισμού από τον εργοδότη.

6. Προβλήματα στο συντονισμό των εργασιών προκύπτουν λόγω: άτυπης ιεραρχίας του προσωπικού και λήψης αυθαίρετων αποφάσεων/ ασαφών αρμοδιοτήτων του κάθε πόστου/ συμπάθειες ή εμπάθειες μεταξύ των εργαζομένων που οδηγούν σε άνιση κατανομή εργασιών.

7. Τα προβλήματα στο συντονισμό των εργασιών προκύπτουν κυρίως λόγω άνιση αντιμετώπισης και μεροληψίας από την πλευρά του εργοδότη ως προς ορισμένους από τους εργαζόμενους αλλά και εξαιτίας της ανάθεσης υπερβολικά μεγάλου όγκου εργασιών από παλαιότερους εργαζόμενους στους νεότερους.

8. Προβλήματα στο συντονισμό των εργασιών προκύπτουν λόγω: ιεραρχίας του προσωπικού της κουζίνας που οδηγεί σε διακρίσεις και άνιση κατανομή φόρτου εργασιών/ ασαφών αρμοδιοτήτων του κάθε πόστου/ ανταγωνισμού μεταξύ των συναδέλφων για λόγους ανάδειξης και προβολής.

9. Γενικά καλή συνεργασία. Το πρόβλημα εντοπίζεται κυρίως στους καινούριους συναδέλφους μέχρι να μάθουν αλλά και σε έναν μεγαλύτερο ηλικιακά συνάδελφο, ο οποίος κουράζεται σχετικά εύκολα, αναλαμβάνει λιγότερες εργασίες και δεν δέχεται υποδείξεις. Νιώθει ότι εκμεταλλεύονται την υπομονή και τις αντοχές της.

10. Η άνιση κατανομή εργασιών μεταξύ παλαιότερων (μονίμων) και νεότερων (εξτρά) εργαζομένων αποτελεί τον βασικό παράγοντα κακής συνεργασίας.

11. Θεωρείται ως το καλύτερο κλίμα συνεργασίας όπου έχει εργαστεί έως σήμερα. Εξαιρέσεις αποτελούν ορισμένες ασαφείς αρμοδιότητες καθώς και η τάση μετάθεσης ευθυνών σε περίπτωση προβλήματος.
12. Έχει παρατηρήσει γενικά τα εξής ως πηγές σοβαρών προβλημάτων συνεργασίας: ασαφείς αρμοδιότητες που δεν έχουν οριστεί επαρκώς από τον υπεύθυνο αλλά και απαξιωτικά σχόλια και φωνές από τα αφεντικά στους εργαζομένους.
13. Γενικά θεωρεί ως τους σημαντικότερους παράγοντες κακής συνεργασίας τον ανταγωνισμό ώστε να αναδειχθεί ο εργαζόμενος στα μάτια του αφεντικού καθώς και τις ασαφώς καθορισμένες αρμοδιότητες που οδηγούν σε τριβές.
14. Τα συνηθέστερα προβλήματα προκαλούνται λόγω: ανάμειξης του εργοδότη στην οργάνωση χωρίς να έχει αρκετές γνώσεις ή εμπειρία/ ασαφών αρμοδιοτήτων των εργαζομένων/ απείθειας εργαζομένων σε υπεύθυνους πόστου.
15. Γενικά θεωρεί ότι τα προβλήματα στη συνεργασία προκαλούνται ως συνδυασμός της έντασης της εργασίας με την χρονική πίεση, τον εκνευρισμό ακόμα και την κατανάλωση αλκοόλ του κάθε εργαζόμενου.
16. Ο άρτιος συντονισμός των εργασιών κρίνεται από την ίδια εύκολος χάρη στην μεγάλη εμπειρία και τον μικρό αριθμό εργαζομένων.
17. Τα προβλήματα στον συντονισμό των εργασιών και οι λογομαχίες δημιουργούνται κυρίως λόγω του ανταγωνισμού μεταξύ των γυναικών συναδέλφων αλλά και εξαιτίας της έντασης και του ψυχολογικού στρες που προκαλείται κατά την εργασία. Η χρήση ουσιών και η κατανάλωση αλκοόλ δυσχεραίνει ακόμα περισσότερο την συνεργασία.
18. Το αίσθημα της ανασφάλειας στην εργασία καλλιεργεί τον ανταγωνισμό και σε συνδυασμό με την ένταση της εργασίας αλλά και τις ανεπαρκώς ορισμένες αρμοδιότητες του κάθε εργαζόμενου, συμβάλουν καταλυτικά στην προβληματική συνεργασία.
19. Ο βασικότερος λόγος για την κακή συνεργασία θεωρείται η καθυστέρηση παραγγελιών που προκαλεί λογομαχίες και τριβές μεταξύ κουζίνας-σέρβις.
20. Γενικότερα ο ανταγωνισμός για τα tips, η επιθυμία για ανάδειξη και προβολή, η ανευθυνότητα, η ένταση της εργασίας καθώς και το συσσωρευμένο άγχος αποτελούν τους σημαντικότερους παράγοντες για μια κακή συνεργασία. Επιπροσθέτως, η πιθανή έλλειψη σαφούς ιεραρχίας στην κουζίνα είναι ένας ακόμα λόγος για να μην υπάρχει συντονισμός εργασιών.
21. Τα προβλήματα στη συνεργασία προκύπτουν εξαιτίας της αδιαφορίας ορισμένων συναδέλφων, του μεγάλου αριθμού αρμοδιοτήτων που αναλογούν σε λίγους εργαζομένους αλλά και του ψυχολογικού στρες λόγω της πίεσης/έντασης της εργασίας.
22. Οι συχνότεροι λόγοι για την αναποτελεσματική συνεργασία είναι η εμπλοκή του εργοδότη σε θέματα συντονισμού χωρίς να διαθέτει τις απαραίτητες εμπειρίες και γνώσεις για αυτό αλλά και οι ασάφεια μεταξύ των αρμοδιοτήτων των εργαζομένων.
23. Ο μεγάλος φόρτος εργασίας καθώς και η κούραση οδηγούν σε προβληματική συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων.
24. Η συσσωρευμένη κόπωση και η υπερβολική κατανάλωση αλκοόλ ή χρήση ουσιών αποτελούν τα σπουδαιότερα αίτια της κακής συνεργασίας.

25. Η άνιση κατανομή εργασιών μεταξύ των εργαζομένων και η έλλειψη του απαραίτητου συντονισμού από τον εκάστοτε υπεύθυνο επηρεάζουν αρνητικά την επικοινωνία και τη συνεργασία.

C.4. Πως μοιράζονται τα tips και πως επηρεάζει αυτό τις σχέσεις με τους συνεργάτες?

1. Σε όλα τα μαγαζιά όπου έχει εργαστεί τα tips μοιράζονται εξ ίσου σε όλο το προσωπικό χωρίς να επηρεάζουν τις μεταξύ τους σχέσεις.

2. Μοιράζονται αναλογικά με τις εκάστοτε ώρες εργασίας μεταξύ των εργαζομένων του μπαρ, του σέρβις και της τροφοδοσίας. Δεν λαμβάνουν tips εργαζόμενοι της κουζίνας και DJs. Παρατηρούνται περιστασιακά κόντρες/τριβές μεταξύ των εργαζομένων για πιθανές παρατυπίες στην διανομή τους, καθώς αποτελούν κατά μέσο όρο το 15-30% του ημερομισθίου.

3. Στην τωρινή του εργασία μοιράζονται στην κουζίνα εξίσου με το σέρβις. Στους περισσότερους χώρους που έχει εργαστεί οι εργαζόμενοι της κουζίνας λαμβάνουν από λίγα έως καθόλου tips, χωρίς όμως να επηρεάζει αυτό ιδιαίτερα τις σχέσεις του προσωπικού.

4. Τα tips μοιράζονται εξ ίσου σε όλο το προσωπικό. Αποτελούν περίπου το 20-30% του μισθού. Δεν επηρεάζουν σημαντικά τις σχέσεις με τους συναδέλφους.

5. Στην τελευταία εργασία του μοιράζονταν εξ ίσου σε όλους.

Παλαιότερα: Τα κρατούσε όλα ο εργοδότης για να επενδύει σε νέο εξοπλισμό/ Κάθε εργαζόμενος κρατούσε ό,τι έπαιρνε ο ίδιος/ Ο αρχισερβιτόρος ήταν υπεύθυνος βάρδιας και μοίραζε τα tips όπως ήθελε στο προσωπικό. Μόνο σε αυτή την περίπτωση παρατηρούνταν λογομαχίες για μεροληπτική διανομή.

6. Στην τελευταία εργασία της μοιράζονται στο τέλος του μήνα σε όλους, όχι εξίσου αλλά ανάλογα με το πόστο.

Παλαιότερα μοιράζονταν μόνο: στο σέρβις/ στο σέρβις και το μπαρ/ σε όλους εξ ίσου.

Διαμάχη συχνά για τη συγκεκριμένη ημέρα αλλά και θέση στο χώρο που θα εργαστεί γνωρίζοντας ότι θα υπάρχουν αρκετά tips.

7. Στην τελευταία εργασία ο κάθε εργαζόμενος παίρνει όσα tips κερδίσει ο ίδιος.

Στους προηγούμενους εργασιακούς χώρους συνήθως μοιράζονταν εξίσου σε όλο το προσωπικό.

Τα tips αποτελούν συχνή αιτία για λογομαχίες μεταξύ των διαφορετικών πόστων ενός μαγαζιού.

8. Σε παλαιότερη εργασία της η κουζίνα λάμβανε λιγότερα tips από το σέρβις (περίπου 20-80% αναλογικά) και σε περίπτωση ανάγκης αγοράς εξοπλισμού για το μαγαζί, έκοβαν εντελώς τα tips της κουζίνας.

Στην τελευταία εργασία της μοιράζονται εξ' ίσου σε όλους.

Δεν επηρεάζουν σημαντικά τις σχέσεις με τους συναδέλφους.

9. Στην τωρινή της εργασία τα tips μοιράζονται εξίσου σε όλους, εκτός του εργοδότη όταν αυτός εργάζεται. Δεν επηρεάζουν σημαντικά τις σχέσεις με τους συναδέλφους.

10. Σε σεζόν μοιράζονταν: στο μπαρ οι εργαζόμενοι του σέρβις έπαιρναν το 60% ενώ αυτοί του μπαρ το 40%/ στην ταβέρνα έπαιρναν μόνο οι σερβιτόροι (έως και 100% του μισθού)

Στην τελευταία του εργασία (catering) σπάνια λάμβανε tips και όταν αυτό συνέβαινε μοιράζονταν εξίσου σε όλους τους εργαζόμενους που βρίσκονταν εκεί.

11. Παλαιότερα: tips λάμβανε μόνο το σέρβις και όχι η κουζίνα/ μοιράζονταν εξίσου σε όλους.

Στην τωρινή του εργασία τα tips μοιράζονται εξίσου σε όλους και όταν εργάζονται τα αφεντικά παίρνουν και οι ίδιοι. Δεν επηρεάζουν σημαντικά τις σχέσεις με τους συναδέλφους.

12. Παλαιότερα: ο εργοδότης μοίραζε εβδομαδιαία και σύμφωνα με την κρίση του τα tips σε όλους τους εργαζομένους (περίπου 20% του μισθού)/ ο καθένας κρατούσε ό,τι έβγαζε ο ίδιος.

Στην τελευταία της εργασία μοιράζονταν εξίσου σε όλους.

Έχουν δημιουργηθεί προβλήματα λόγω μεροληπτικής διανομής tips αλλά και περικοπή στα tips ως ποινή για κακή απόδοση.

13. Παλαιότερα : tips μοιράζονταν εξίσου σε όλους στο τέλος της εβδομάδας/ δεν λάμβανε κανείς tips.

Στην τωρινή της εργασία μοιράζονται εξίσου σε όλους.

Δεν επηρεάζουν σημαντικά τις σχέσεις με τους συναδέλφους.

14. Παλαιότερα: ο εργοδότης μοίραζε σε όλους όχι εξίσου αλλά σύμφωνα με την κρίση του τα tips/ ο υπεύθυνος βάρδιας μοίραζε τα tips σε όποιο εργαζόμενο ήθελε και όσα έκρινε ο ίδιος.

Στη σημερινή του εργασία μοιράζονται σε όλους όχι εξίσου αλλά με συγκεκριμένη αναλογία. Επίσης γίνεται καθημερινά κράτηση 5% των tips λόγω φθοράς και αντικατάστασης υλικών και εξοπλισμού.

Δεν επηρεάζουν σημαντικά τις σχέσεις με τους συναδέλφους.

15. Πάντα μοιράζονταν τα tips 50-50% μεταξύ σέρβις και μπαρ, ενώ η λάντζα δεν έπαιρνε ποτέ.

16. Κάθε εργαζόμενη κρατούσε ό,τι έβγαζε αλλά δεν ήταν ποτέ σημαντικό ποσό.

17. Είτε κρατούσε όσα tips έβγαζε από τα τραπέζια που εξυπηρετούσε ως σερβιτόρα είτε μοιράζονταν εξίσου σε όλους τους εργαζόμενους της βάρδιας.

18. Παλαιότερα: τα tips μοιράζονταν 60% στο σέρβις- 20% στην κουζίνα- 20% στο μπαρ/ μοιράζονταν 50-50 μεταξύ σέρβις και μπαρ ενώ κουζίνα και λάντζα δεν έπαιρναν.

Στην τωρινή του εργασία μοιράζονται εξίσου σε όλους (περίπου 15% του μισθού).

Έχει διαπιστώσει ανταγωνισμό μεταξύ κουζίνας και σέρβις για το ποσό των tips αλλά και έντονη πίεση στην κουζίνα από σερβιτόρους που τα κυνηγούν.

19. Παλαιότερα τα tips μοιράζονταν: 20% στην κουζίνα- 80% στο σέρβις/ αναλογικά με τις ώρες που εργάστηκαν εβδομαδιαία.

Στην τωρινή του εργασία τα tips μοιράζονται 40% στην κουζίνα- 60% στο σέρβις.

20. Παλαιότερα τα tips μοιράζονταν: 25% στο μπαρ- στην κουζίνα όσα κρίνει ο υπεύθυνος- στο σέρβις ό,τι περισσέψει/ 50% στο μπαρ- 50% στο σέρβις.

Στην τωρινή του εργασία τα μοιράζονται όλοι εξίσου.

Γενικά έχει διαπιστώσει μεροληπτική διανομή από τον εργοδότη παρά το ισχύον καθεστώς διανομής αλλά και ανταγωνιστική συμπεριφορά μεταξύ σερβιτόρων για τα tips.

21. Παλαιότερα τα tips μοιράζονταν 50% στο σέρβις- 50% στην κουζίνα, ενώ στην τωρινή της εργασία μοιράζονται εξίσου σε όλους.

22. Παλαιότερα τα tips μοιράζονταν: 40% στο σέρβις- 30% στην κουζίνα- 30% στο μπαρ/ δεν έπαιρνε κανείς tips.

Στην τωρινή του εργασία μοιράζονται εξίσου σε όλους .

Δεν επηρεάζουν σημαντικά τις σχέσεις με τους συναδέλφους.

23. Παλαιότερα τα tips μοιράζονταν 50% στο σέρβις- 50% στην κουζίνα.

Στην σημερινή της εργασία μοιράζονται εξίσου σε όλους (και στις καθαρίστριες).

Δεν επηρεάζουν σημαντικά τις σχέσεις με τους συναδέλφους.

24. Παλαιότερα τα tips μοιράζονταν: 50% στο σέρβις- 25% στην κουζίνα- 25% στο μπαρ/ στο τέλος της ημέρας κατά την κρίση του εργοδότη/ 50% στο σέρβις-50% στην κουζίνα.

Στην τωρινή του εργασία μοιράζονται εξίσου σε όλους και όταν εργάζεται ο εργοδότης παίρνει και ο ίδιος.

Έχει διαπιστώσει σε αρκετές περιπτώσεις λογομαχίες και ανταγωνισμό για τα tips.

25. Μοιράζονται εξίσου σε όλους όπου και αν έχει εργαστεί.

C.5. Ποια είναι η μεγαλύτερη πίεση που νιώθετε στην εργασία σας (π.χ. παρατεταμένη εργασία και μη-σταθερά/δύσκολα ωράρια, μεγάλος φόρτος εργασίας και πίεση χρόνου, μη-ύπαρξη διαλλειμάτων, συνεργασία με συναδέλφους και ανωτέρους/συντονιστές, συμπεριφορά πελατών)?

1. Κατά φθίνουσα σειρά σημασίας:

1)Ενταση/Φόρτος εργασίας

2)Εξαντλητικά ωράρια χωρίς ρεπό

3)Συνεργασία με συναδέλφους και εργοδότη που δυσχεραίνεται από την κατανάλωση αλκοόλ

2. Κατά φθίνουσα σειρά σημασίας:

1)Ενταση/Φόρτος εργασίας

2)Παρατεταμένη εργασία



### 3) Συνεργασία με συναδέλφους

3. Η κακή συνεννόηση και συνεργασία με συναδέλφους. Έχει χρειαστεί να διακόψουν τις εργασίες στην κουζίνα για μισή ώρα για να ηρεμήσουν τα πνεύματα.

4. Συνεργασία και επικοινωνία με εργοδότη ειδικά αν εργάζεται και ο ίδιος στο μαγαζί. Η κατάσταση χειροτερεύει σε περίπτωση που τόσο συνάδελφοι όσο και εργοδότης έχουν καταναλώσει αρκετό αλκοόλ.

5. Κυρίως ο μεγάλος φόρτος εργασίας που προκύπτει από την ακραία δυσαναλογία προσωπικού-πελατών. Δευτερευόντως, η συμπεριφορά του εργοδότη που είτε είναι απαθής είτε αντιδρά υπερβολικά και ανατρέπει τις προγραμματισμένες εργασίες.

6. Κυρίως η ακραία δυσαναλογία προσωπικού-πελατών που συσσωρεύει φόρτο εργασίας. Δευτερευόντως, η περιστασιακά κακή συνεργασία με τους συναδέλφους που προκαλείται από νευρικότητα και την ένταση της εργασίας.

7. Κατά φθίνουσα σειρά σημασίας:

1) Ένταση/Φόρτος εργασίας

2) Συμπεριφορά/υποδείξεις εργοδότη, ο οποίος κρατάει από το μισθό των εργαζομένων αν κάποιος πελάτης φύγει χωρίς να πληρώσει

3) Συμπεριφορά πελατών

8. Η συσσωρευμένη κόπωση από συνεχόμενα, παρατεταμένα ωράρια καθώς και ο μεγάλος φόρτος εργασίας σε καθημερινή βάση.

9. Κατά φθίνουσα σειρά σημασίας:

1) Συμπεριφορά πελατών

2) Ένταση/Φόρτος εργασίας

3) Συνεργασία με συναδέλφους που δεν ξέρουν ή δεν προσπαθούν να κάνουν τυπικά τη δουλειά τους

10. Η παρατεταμένη εργασία (συνεχόμενα 12ωρα) και η συνεργασία με συναδέλφους και εργοδότες.

11. Κατά φθίνουσα σειρά σημασίας:

1) Συνεχόμενα νυχτερινά ωράρια

2) Ένταση/Φόρτος εργασίας

3) Επαγγελματική ανασφάλεια λόγω της ασταθούς κατάστασης της αγοράς

12. Ο μεγάλος φόρτος εργασίας και η συμπεριφορά πελατών και εργοδοτών. Αυτή σε πολλές περιπτώσεις γίνεται πολύ επιθετική από την πλευρά των εργοδοτών με αποτέλεσμα να προκαλεί ψυχολογικό εκνευρισμό και λογομαχίες. Από την πλευρά των πελατών, αυτοί συχνά ξεπερνούν τα όρια και λόγω υπερβολικής κατανάλωσης αλκοόλ με αποτέλεσμα να παρενοχλούν το προσωπικό κατά την εργασία.

13. Κατά φθίνουσα σειρά σημασίας:

1) Συνεχόμενα νυχτερινά ωράρια

2) Συμπεριφορά από και προς τους πελάτες, στους οποίους πρέπει πάντα να είσαι ευγενικός και να υποκρίνεσαι. Σε αρκετές περιπτώσεις, έχει παρατηρήσει σεξιστική συμπεριφορά προς τις γυναίκες συναδέλφους.

3) Ένταση/Φόρτος εργασίας

4) Συμπεριφορά εργοδότη, ο οποίος τακτικά αλλάζει προτεραιότητες και μπερδεύει και το προσωπικό.

14. Ο υπερβολικός φόρτος εργασίας λόγω ακραίας δυσαναλογίας πελατών-εργαζομένων και τα παρατεταμένα και συνεχόμενα ωράρια χωρίς ρεπό, τα οποία αφήνουν λίγο ποιοτικό ελεύθερο χρόνο για τους εργαζόμενους.

15. Η ένταση της εργασίας με τα στενά χρονικά περιθώρια και η συνεργασία με τους συναδέλφους που χαρακτηρίζεται συχνά από νευρικότητα και διαπληκτισμούς. Επίσης, έχει παρατηρήσει αγενείς και σεξιστικές συμπεριφορές σε γυναίκες συναδέλφους αλλά και τσακωμούς μεταξύ πελατών, όταν οι πελάτες βρίσκονται υπό την επήρεια αλκοόλ και ουσιών.

16. Ο μεγάλος φόρτος εργασίας.

17. Κατά φθίνουσα σειρά σημασίας:

1) Παρατεταμένα ωράρια

2) Ένταση/Φόρτος εργασίας

3) Συνεργασία με συναδέλφους, οι οποίοι σε ορισμένες περιπτώσεις είναι ευέξαπτοι λόγω της χρήσης ναρκωτικών ουσιών με αποτέλεσμα τις συχνές λογομαχίες. Σε άλλες περιπτώσεις, έχει βιώσει κλίμα ανταγωνισμού μεταξύ των γυναικών συναδέλφων στην εργασία για λόγους ανάδειξης.

4) Αγενείς και σεξιστικές συμπεριφορές σε γυναίκες συναδέλφους αλλά και τσακωμούς μεταξύ πελατών, όταν οι πελάτες βρίσκονται υπό την επήρεια αλκοόλ και ουσιών.

18. Κατά φθίνουσα σειρά σημασίας:

1) Ένταση/Φόρτος εργασίας

2) Παρατεταμένα ωράρια

3) Συνεργασία και ένταση μεταξύ του προσωπικού λόγω χρονικής πίεσης και λαθών

19. Η επιθετική συμπεριφορά του εργοδότη ειδικά υπό την επήρεια αλκοόλ και ο μεγάλος φόρτος εργασίας λόγω υπερβολικής δυσαναλογίας πελατών-εργαζομένων.

20. Κατά φθίνουσα σειρά σημασίας:

1) Συμπεριφορά εργοδότη/ υπευθύνου ειδικά σε στιγμές έντασης. Έχει τύχει κατά την πρακτική του σε εστιατόριο να πετάξει ο σεφ μαχαίρι σε συνάδελφο λόγω νευρικότητας και τσακωμού.

2) Συνεργασία με συναδέλφους που συχνά συμπεριφέρονται ανταγωνιστικά και δεν βοηθούν καθόλου ο ένας τον άλλο. Επίσης, προκαλούνται συχνότερα τσακωμοί μεταξύ του προσωπικού όταν γίνεται χρήση ναρκωτικών ουσιών κατά την εργασία.

3) Παρατεταμένα ωράρια

4) Ένταση/Φόρτος εργασίας

21. Ο μεγάλος φόρτος εργασίας και τα παρατεταμένα ωράρια σε καθημερινή βάση και χωρίς ρεπό.

22. Ο υπερβολικός φόρτος εργασίας.

23. Κατά φθίνουσα σειρά σημασίας:

1) Συνεργασία/συμπεριφορά εργοδότη, ο οποίος δεν γνωρίζει καλά τη δουλειά λόγω απειρίας και μπερδεύει τις διαδικασίες και τις προτεραιότητες.

2) Η κακή συνεργασία με συναδέλφους και τα λάθη σε περιόδους πολύ έντονης εργασίας

3) Ένταση/Φόρτος εργασίας

24. Κατά φθίνουσα σειρά σημασίας:

1) Ένταση/Φόρτος εργασίας που προκαλεί αίσθημα άγχους και πίεσης όχι μόνο κατά την εργασία αλλά και στην καθημερινότητα.

2) Τα προβλήματα στη συνεργασία με συναδέλφους, οι οποίοι μεταφέρουν νευρικότητα από προσωπικά τους θέματα στην εργασία με αποτέλεσμα να διαπληκτίζονται.

3) Παρατεταμένα ωράρια χωρίς πληρωμή και χωρίς ρεπό που συσσωρεύουν ένταση σε κάθε εργαζόμενο αναμφίβολα

25. Η διαρκής κούραση και η έλλειψη ικανοποιητικού ύπνου από τα παρατεταμένα ωράρια σε σταθερή βάση δημιουργούν ένταση που μεταφράζεται σε νεύρα και κακή διάθεση για όλους τους εργαζόμενους ενός μαγαζιού.

C.6. Σας έχει υποδείξει κάποιος πώς να τηρείται τους κανόνες υγιεινής κατά την εκτέλεση των εργασιών (όπως αυτοί προσδιορίζονται από επίσημους κρατικούς Κανονισμούς ή πρότυπα όπως το HACCP)? Τους τηρείτε πάντα και αν όχι γιατί?

1. Έχουν γίνει υποδείξεις από εμπειρότερους συναδέλφους σχετικά με κανόνες υγιεινής, οι οποίες τηρούνται στις περισσότερες περιπτώσεις.

2. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες υγιεινής από τον εργοδότη κυρίως για λόγους εικόνας προς τους πελάτες.

3. Συνήθως γίνονται υποδείξεις από παλαιότερους συναδέλφους κατά την εκπαίδευση. Ο ίδιος γνωρίζει ορισμένες πληροφορίες λόγω της προσωπικής του εκπαίδευσης σε σχετική σχολή/ίδρυμα.

4. Έχουν γίνει υποτυπώδεις υποδείξεις από άλλους συναδέλφους, οι οποίες τηρούνται τις περισσότερες φορές.

5. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από συναδέλφους, οι οποίες όμως σπάνια τηρούνται λόγω φόρτου εργασίας.

6. Έχει παρακολουθήσει ύστερα από προτροπή του εργοδότη, ο οποίος κάλυψε τα μισά χρήματα, σεμινάρια για το HACCP (2013). Οι κανονισμοί τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας.
7. Δεν έχει γίνει ποτέ κάποια υπόδειξη από εργοδότη, παρά μόνο συστάσεις από άλλους συναδέλφους. Οι κανόνες υγιεινής δεν τηρούνται γιατί δεν γίνονται σοβαροί/λεπτομερειακοί έλεγχοι.
8. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από συναδέλφους, οι οποίες όμως τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας. Η ίδια γνωρίζει ορισμένες πληροφορίες λόγω της προσωπικής της εκπαίδευσης σε σχετική σχολή/ίδρυμα. Επίσης γνωρίζει πληροφορίες αναφορικά με το HACCP.
9. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.
10. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από συναδέλφους, οι οποίες όμως σπάνια τηρούνται λόγω φόρτου εργασίας.
11. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από συναδέλφους, οι οποίες τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας. Έχει πληρώσει για υποχρεωτικό σεμινάριο υγιεινής για μάγειρες και δεν χρειάστηκε καν να παρευρεθεί αφού του το έστειλαν με κούριερ σπίτι.
12. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.
13. Συνήθως γίνονται υποδείξεις από παλαιότερους συναδέλφους κατά την εκπαίδευση. Έχει δει να σερβίρουν φαγητό που μόλις έπεσε στο πάτωμα της κουζίνας.
14. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από συναδέλφους, οι οποίες όμως σπάνια τηρούνται λόγω φόρτου εργασίας και έλλειψης επαγγελματισμού. Ο ίδιος έχει πληρώσει και παρακολουθήσει σεμινάρια για HACCP.
15. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από συναδέλφους, οι οποίες όμως τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας. Σε παλαιότερο χώρο εργασίας του, χρησιμοποιούσαν την ίδια σφουγγαρίστρα για τον καθαρισμό τόσο του WC όσο και των υπόλοιπων χώρων.
16. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.
17. Έχουν γίνει υποδείξεις από εμπειρότερους συναδέλφους σχετικά με κανόνες υγιεινής, οι οποίες τηρούνται στις περισσότερες περιπτώσεις.
18. Συνήθως γίνονται υποδείξεις από παλαιότερους συναδέλφους κατά την εκπαίδευση, οι οποίες όμως τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας. Ο ίδιος γνωρίζει ορισμένες πληροφορίες λόγω της προσωπικής του εκπαίδευσης σε σχετική σχολή/ίδρυμα. Επίσης γνωρίζει πληροφορίες αναφορικά με το HACCP.
19. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.
20. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από συναδέλφους, οι οποίες όμως τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας. Έχει παρακολουθήσει σεμινάριο για HACCP κατά την εργασία του σε αλυσίδα fast food.
21. Συνήθως γίνονται υποδείξεις από παλαιότερους συναδέλφους κατά την εκπαίδευση. Συνήθως τηρούνται.

22. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από συναδέλφους και εργοδότες, οι οποίες όμως τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας.

23. Έχουν γίνει υποδείξεις από εμπειρότερους συναδέλφους σχετικά με κανόνες υγιεινής, οι οποίες τηρούνται στις περισσότερες περιπτώσεις. Η ίδια γνωρίζει ορισμένες πληροφορίες λόγω της προσωπικής της εκπαίδευσης σε σχετική σχολή/ίδρυμα. Επίσης γνωρίζει πληροφορίες αναφορικά με το HACCP.

24. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από συναδέλφους, οι οποίες όμως τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας.

25. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.

C.7. Σας έχει υποδείξει κάποιος τρόπους για να εκτελείτε με ασφάλεια τα καθήκοντά σας (π.χ. να σηκώνετε ένα γεμάτο βαρύ δίσκο σερβιρίσματος), ώστε να μην κινδυνεύετε και να μην έχετε επιπτώσεις στην υγεία σας? Τους τηρείτε πάντα, και αν όχι γιατί?

1. Έχουν γίνει υποδείξεις από εμπειρότερους συναδέλφους σχετικά με κανόνες ασφαλείας, οι οποίες τηρούνται στις περισσότερες περιπτώσεις.

2. Έχουν γίνει συστάσεις από τον εργοδότη για τα εξής:

1)Μην καταναλώνετε αλκοόλ κατά την εργασία σας.

2)Μην τρέχετε για τις εργασίες σας ώστε να αποφευχθούν γλιστρήματα και πτώσεις.

3)Προσοχή στο σήκωμα μεγάλων βαρών.

Γενικά, κανόνες υγιεινής και ασφαλείας τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος και η ένταση της εργασίας.

3. Απλές συστάσεις από συναδέλφους. Γενικά, τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος και η ένταση της εργασίας.

4. Έχουν γίνει υποτυπώδεις υποδείξεις από άλλους συναδέλφους, οι οποίες τηρούνται τις περισσότερες φορές.

5. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από συναδέλφους, οι οποίες όμως σπάνια τηρούνται λόγω φόρτου εργασίας.

6. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από παλαιότερους συναδέλφους, οι οποίες τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας.

7. Δεν έχει γίνει ποτέ κάποια υπόδειξη από εργοδότη, παρά μόνο συστάσεις από άλλους συναδέλφους. Οι κανόνες ασφαλείας δεν τηρούνται γιατί δεν γίνονται σοβαροί/λεπτομερειακοί έλεγχοι.

8. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από συναδέλφους, οι οποίες όμως τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας.

9. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.

10. Έχουν γίνει υποδείξεις από εμπειρότερους συναδέλφους σχετικά με κανόνες ασφαλείας, οι οποίες τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας.

11. Έχουν γίνει υποδείξεις από εμπειρότερους συναδέλφους σχετικά με κανόνες ασφαλείας, οι οποίες τηρούνται στις περισσότερες περιπτώσεις.
12. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.
13. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.
14. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από παλαιότερους συναδέλφους, οι οποίες τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας.
15. Έχουν γίνει υποτυπώδεις υποδείξεις από άλλους συναδέλφους, οι οποίες τηρούνται τις περισσότερες φορές.
16. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.
17. Έχουν γίνει υποδείξεις από εμπειρότερους συναδέλφους σχετικά με κανόνες ασφαλείας, οι οποίες τηρούνται στις περισσότερες περιπτώσεις.
18. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από παλαιότερους συναδέλφους, οι οποίες τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας.
19. Έχουν δοθεί υποτυπώδεις οδηγίες από παλαιότερους συναδέλφους, οι οποίες τηρούνται όσο το επιτρέπει ο φόρτος εργασίας.
20. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.
21. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.
22. Μόνο συστάσεις από άλλους συναδέλφους. Οι κανόνες ασφαλείας δεν τηρούνται γιατί δεν γίνονται λεπτομερειακοί έλεγχοι.
23. Έχουν γίνει υποδείξεις από εμπειρότερους συναδέλφους σχετικά με κανόνες ασφαλείας, οι οποίες τηρούνται στις περισσότερες περιπτώσεις.
24. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.
25. Δεν έχουν δοθεί ποτέ σχετικές οδηγίες ή υποδείξεις.

## D. Εργασιακές Σχέσεις

D.1. Με τι καθεστώς εργασίας απασχολείστε τώρα στον κλάδο της εστίασης (π.χ. μερική απασχόληση, περιστασιακή, εποχιακός/ σεζόν) και με ποιο τρόπο αμείβεστε για την εργασία (μισθός, ασφάλιση, tips, bonus)?

1. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1) Παλαιότερα(2006-07) ανασφάλιστος-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

2) Σεζόν με μηνιαία καταβολή μισθού και υπερωριών και πλήρη ασφάλιση.

3) Συνήθως με μερική ασφάλιση (σύμβαση αορίστου με δήλωση περίπου 40% των δεδουλευμένων ημερών) και με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

2. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1) Παλαιότερα ανασφάλιστος-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

2) Σπάνια με μηνιαία καταβολή μισθού και μερική δήλωση δεδουλευμένων ημερών/ωρών.

3) Συνήθως σύμβαση αορίστου με δήλωση περίπου 40% των δεδουλευμένων ημερών και με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

3. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1) Παλαιότερα συνήθως ανασφάλιστος-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

2) Σπάνια με μηνιαία καταβολή μισθού και μερική δήλωση δεδουλευμένων ημερών/ωρών.

3) Τώρα με σύμβαση ενός έτους, πλήρη ασφάλιση και καταβολή μισθού ανά μήνα. Μπορεί να λάβει bonus χάρη σε πολύ καλή απόδοση.

4. Έχει εργαστεί παλαιότερα (2015-16) ανασφάλιστος- εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

Τώρα εργάζεται υποδηλωμένος με σύμβαση αορίστου μερικής απασχόλησης(6ωρο) και καταβολή ημερομισθίου σε μετρητά.

5. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1) Παλαιότερα(2009-2014) ανασφάλιστος-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

2) Συνήθως με σύμβαση μερικής απασχόλησης (28-32 ώρες/εβδ) και μερική δήλωση δεδουλευμένων (υποδηλωμένος για περίπου 50% των πραγματικών εργασιμων ημερών)

3) Τελευταία με σύμβαση αορίστου χρόνου και πλήρη ασφάλιση.

6. Στην τωρινή της εργασία εργάζεται με σύμβαση αορίστου χρόνου, μερική δήλωση δεδουλευμένων (περίπου 60% των εργασιμων ημερών) και bonus αντί υπερωριών.

7. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1) Παλαιότερα (έως το 2014) ανασφάλιστος-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

2)Υποδηλωμένος με 5 ένησημα ανά μήνα και καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

3)Τώρα εργάζεται με σύμβαση αορίστου και πλήρη ασφάλιση.

8. Έχει εργαστεί παλαιότερα υποδηλωμένη με μερική ασφάλιση (σύμβαση αορίστου με δήλωση περίπου 40% των δεδουλευμένων ημερών) και καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

Τώρα εργάζεται με σύμβαση αορίστου και πλήρη ασφάλιση.

9. Παλαιότερα (έως το 2016) εργαζόταν ανασφάλιστη χωρίς να είναι καταγεγραμμένη. Στην τωρινή της εργασία εργάζεται υποδηλωμένη για 5 ημέρες και δώρο.

10. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1) Παλαιότερα ανασφάλιστος-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά κατόπιν προφορικής συμφωνίας.

2)Πλήρως ασφαλισμένος αλλά δεν αμειβόταν για τις υπερωρίες. Οι υπερωρίες που έκανε συμψηφίζονταν και λογίζονταν ως επιπλέον ημέρες εργασίας.

3)Στην τελευταία του εργασία δούλευε με σύμβαση αορίστου και πλήρη ασφάλιση.

Ο συνεντευξιζόμενος δήλωσε ότι στην περίπτωση εργασίας του στο catering δεν καλύπτονταν τα μεταφορικά του έξοδα παρότι αποτελεί κριτήριο πρόσληψης το να διαθέτεις μέσο μετακίνησης.

11. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1) Παλαιότερα ανασφάλιστος-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά κατόπιν προφορικής συμφωνίας στο Ρέθυμνο για σεζόν.

2)Υποδηλωμένος με τα μισά ένησημα ανά μήνα και καταβολή μισθού σε μετρητά στο τέλος του μήνα.

3)Τώρα εργάζεται με σύμβαση αορίστου και πλήρη ασφάλιση, ενώ λαμβάνει bonus αντί δώρων.

12. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1)Παλαιότερα ανασφάλιστη-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά κατόπιν προφορικής συμφωνίας. Οι πιθανές υπερωρίες πληρώνονταν περιστασιακά κατά την κρίση του εργοδότη.

2)Ανασφάλιστη-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή αμοιβής σε μετρητά στο τέλος της εβδομάδας.

3)Στην τελευταία της εργασία με σύμβαση αορίστου και πλήρη ασφάλιση.

13. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1)Παλαιότερα υποδηλωμένη με τα μισά ένησημα ανά μήνα και καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.



2)Πλήρως ασφαλισμένη και αμοιβή για πιθανές υπερωρίες.

3)Στην τελευταία της εργασία υποδηλωμένη για 4ωρο αντί για 8ωρο.

14. Έχει εργαστεί παλαιότερα ανασφάλιστος- εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

Τώρα εργάζεται υποδηλωμένος με σύμβαση αορίστου μερικής απασχόλησης(6ωρο) και καταβολή μισθού σε μετρητά στο τέλος του μήνα.

15. Σε όλες του τις εργασίες στη Λέσβο υποδηλωμένος λαμβάνοντας περίπου τα μισά ένησημα και καταβολή ημερομίσθιου στο χέρι.

16. Εργάζεται εδώ και πολλά χρόνια υποδηλωμένη λαμβάνοντας τα μισά ένησημα και καταβολή ημερομίσθιου στο χέρι.

17. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1)Παλαιότερα ανασφάλιστη-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή αμοιβής σε μετρητά στο τέλος του μήνα.

2)Υποδηλωμένη με τα μισά ένησημα ανά μήνα και καταβολή μισθού σε μετρητά στο τέλος του μήνα.

3)Σε σεζόν πλήρως ασφαλισμένη αλλά χωρίς αμοιβή για πιθανές υπερωρίες και καταβολή μισθού στο τέλος του μήνα.

18. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1) Παλαιότερα υποδηλωμένος για 4ωρο αντί για 8ωρο, 40% των ένησημων ανά μήνα και καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

2)Πλήρης ασφάλιση αλλά με το χαμηλότερο ημερομίσθιο που έχει εργαστεί ποτέ.

3) Στην τωρινή του εργασία υποδηλωμένος για 4ωρο αντί για 8ωρο, 60% των ένησημων ανά μήνα και καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

19. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1) Παλαιότερα(2010-11) ανασφάλιστος-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά κατόπιν προφορικής συμφωνίας.

2)Συνήθως υποδηλωμένος με τα μισά ένησημα ανά μήνα και καταβολή μισθού σε μετρητά στο τέλος του μήνα.

3)Τώρα εργάζεται με σύμβαση αορίστου και πλήρη ασφάλιση.

20. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1) Παλαιότερα σε αρκετές περιπτώσεις ανασφάλιστος-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

2)Υποδηλωμένος για 4ωρο αντί για 8ωρο, 40% των ένησημων ανά μήνα και καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

3)Υποδηλωμένος για 6ωρο αντί για 8ωρο, τα μισά ένησημα ανά μήνα και καταβολή μισθού σε μετρητά στο τέλος του μήνα.

4) Τώρα εργάζεται με σύμβαση αορίστου και πλήρη ασφάλιση.

21. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1) Παλαιότερα ανασφάλιστη-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

2) Σεζόν με πλήρη ασφάλιση, μηνιαία καταβολή μισθού αλλά όχι πληρωμή υπερωριών.

3) Συνήθως με μερική ασφάλιση περίπου 40% των δεδουλευμένων ημερών και με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά στο τέλος του μήνα.

22. Έχει εργαστεί παλαιότερα ανασφάλιστος- εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

Τώρα εργάζεται υποδηλωμένος με σύμβαση αορίστου μερικής απασχόλησης και καταβολή μισθού σε μετρητά στο τέλος του μήνα.

23. Παλαιότερα υποδηλωμένη με τα μισά ένησημα ανά μήνα και καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

Στην τωρινή της εργασία πλήρως ασφαλισμένη και λαμβάνει δώρα αλλά όχι αμοιβή για πιθανές υπερωρίες.

24. Έχει εργαστεί ως εξής ανά τα χρόνια:

1) Παλαιότερα (έως 2016 περίπου) συχνά ανασφάλιστος-εξ' ολοκλήρου μαύρη εργασία με καταβολή ημερομίσθιου σε μετρητά.

2) Συχνότερα υποδηλωμένος για 6ωρο αντί για 8ωρο, τα μισά ένησημα ανά μήνα και καταβολή μισθού σε μετρητά στο τέλος του μήνα.

3) Τώρα εργάζεται με σύμβαση αορίστου και πλήρη ασφάλιση αλλά χωρίς να λαμβάνει αμοιβή για πιθανές υπερωρίες. Περιστασιακά του δίνεται bonus ανάλογα και με τον φόρτο εργασίας.

25. Σε όλες του τις εργασίες είναι υποδηλωμένος λαμβάνοντας περίπου τα μισά ένησημα και καταβολή μισθού στο χέρι στο τέλος του μήνα.

D.2. Υπάρχουν άτομα που εργάζονται χωρίς να είναι καταγεγραμμένα, και αν ναι σε τι πόσο είναι συνήθως;

1. Τα τελευταία χρόνια δεν υπάρχουν άτομα που να εργάζονται χωρίς να είναι καταγεγραμμένα.

2. Ελάχιστες περιπτώσεις έχουν παρατηρηθεί ειδικά τα τελευταία χρόνια. Συνήθως κάθε εργαζόμενος λαμβάνει κάποια ελάχιστα ένησημα. Η μεγάλη πλειοψηφία αυτών των περιπτώσεων αφορά σε εργαζόμενους που δεν «φαίνονται» στο μαγαζί, δηλαδή στα πόστα της λάντζας και της τροφοδοσίας.

3. Περίπου 40% των εργαζομένων στην εστίαση και κυρίως στα πόστα της λάντζας και του σέρβις.

4. Τα προηγούμενα χρόνια συχνό φαινόμενο η μαύρη εργασία, περίπου 50% των εργαζομένων. Τώρα πολύ σπάνια εργάζεται κάποιος πλήρως ανασφάλιστος.

5. Στην Ξάνθη υπολογίζει ότι περίπου το 80% των εργαζομένων στην εστίαση δουλεύει υπό καθεστώς μαύρης εργασίας με προφορικές συμφωνίες και αμοιβή στο χέρι.
6. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια.
7. Από την εμπειρία του σε Αθήνα και νησιά υπολογίζει ότι περίπου το 30% των εργαζομένων στην Εστίαση δεν είναι καταγεγραμμένα.
8. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια, με ελάχιστες εξαιρέσεις στο πόστο της λάντζας.
9. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια.
10. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια, με ελάχιστες εξαιρέσεις στο πόστο της λάντζας.
11. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια.
12. Τα προηγούμενα χρόνια συχνό φαινόμενο η μαύρη εργασία, περίπου 50% των εργαζομένων. Τα τελευταία χρόνια πιο σπάνια υπάρχουν μη καταγεγραμμένα άτομα, περίπου 10%. Η ίδια έχει εργαστεί ανασφάλιστη και στο ίδιο μαγαζί υπήρχαν αλλοδαποί μη καταγεγραμμένοι στη λάντζα.
13. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια. Παλαιότερα έχει εργαστεί σε μαγαζί όπου εργάζονταν μη καταγεγραμμένα, αλλοδαπά άτομα στη λάντζα.
14. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια.
15. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια. Παλαιότερα στη Λέσβο εργάζονταν περιστασιακά αλλοδαποί χωρίς χαρτιά στη λάντζα.
16. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια.
17. Τα τελευταία χρόνια πιο σπάνια υπάρχουν μη καταγεγραμμένα άτομα, ειδικά μετά το 2015. Πιο συχνά εργάζονται αλλοδαποί χωρίς χαρτιά στη λάντζα.
18. Τα τελευταία χρόνια πιο σπάνια υπάρχουν μη καταγεγραμμένα άτομα. Πιο συχνά εργάζονται αλλοδαποί χωρίς χαρτιά στη λάντζα.
19. Ο ίδιος έχει εργαστεί παλαιότερα πλήρως ανασφάλιστος. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια.
20. Τα τελευταία χρόνια πιο σπάνια υπάρχουν μη καταγεγραμμένα άτομα, περίπου 15%.
21. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια.
22. Περίπου 15% των εργαζομένων στην εστίαση και κυρίως στο πόστο της λάντζας.
23. Ελάχιστες περιπτώσεις έχουν παρατηρηθεί ειδικά τα τελευταία χρόνια. Η μεγάλη πλειοψηφία αυτών των περιπτώσεων αφορά σε εργαζόμενους που δεν «φαίνονται» στο μαγαζί, δηλαδή στα πόστα της λάντζας και της τροφοδοσίας.
24. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια.

25. Δεν εργάζεται κανείς χωρίς να είναι καταγεγραμμένος τα τελευταία χρόνια. Παλαιότερα έχει εργαστεί σε μαγαζί όπου εργάζονταν μη καταγεγραμμένα, αλλοδαπά άτομα στη λάντζα.

D.3. Έχει υπάρξει ποτέ έλεγχος από κρατικό φορέα (π.χ. Επιθεώρηση Εργασίας) στο χώρο εργασίας σας και με ποια αφορμή?

1. Έχουν σημειωθεί κατά καιρούς έλεγχοι από το ΣΕΠΕ. Υπάρχει επικοινωνία μεταξύ των μαγαζιών της εκάστοτε περιοχής σε περίπτωση σχετικού έλεγχου.

2. Έχουν σημειωθεί έλεγχοι που συνοδεύτηκαν με επιβολή προστίμων κατά καιρούς από:

1) Τουριστική Αστυνομία

2) ΙΚΑ

3) ΣΕΠΕ

Υπάρχει συντονισμένη επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων σε μαγαζιά της περιοχής για επικείμενους ελέγχους.

3. Δεν έχει υπάρξει σχετικός έλεγχος.

4. Έχουν σημειωθεί έλεγχοι από:

1) Δημοτική Αστυνομία για τραπέζια στον πεζόδρομο

2) Εφορία

Υπάρχει συντονισμένη επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων σε μαγαζιά της περιοχής για επικείμενους ελέγχους.

5. Έχει γίνει έλεγχος από ΣΕΠΕ και Εφορία για πιθανές παραβάσεις συμβάσεων προσωπικού και λογιστικών εγγράφων.

6. Έχουν γίνει έλεγχοι χωρίς επιβολή προστίμου από:

1) ΣΕΠΕ

2) ΙΚΑ

3) Εφορία

4) Δημοτική Αστυνομία

7. Έχουν γίνει έλεγχοι χωρίς επιβολή προστίμου από:

1) ΣΕΠΕ

2) ΙΚΑ

3) Δημοτική Αστυνομία

8. Έχουν γίνει έλεγχοι χωρίς επιβολή προστίμου από:

1) Εφορία

2) Υγειονομικό

9. Έχουν γίνει έλεγχοι χωρίς επιβολή προστίμου από:

1)ΣΕΠΕ

2)Υγειονομικό

3)Δημοτική Αστυνομία

10. Έχουν γίνει έλεγχοι χωρίς επιβολή προστίμου από:

1)ΣΕΠΕ

2)Υγειονομικό

11. Έχουν γίνει έλεγχοι από:

1)ΣΔΟΕ για αποδείξεις και επιβλήθηκε σχετικά μικρό πρόστιμο

2)Υγειονομικό χωρίς επιβολή προστίμου αλλά συστάσεις για κανόνες υγιεινής στην κουζίνα

12. Δεν έχει υπάρξει σχετικός έλεγχος,, όμως ο εργοδότης είχε ενημέρωση για πιθανούς ελέγχους και δεν απασχολούσε τους ανασφάλιστους εργαζόμενους εκείνες τις ημέρες.

13. Έχουν γίνει έλεγχοι από:

1)ΣΔΟΕ για αποδείξεις και επιβλήθηκε σχετικά μικρό πρόστιμο

2)Υγειονομικό χωρίς επιβολή προστίμου αλλά συστάσεις για κανόνες υγιεινής στην κουζίνα

3)Δημοτική Αστυνομία χωρίς επιβολή προστίμου

14. Έχουν γίνει έλεγχοι από:

1)ΣΔΟΕ χωρίς επιβολή προστίμου

2)Υγειονομικό χωρίς επιβολή προστίμου

3)ΙΚΑ για εργαζόμενο εκτός ωραρίου και επιβλήθηκε πρόστιμο

15. Έχουν γίνει έλεγχοι χωρίς επιβολή προστίμου από:

1)ΙΚΑ

2)Υγειονομικό

Υπάρχει συντονισμένη επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων σε μαγαζιά της περιοχής για επικείμενους ελέγχους. Οι έλεγχοι έγιναν συχνότεροι από το 2015 και μετά.

16. Έχουν γίνει έλεγχοι χωρίς επιβολή προστίμου από:

1)ΙΚΑ

2)Υγειονομικό

Υπάρχει συντονισμένη επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων σε μαγαζιά της περιοχής για επικείμενους ελέγχους. Η ίδια σε περίπτωση ελέγχου προσποιούταν ότι ξεκίνησε να εργάζεται εκείνη την ώρα.

17. Έχουν γίνει έλεγχοι χωρίς επιβολή προστίμου από:

1)ΣΕΠΕ

2)Υγειονομικό

Υπάρχει συντονισμένη επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων σε μαγαζιά της περιοχής για επικείμενους ελέγχους.

18. Έχουν γίνει έλεγχοι χωρίς επιβολή προστίμου από:

1)ΙΚΑ

2)Υγειονομικό

3)ΣΕΠΕ

19. Έχουν γίνει έλεγχοι από:

1)ΙΚΑ που συνοδεύτηκε από επιβολή προστίμου

2)Υγειονομικό χωρίς επιβολή προστίμου

3)ΣΔΟΕ χωρίς επιβολή προστίμου

Υπάρχει συντονισμένη επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων σε μαγαζιά της περιοχής για επικείμενους ελέγχους.

20. Έχουν γίνει αρκετοί έλεγχοι από το ΣΕΠΕ χωρίς όμως επιβολή προστίμου.

21. Δεν έχει υπάρξει σχετικός έλεγχος.

22. Δεν έχει υπάρξει σχετικός έλεγχος.

23. Έχουν γίνει έλεγχοι χωρίς επιβολή προστίμου από:

1)ΣΕΠΕ

2)Υγειονομικό

Υπάρχει συντονισμένη επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων σε μαγαζιά της περιοχής για επικείμενους ελέγχους.

24. Έχουν γίνει έλεγχοι από:

1)ΣΔΟΕ χωρίς επιβολή προστίμου

2)ΣΕΠΕ για εργαζόμενο εκτός ωραρίου και επιβλήθηκε πρόστιμο

25. Δεν έχει υπάρξει σχετικός έλεγχος.

D.4. Τι θα συμβουλευάτε κάποιον που ξεκινάει τώρα να εργάζεται στο χώρο της εστίασης (για τα εργασιακά δικαιώματα και τις συνθήκες εργασίας στις οποίες πρέπει να δώσει προσοχή);

1. Να μην εργάζεται νυχτερινά ωράρια/ Να έχει σταθερό ωράριο και να πληρώνεται σε περίπτωση υπερωρίας/ Να προτιμήσει το πόστο της λάντζας αν δεν επιθυμεί τριβές με πελάτες

2. Να μην δουλεύει νυχτερινά ωράρια/ Να λαμβάνει τουλάχιστον λίγα ένσημα για την εργασία του (αν όχι όλα)/ Να προτιμήσει αν είναι δυνατό τα πόστα του μπαρ ή του σέρβις.

3. Να εργαστεί στον χώρο εφόσον του αρέσει/ Να εργαστεί σε χώρο με καλές συνθήκες υγιεινής και καθαριότητας/ Να υπάρχει καλό κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους
4. Να διαπραγματευτεί ώστε να συμφωνήσει με ικανοποιητικούς όρους εργασίας/ Να εργάζεται ασφαλισμένος/ Να είναι ξεκάθαρος ο ρόλος και τα καθήκοντά του
5. Να μην δουλέψει σε καμία περίπτωση εντελώς ανασφάλιστος/ Να επιλέξει ένα φιλικό περιβάλλον εργασίας/ Να υπάρχει συνεννόηση με τον εργοδότη.
6. Να προσέχει την υγεία και την φυσική κατάστασή του/ Να έχει υπομονή και ψυχολογική αντοχή/ Να γνωρίζει καλά τα δικαιώματά του
7. Να μην δουλέψει σε καμία περίπτωση εντελώς ανασφάλιστος/ Να μην εργαστεί σε κανένα πόστο για λιγότερα από 30ευρώ ημερομίσθιο/ Να είναι ξεκάθαρος ο ρόλος και τα καθήκοντά του
8. Να διαπραγματευτεί ώστε να συμφωνήσει με καλούς όρους εργασίας (υπερωρίες και ένσημα)/ Να προσέχει και να μην παραμελεί την σωματική του υγεία.
9. Να μην δουλέψει σε καμία περίπτωση εντελώς ανασφάλιστος.
10. Να προσέχει την υγεία και την φυσική κατάστασή του/ Να είναι ξεκάθαρος ο ρόλος και τα καθήκοντά του
11. Να εργαστεί στον χώρο εφόσον του αρέσει/ Να διαπραγματευτεί ώστε να συμφωνήσει με ικανοποιητικούς όρους εργασίας/ Να προτιμήσει αν είναι δυνατό τα πόστα του μπαρ ή της κουζίνας λόγω δημιουργικότητας.
12. Να μην δουλέψει σε καμία περίπτωση εντελώς ανασφάλιστος/ Να διαπραγματευτεί ώστε να συμφωνήσει με ικανοποιητικούς όρους εργασίας/ Να μην ανέχεται ακραίες συμπεριφορές ή καταστάσεις
13. Να διαπραγματευτεί ώστε να συμφωνήσει με ικανοποιητικούς όρους εργασίας/ Να καταγγείλει πιθανές αυθαιρεσίες ή παρατυπίες αν δεν συμμορφώνεται ο εργοδότης με συστάσεις/ Να μην προτιμήσει το πόστο της λάντζας/ Να επιλέξει ένα φιλικό περιβάλλον εργασίας
14. Να είναι ξεκάθαρος ο ρόλος και τα καθήκοντά του/ Να διαπραγματευτεί ώστε να συμφωνήσει με ικανοποιητικούς όρους εργασίας/ Να εργάζεται πλήρως ασφαλισμένος
15. Να μην δουλέψει σε καμία περίπτωση εντελώς ανασφάλιστος/ Να προσέχει την υγεία και την φυσική κατάστασή του/ Να προτιμήσει αν είναι δυνατό τα πόστα του μπαρ ή του σέρβις λόγω tips.
16. Να προσέχει την υγεία του.
17. Να προτιμήσει το πόστο της λάντζας αν δεν επιθυμεί τριβές με πελάτες/ Να προτιμήσει αν είναι δυνατό τα πόστα του μπαρ ή του σέρβις λόγω καλύτερου μισθού και tips/ Να εργάζεται πλήρως ασφαλισμένος/ Να πληρώνεται τις υπερωρίες
18. Να εργαστεί στον χώρο εφόσον του αρέσει/ Να εργάζεται πλήρως ασφαλισμένος/ Να είναι ξεκάθαρος ο ρόλος και τα καθήκοντά του/ Να μην προτιμήσει το πόστο της λάντζας
19. Να προσέχει την υγεία και την φυσική κατάστασή του/ Να ενημερωθεί σχετικά με κανόνες ασφαλείας/ Να μην δουλέψει σε καμία περίπτωση εντελώς ανασφάλιστος

20. Να εργαστεί στον χώρο εφόσον του αρέσει/ Να διαπραγματευτεί ώστε να συμφωνήσει με ικανοποιητικούς όρους εργασίας/ Να είναι συνεργατικός και να διατηρεί καλές σχέσεις με τους συναδέλφους

21. Να διαπραγματευτεί ώστε να συμφωνήσει με ικανοποιητικούς όρους εργασίας.

22. Να είναι ξεκάθαρος ο ρόλος και τα καθήκοντά του/ Να μην δουλέψει σε καμία περίπτωση εντελώς ανασφάλιστος

23. Να διαπραγματευτεί ώστε να συμφωνήσει με ικανοποιητικούς όρους εργασίας/Να επιλέξει ένα φιλικό περιβάλλον εργασίας/ Να εργαστεί στον χώρο εφόσον του αρέσει

24. Να εργάζεται πλήρως ασφαλισμένος/ Να εργαστεί για τυπικό και αξιόπιστο εργοδότη/ Να προσέχει την υγεία και την φυσική κατάστασή του

25. Να μην δουλέψει σε καμία περίπτωση εντελώς ανασφάλιστος/ Να προτιμήσει αν είναι δυνατό τα πόστα του μπαρ ή του σέρβις λόγω καλύτερου μισθού και tips/ Να μην ανέχεται ακραίες συμπεριφορές