

Του **ΓΙΩΡΓΟΥ ΚΙΟΥΣΗ**

Στο διπλανό ταμείο ένας μασκοφόρος με πιστόλι στο χέρι πλησιάζει την υπάλληλο και της ζητεί τα χρήματα. Εκείνη αποσβωλωμένη δεν ξέρει τι να κάνει; Ο νεαρός άνδρας επιμένει ουρηλιάζοντας. Οι πελάτες του καταστήματος μένουν άφωνοι. Η ενεργοποίηση του συναγερμού δεν είναι ό,τι καλύτερο. Τι αυξάνει και τι μειώνει τον κίνδυνο, τι απαντάμε στις ερωτήσεις του δράστη και τι αποφεύγουμε, πότε μιλάμε μαζί του και πότε όχι; Δράστης και εργαζόμενος μοιράζονται τον ίδιο στόχο... Οι στιγμές μοιάζουν αιώνια. Κάποιες από τις ενδεδειγμένες απαντήσεις μάς δίνει ο Ανδρέας Αρματάς στο βιβλίο του με τίτλο «Ληστείες: Οδηγός επιβίωσης για εργαζόμενους και επιχειρήσεις», εκδόσεις Πατάκη.

«Ο στόχος ενός ληστή είναι συγκεκριμένος και παραμένει σταθερός, παρά τα όποια κίνητρα που τον οδήγησαν σε αυτή την απόφαση» προσθέτει ο ψυχολόγος και coach με διεθνή δράση, για χρόνια συνεργάτης διεθνών συμβουλευτικών υπηρεσιών. «Ο δράστης θέλει να πάρει τα χρήματα, να αποφευχθούν τα απρόοπτα που θα τον θέσουν σε κίνδυνο και να φύγει το ταχύτερο δυνατόν. Ο στόχος του εργαζόμενου στη διάρκεια της ληστείας είναι εξίσου συγκεκριμένος. Να πάρει ο δράστης τα χρήματα, να αποφευχθούν τα απρόοπτα που θέσουν σε κίνδυνο προσωπικό και πελάτες και να φύγει όσο πιο γρήγορα γίνεται. Τελικά, αν και για διαφορετικούς λόγους, μοιράζονται τους ίδιους τρεις στόχους: χρήμα, ταχύτητα, διαφυγή».

Ο ίδιος υποστηρίζει ότι δεν είναι πάντα οικονομικά τα κίνητρα των ληστών: «Υπάρχουν κι άλλοι παράγοντες, ειδικά όταν πρόκειται για νεαρούς παραβάτες, όπως η αναζήτηση της αδρεναλίνης, η ανάγκη για εξουσία και καταξίωση, η επιθυμία για αποδοχή από συνομήλικους, η θέληση για εκδίκηση και η απόφαση να «διορθώσουν» μια αδικία. Μπορεί τα κίνητρα να μην είναι οικονομικά, αλλά, τελικά, όλοι οι δράστες εξηγώ γιατί. Τα χρήματα που ζητάνε είναι το μέσο για να ικανοποιήσουν κάποια από τα βαθύτερα κίνητρα που προαναφέραμε. Καταφέρνοντας να πάρουν τα χρήματα, νιώθουν την αδρεναλίνη, επιβεβαιώνουν την κυριαρχία τους, εξασφαλίζουν τη δόση τους, "αποδίδουν δικαιοσύνη" κ.ο.κ. Μόνο αυτό χρειάζεται να θυ-

ΒΙΒΛΙΟ ΤΟΥ Α. ΑΡΜΑΤΑΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΙ ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΚΑΙ ΤΙ ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΝΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΕ ΜΙΑ ΛΗΣΤΕΙΑ

Οδηγός αντιμετώπισης κακοποιών



μάται ο εργαζόμενος και σε αυτό να εστιάσει την προσοχή του».

Κατά τον κ. Αρματά η επικρατούσα πολιτική των επιχειρήσεων διεθνώς είναι η πολιτική της «μη-αντίστασης», που ενθαρρύνει τη συμμόρφωση των εργαζομένων με τις απαιτήσεις των ληστών και αποθαρρύνει κάθε προσπάθεια αντίστασης ή τακτικές καθυστερήσεις. Πλέον, οι περισσότεροι ληστές ξέρουν ότι αυτή είναι η γραμμή που λένε στους εργαζόμενους να ακολουθήσουν και αυτή περιμένουν – σε αντίθετη περίπτωση θα το πά-



Ο συγγραφέας του βιβλίου Ανδρέας Αρματάς

ρουν προσωπικά. Βέβαια, οι επικριτές που υποστηρίζουν ότι έτσι γίνεται εύκολο για τους

δράστες δεν έχουν εντελώς άδικο. Όμως, δεν μπορούμε να παραβλέψουμε ότι μια τέτοια

πολιτική μειώνει τον κίνδυνο τραυματισμού των εργαζομένων και είναι η ασφαλέστερη επιλογή τακτικής.

Το βιβλίο ήταν αποτέλεσμα της αύξησης ληστειών που έφερε η οικονομική κρίση;

«Οι οικονομικές και κοινωνικές ανατροπές που φέρνει η κρίση συνδέονται με αύξηση της εγκληματικής συμπεριφοράς. Οι ληστείες στην εργασία, όμως, σίγουρα δεν είναι τωρινό φαινόμενο. Για δεκαετίες, πρώτες στην προτίμηση των ληστών ήταν οι τράπεζες. Έτσι, οι τράπεζες αύξησαν τα μέτρα ασφαλείας κι έγιναν πιο δύ-

σκολος στόχος. Άλλες επιχειρήσεις, όπως τα καταστήματα λιανικού εμπορίου, βενζινάδικα, καταστήματα ΠΡΟΠΟ, φαρμακεία, ξενοδοχεία, ταχυδρομεία και εστιατόρια έχουν καταστεί κύριοι στόχοι παρορμητικών ληστειών. Ιδιαίτερα τα μικρά σουπερμάρκετ εξηρές θεωρούνται μια γρήγορη πηγή ρευστού με μειωμένο κίνδυνο σύλληψης οπότε είναι ψηλά στις προτιμήσεις των ληστών».

Γιατί υπάρχουν εργαζόμενοι που αντιστέκονται;

«Συνήθως "κουβαλάμε" τα συναισθήματά μας στις αποφάσεις που παίρνουμε. Όταν νιώθουμε έντονα δυσάρεστα συναισθήματα, προτιμούμε βραχυπρόθεσμα οφέλη. Στα δύσκολα, κοιτάμε τι θεωρούμε καλύτερο για εμάς τώρα χωρίς να σκεφτούμε τις πιθανές συνέπειες μετά. Επιπλέον, όταν δεν έχουμε στη διάθεση μας τις απαραίτητες γνώσεις και λύσεις, θα αντιδράσουμε ενστικτωδώς – που δεν είναι ό,τι καλύτερο. Ιδιαίτερα επιρρεπείς στην αντίσταση είναι οι άνδρες που νιώθουν την κοινωνική πίεση να φερθούν "αντίρροια" και την υποχωρητικότητα των οποίων κρίνουμε αυστηρά. Η εικόνα που έχουμε για τον εαυτό μας (και οι άλλοι για εμάς) έχει άμεση σχέση με την αυτοεκτίμηση μας και θα κάνουμε πολλαλά να την προστατέψουμε».

Πού απευθύνεστε;

«Στην εργοδοσία και σε όσους κατέχουν θέσεις ευθύνης, το βιβλίο παρουσιάζει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα αντιμετώπισης ληστείας και καταστάσεων κρίσης σε τρία βήματα. Το βιβλίο, όμως, απευθύνεται κυρίως στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής και στο τι να κάνουν και τι να μην κάνουν τόσο στη διάρκεια όσο και μετά τη ληστεία. Περιέχει ένα ερωτηματολόγιο όπου θα δοκιμάσουν τις γνώσεις τους σε συγκεκριμένες καταστάσεις, δίνονται πρακτικές που μπορούν να μειώσουν τον κίνδυνο βίας, συμβουλευθεί πώς να απαντάνε στις ερωτήσεις του δράστη και τι να αποφεύγουν, ενημερώνει για τη συμβουλευτική στήριξη μετά το συμβάν γιατί υπάρχουν συμβουλευτικές προσεγγίσεις που αντί να βοηθήσουν μπορεί να βλάψουν και φυσικά πρακτικές συμβουλές αυτοβοήθειας. Πολλά από αυτά που θα μάθουν οι αναγνώστες θα μπορούν να τα εφαρμόσουν άμεσα στη ζωή τους και να μπορούν να αντιμετωπίσουν καλύτερα γενικότερες τραυματικές καταστάσεις και να βοηθήσουν τον εαυτό τους. Θα ωφεληθούν και σε άλλους τομείς».