

Metodika identifikace a hodnocení rizik (PR2/A1)

Podpora Evropské komise při tvorbě této publikace nepředstavuje souhlas s obsahem, který odráží pouze názory autorů, a Komise nemůže být zodpovědná za jakékoliv využití informací obsažených v této publikaci.

Obsah

1. Úvod	2
2. O projektu WEED OUT	2
3. Metodika identifikace a hodnocení rizik v práci	3
3.1. Proč potřebujeme Metodiku?.....	3
3.2. Průzkum a rozhovory.....	4
4. Strategie prevence a řízení všech typů násilí v odvětví HORECA	5
4.1. Násilí.....	5
4.2. Rozsah.....	5
4.3. Formy násilí.....	5
4.4. Identifikace nebezpečí.....	6
4.5. Hodnocení rizik násilí na pracovišti.....	7
5. Přílohy	10
5.1. Příloha I.....	10
5.1.1. Formulář hodnocení rizik.....	10
5.2. Příloha II.....	11
5.2.1. Průzkum.....	11

1. Úvod

Násilí na pracovišti není výjimkou, která se vyskytuje pouze na některých pracovištích, ale v té či oné podobě se vyskytuje prakticky v každé organizaci v odvětví HORECA. I jeden jediný incident je však moc a z dlouhodobého hlediska může mít obrovské následky nejen pro zúčastněné osoby, ale i pro firmu. Proto za účelem vytvoření Metodiky identifikace a hodnocení rizik ohrožení násilím na pracovišti provedl projekt WEED OUT průzkum, jehož cílem bylo porozumět problematice násilí na pracovišti u zaměstnanců sektoru HORECA.

2. O projektu WEED OUT

Projekt WEED OUT je financován z programu Evropské komise Erasmus+. Projekt byl zahájen v listopadu 2021 a trvá 2 roky. V rámci tohoto projektu bude navržen unikátní školicí program a vyvinuty příslušné nástroje pro management HORECA, které umožní předcházet, identifikovat a zvládat násilí na pracovišti. V případě násilí na pracovišti nemusí preventivní opatření zcela eliminovat případy násilného chování, ale výrazně je omezí a odradí od těch budoucích. HORECA je odvětvím, kde se násilí na pracovišti daří především proto, že v něm pracují lidé s nižší formální kvalifikací nebo velmi nízkým vzděláním nebo pocházejí ze zranitelných skupin obyvatelstva, jako jsou mladí lidé, ženy s rodičovskými povinnostmi, migranti nebo příslušníci etnických menšin. Násilí na pracovišti představuje zdravotní a bezpečnostní riziko. Všechna nebezpečí vyžadují preventivní opatření, aby se minimalizovalo riziko jejich výskytu. Pro management je proto důležité, aby věděl, jak takovou hrozbu účinně odvrátit. V podniku jsou všechna tato nebezpečí identifikována a popsána v Plánu hodnocení rizik, který je součástí širšího konceptu řízení BOZP. Většina plánů BOZP sice uznává násilí na pracovišti jako riziko, ale často nabízí pouze povrchní nápravu, která se dotýká jen úrovně osvěty. Oblast HORECA se potýká s chronickým nedostatkem pracovních sil a současná úroveň násilí na pracovišti může demotivovat lidi, aby zde hledali zaměstnání. Násilí na pracovišti má navíc dopad na společnost, ekonomiku a kvalitu života Evropanů. Je třeba přijmout rázná opatření ke zmírnění situace a zvrátit současné nepříznivé pracovní podmínky v odvětví HORECA. Lidé pracující v odvětví HORECA mají právo na bezpečné a zdravé pracovní prostředí. Je na čase "vymýtit násilí na pracovišti z odvětví HORECA"!

Cíle projektu:

- Posílit roli odborného vzdělávání a přípravy v účinné prevenci a zvládnání násilí na pracovišti.
- Zvýšit informovanost managementu a zúčastněných stran.
- Nabídnout managementu HORECA školení k řízení jejich plánů řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci proti násilí na pracovišti.
- Podporovat inkluzivní, zdravé a bezpečné zaměstnávání.
- Zlepšit pracovní podmínky v tomto odvětví, aby bylo možné přilákat více pracovních sil.
- Zvládat emocionální, sociální a psychologický stres obětí.
- Přispět k tomu, aby se v Evropě v odvětví cestovního ruchu a stravování nevyskytovalo násilí.

3. Metodika identifikace a hodnocení rizik v práci

3.1. Proč potřebujeme metodiku?

Rizika spojená s násilím na pracovišti obecně vznikají v důsledku:

- pracovního prostředí;
- pracovních úkolů a způsobu jejich provádění;
- způsobu, jakým je práce navržena a řízena.

Mezi typická rizika, která vedou k násilí na pracovišti, patří:

- manipulace s hotovostí, drogami nebo cennostmi;
- práce o samotě, práce v izolaci, práce v komunitě a práce v noci;
- poskytování služeb lidem v nouzi, rozrušeným nebo uvězněným osobám;
- činnosti spojené s vymáháním práva.

Někdy může zaměstnanec od nahlášení násilného incidentu odradit to, že:

- je považován za "součást práce" a nelze s ním nic dělat;

- zaměstnanec se domnívá, že se mají hlásit pouze "závažné incidenty";
- má pocit, že se nic nestane, pokud incident oznámí;
- zaměstnanec věří, že bude z incidentu obviněn;
- proces hlášení je časově náročný a složitý;
- zaměstnanec chce na incident zapomenout.

Popis metodiky identifikace a hodnocení násilí na pracovišti nám ukáže cestu. Pomůže všem v tomto odvětví, včetně managementu a zaměstnanců, zkrátit dobu potřebnou k získání nových znalostí. Poskytne minimální standard pro prevenci a řízení rizik násilí na pracovišti v celém odvětví s cílem chránit zdraví, bezpečnost a pohodu zaměstnanců, kteří se mohou setkat s násilím na pracovišti.

3.2. Průzkum a rozhovory

Aby bylo možné definovat, jakou metodikou se řídit při identifikaci a hodnocení rizik, provedli partneři průzkum mezi celkem 263 zaměstnanci HORECA v šesti zemích EU (Česko, Kypr, Řecko, Lotyšsko, Litva a Německo). Účelem dotazníku bylo zmapovat současnou povahu a četnost násilí na pracovišti a jak se k němu v tomto sektoru přistupuje. Výsledky průzkumu v každé partnerské zemi byly následně projednány s pracovníky odpovědnými za BOZP a odpovědnými vedoucími pracovníky sektoru s cílem objasnit jejich postupy při řešení případů násilí na pracovišti.

Z této aktivity tedy jasně vyplynulo, že sektor HORECA je náchylný k násilí na pracovišti. Rozsah tohoto problému lze pouze odhadovat, protože jeho pracovníkům není příliš jasné, co se rozumí pracovním násilím. V některých zemích může být špatné zacházení se zaměstnanci považováno za normu, protože ani pachatelé, ani oběti, si neuvědomují, co to vlastně pracovní násilí je.

Proto HORECA potřebuje vypracovat a zavést strukturovanou politiku a transparentní postupy pro oznamování incidentů. Zaměstnanci musí procházet průběžným školením o tom, jak takové incidenty rozpoznat a jak tyto postupy používat k jejich hlášení. Odvětví musí být v této věci otevřené a podporovat své zaměstnance, aby hlásili případy násilí na pracovišti; bez ohledu na to, jak jsou malé nebo velké, a to skrze různé druhy pobídek a zajištění bezpečného a transparentního prostředí. Jen tak lze pachatele odradit od opakování jejich protiprávního jednání.

HORECA je odvětví, kde je neustálý nedostatek pracovních sil. Jedním z důvodů, proč se tento problém s pracovní silou stal chronickým, je násilí na pracovišti. Zavedením jasných a transparentních postupů

pro řešení tohoto problému bude možné zajistit zdravé pracovní prostředí a povzbudit více lidí k vstupu do tohoto odvětví. Zdravé pracoviště následně přinese zvýšení produktivity a kvality a přispěje k lepšímu ocenění poskytovaných služeb.

4. Strategie prevence a řízení všech typů násilí v odvětví HORECA

4.1. Násilí

Termín "násilí" v pracovním prostředí označuje celou řadu nepřijatelného chování a praktik nebo jejich hrozeb, ať už se jedná o ojedinělý výskyt, nebo o opakovaný jev, který má za cíl způsobit fyzickou, psychickou, sexuální nebo ekonomickou újmu, vede k ní nebo může vést k jejímu vzniku.

4.2. Rozsah

Násilí na pracovišti, k němuž dochází v průběhu práce, v souvislosti s ní nebo z ní vyplývající:

1. na pracovišti, včetně veřejných a soukromých prostor, pokud jsou místem výkonu práce;
2. v místech, kde je pracovníkovi vyplácena mzda, kde má přestávku na odpočinek nebo jídlo nebo kde využívá hygienické zařízení, umývárnu a převlékárnu;
3. během pracovních cest, cestování, školení, akcí nebo společenských aktivit;
4. při komunikaci související s prací, včetně té, kterou umožňují informační a komunikační technologie;
5. v ubytovacích zařízeních poskytnutých zaměstnavatelem a
6. při dojíždění do práce a z práce.

4.3. Formy násilí

Existují čtyři kategorie násilí na pracovišti, které jsou definovány tím, kdo ho vykonává.

- **Násilí páchané třetími osobami (zákazník, klient, host, dodavatel)**

Podle CDC (Types of Workplace Violence | WPVHC | NIOSH, 2020) tento typ násilí zohledňuje vztah zákazník/klient, pacienti, jejich rodinní příslušníci a další návštěvníci. Lze jej také označit jako násilí klienta na pracovníkovi. K tomuto typu násilí dochází, když má násilná osoba legitimní vztah k podniku - například zákazník, klient nebo dodavatel - a stane se násilnou při interakci s podnikem a jeho zaměstnanci. (Turner, 2022)

- **Mezi kolegy**

V tomto případě je pachatelem zaměstnanec nebo bývalý zaměstnanec podniku, který na pracovišti napadá nebo ohrožuje další své nebo bývalé zaměstnance. (Turner, 2022) Násilí může být laterální nebo vertikální a může zahrnovat šikanu, často verbální a emocionální zneužívání, urážlivé/pomstychtivé/ponižující chování a vraždu. Tento typ násilí je často zaměřen na osobu, která je považována za podřízenou (nadřízený na zaměstnance, lékař na zdravotní sestru, kolega na kolegu atd.)

- **Trestný čin**

U tohoto typu násilí na pracovišti nemá pachatel žádný legitimní vztah k podniku nebo zaměstnancům. K tomuto typu násilí obvykle dochází formou incidentů (loupeže, krádeže v obchodech, vniknutí na cizí pozemek, teroristické činy). (Turner, 2022)

- **Osobní vztah**

Pachatel v tomto případě nemá vztah k podniku, ale má vztah k oběti. Často se jedná o oběti domácího násilí (např. manžel zdravotní sestry ji sleduje v práci a vyhrožuje jí). I když se může zdát, že jde o osobní jednání, může mít tento typ násilí negativní vliv na spolupracovníky a klienty formou fyzického nebo emocionálního zranění. (Typy násilí na pracovišti | WPVHC | NIOSH, 2020)

4.4. Identifikace nebezpečí

Identifikace nebezpečí začíná shromážděním informací o prováděné práci a o prostředí, ve kterém je prováděna. Kriticky se podívejte na své pracovní prostředí. Proveďte průzkum mezi zaměstnanci a sesbírejte jejich postřehy a názory.

V Příloze II naleznete návrh průzkumu.

4.5. Hodnocení rizik násilí na pracovišti

Jakmile je nebezpečí identifikováno, musí být vyhodnoceno, aby se určila míra rizika pro zaměstnance. Poté se ve formuláři (Příloha I) s ohledem na výše uvedené vyhodnotí riziko jako míra pravděpodobnosti výskytu a jeho následků. Vyžaduje-li to posouzení rizika nebo rozhodne-li o tom vedení, ať už za spolupráce zaměstnanců, nebo bez ní, jsou přijata další opatření. Je určen manažer odpovědný za jejich realizaci a také časový rámec, v němž budou dodatečná opatření provedena.

Hodnocení rizik se provádí na základě níže uvedených tabulek 1, 2 a 3, které slouží jako základ pro výpočty. Riziko je klasifikováno s ohledem na pravděpodobnost (viz Tabulka 1) a závažnost jeho důsledků (viz Tabulka 2). Kombinací těchto dvou parametrů vzniká velikost rizika (viz Tabulka 3).

Tabulka 1: Kritéria klasifikace pravděpodobnosti		
5	Vysoce pravděpodobná událost	Riziko se vyskytuje často.
4	Docela pravděpodobná událost	Je pravděpodobnější, že riziko nastane, než že nenastane.
3	Pravděpodobná událost	Riziko může, ale nemusí nastat.
2	Spíše nepravděpodobná událost	Je pravděpodobnější, že riziko nenastane, než že nastane.
1	Nepravděpodobná událost	Neočekává se, že riziko nastane.

Tabulka 2: Kritéria pro hodnocení závažnosti následků		
5	Velmi závažné důsledky	Velmi vážný případ - způsobuje nevratné poškození a vede k úmrtí (např. ubití k smrti, sebevražda).
4	Závažné důsledky	Vážný incident - způsobující vážné zranění/nemoc až invaliditu (např. bití a způsobení invalidity, amputace, rakovina, popáleniny 3. nebo 2. stupně na velké ploše těla, pokus o sebevraždu atd.) a nutnost hospitalizace.
3	Středně těžké následky	Zranění a nemoci, které způsobují malou, ale dlouhodobou nebo často se opakující zátěž (např. pohmožděniny, škrábane, jednoduché zlomeniny, popáleniny 2. stupně na určité části těla atd. a vyžadují první pomoc.
2	Slabé následky	Nevhodné chování.

1	Velice malé následky	Žádné zranění nebo nemoc.
---	----------------------	---------------------------

		DŮSLEDKY				
		5	4	3	2	1
P R A V D Ě P O D O B N O S T	5	EXTRÉMNÍ RIZIKO	EXTRÉMNÍ RIZIKO	VYSOKÉ RIZIKO	MÍRNÉ RIZIKO	NÍZKÉ RIZIKO
	4	EXTRÉMNÍ RIZIKO	VYSOKÉ RIZIKO	VYSOKÉ RIZIKO	MÍRNÉ RIZIKO	NÍZKÉ RIZIKO
	3	VYSOKÉ RIZIKO	VYSOKÉ RIZIKO	MÍRNÉ RIZIKO	MÍRNÉ RIZIKO	NÍZKÉ RIZIKO
	2	MÍRNÉ RIZIKO	MÍRNÉ RIZIKO	MÍRNÉ RIZIKO	NÍZKÉ RIZIKO	NÍZKÉ RIZIKO
	1	NÍZKÉ RIZIKO	NÍZKÉ RIZIKO	NÍZKÉ RIZIKO	NÍZKÉ RIZIKO	NÍZKÉ RIZIKO

Výsledek získaný ve fázi hodnocení se promítne do následujících opatření přijatých v závislosti na míře jejich rizika (viz Tabulka 4).

UROVEŇ RIZIKA	AKCE A TERMÍNY
25 - 20 Extrémní riziko	Práce nezačínajte, dokud se riziko nesníží. Pokud není možné riziko snížit, a to ani s neomezenými prostředky, zákaz práce platí nadále.
16 - 12 Vysoké riziko	Nezačínajte pracovat, dokud se riziko nesníží. Riziko je možné snížit, ale opatření je třeba přijmout okamžitě.
10 - 6 Střední riziko	Opatření pro rozumně proveditelné snížení rizika ve stanoveném období a s definovanými opatřeními, která zohlední náklady na realizaci z hlediska zlepšení, které zajistí.
5 - 2 Nízké riziko	Nejsou zapotřebí žádná další kontrolní opatření. Jakékoli zlepšení je na uvážení vedení a náklady na realizaci musí být zváženy z hlediska míry zlepšení, které nastane.

5. Přílohy

5.1. Příloha I

5.1.1. Formulář hodnocení rizik

Riziko	Koho se týká	Důsledky	Stávající opatření	Hodnocení rizik			Dodatečná opatření	Odpovědná osoba	Termín	Posouzení	Rizika po dodatečných opatřeních
				Pravděpodobnost	Důsledky	Další rizika					
Pracovní oblast:											
Násilí	Pracovník Ostatní zaměstnanci Jiná osoba Třetí strana	1.	✓				1.				

5.2. Příloha II

5.2.1. Průzkum

Průzkum prevence násilí v hotelích ABC (Rok 20xx)

Úvod

Tento průzkum byl vytvořen s cílem pomoci vyhodnotit a zlepšit program prevence násilí v hotelu ABC.

Doplněno do dotazníku hodnocení programu po jeho realizaci

Vaše zpětná vazba pomůže Výboru pro prevenci násilí na pracovišti vyhodnotit dopad procesů prevence násilí zavedených v uplynulém roce a rozhodnout, jak program vylepšit.

Věnujte prosím několik minut odpovědím na následující otázky týkající se vašich zkušeností s násilím na pracovišti a aktivitami prevence násilí v tomto zařízení.

Děkujeme vám za účast v našem průzkumu. Vaše zpětná vazba je důležitá. **Všechny odpovědi jsou důvěrné.**

Co je to násilí na pracovišti?

Podle směrnice Evropské unie 2002/73/ES je násilí na pracovišti jakýkoli čin nebo hrozba fyzického násilí, obtěžování, zastrašování nebo jiné ohrožující narušující chování, ke kterému dochází na pracovišti. Sahá od výhrůžek a slovních urážek až po fyzické napadení a dokonce i zabití.

Další informace získáte u: xxxxxx, bezpečnostní referent na adrese safety@abc-hotel.com.

Obsah průzkumu

Datum ____/____/20xx

Demografické údaje

1. Hotelové pracoviště.:

2. Typ práce:

Příklady typů práce:

<ul style="list-style-type: none">▪ Recepční▪ Sekretářka▪ Úklidový personál▪ Číšník/servírka	<ul style="list-style-type: none">▪ barman/barmanka▪ barista▪ plavčík/plavčice▪ animátor
---	---

3. Jak dlouho pracujete v tomto hotelu?

- Méně než 1 rok
- 1-5 let
- 5-10 let
- Více než 10 let

Celkové zkušenosti zaměstnanců s násilím na pracovišti v hotelu

4. Co pro vás znamená pojem "násilí na pracovišti"?

5. Zvýšil se nebo snížil počet případů násilí na pracovišti během doby, kdy jste v tomto hotelu pracovali?

(Možnost odpovědi: Zvýšil se / Snížil se / Beze změny / Nevím)

Typy násilí, se kterými se zaměstnanci setkali, a jejich vnímání příčin násilí

6. Byli jste v posledním roce přímo účastníky incidentu (incidentů) násilí na pracovišti v rámci tohoto podniku? **(možnost volby odpovědi ano/ne)**

7. Pokud ano, zahrnoval tento incident(y) některou z následujících položek? Zaškrtněte vše, co se stalo.

- Fyzické napadení - např. kopání, údery pěstí, plivání, kousání, strkání, tahání, řezání, bodání.
 - Emocionální násilí - např. šikana, manipulace, zastrašování.
 - Sexuální útok - např. obtěžování, pronásledování,
 - Slovní útok - např. vyhrožování, obviňování, nadávky nežádoucí kontakt.
 - Jiné - popište prosím
-

8. Pokud ano, uveďte příklady incidentů.

9. Uveďte faktory, které podle vás přispívají k problému nebo hrozbě násilí či agrese ve vašem pracovním prostředí? **(Volba odpovědi: "1" je nejčastější faktor, který k tomu přispívá, a "7" je faktor, který k tomu přispívá nejméně)**

Faktor	1	2	3	4	5	6	7
Drogy a alkohol							
Kulturní rozdíly							
Pracovní tlak							
Pracovní postupy							
Špatná komunikace							
Zásah zákazníka							
Osobní problémy							
Pohlaví							
Sexuální preference							

Jiné							
---------------	--	--	--	--	--	--	--

Pachatelé pracovního násilí

10. Podle vašich zkušeností uveďte osoby, které se nejčastěji dopouštějí násilného činu v případě násilí na pracovišti:

- Vedoucí pracovníci/nadřížení
- Zákazníci
- Zaměstnanec/pracovník
- Jiné (popište).....

Frekvence vystavení násilí

11. Jak často se setkáváte s násilím na svém pracovišti?

- Alespoň jednou denně
- Týdně
- Měsíčně
- Několikrát za rok
- Jednou za rok nebo méně
- Nikdy
- Jiné (popište).....

12. Při jakých každodenních pracovních činnostech jste případně vystaven/a největšímu riziku násilí?

Podpora vedení a informovanost zaměstnanců o aktivitách v rámci programů zaměřených na násilí na pracovišti.

13. Sděluje vedení hotelu zaměstnancům informace o případech prevence násilí na pracovišti? (Možnost odpovědi: Ano/Ne/Nevím)

Prosíme o komentář

14. Existují v hotelu ABC písemné zásady prevence násilí? (Možnost odpovědi: Ano/Ne/Nevím)

Prosíme o komentář

15. Existují v hotelu ABC jasně stanovené postupy a očekávání v oblasti prevence násilí? (Možnost odpovědi: Ano/Ne/Nevím)

Prosíme o komentář

Hodnocení rizik

16. Jste si vědomi bezpečnostních postupů zavedených na pracovišti na ochranu před násilím na pracovišti? (Možnost volby odpovědi: Ano/Ne/Nevím)

Prosíme o komentář

Vzdělávání a odborná příprava

17. Zúčastnili jste se na svém pracovišti školení nebo vzdělávání v oblasti prevence násilí na pracovišti?

(Možnost volby odpovědi: Ano/Ne/Nevím)

18. Pokud ano, jakého školení jste se zúčastnili?

19. Pokud ano, domníváte se, že toto školení bylo dostatečné, aby vám umožnilo:

- Vědět, co je násilí na pracovišti (možnost odpovědi: ano/ne/nevím)
- Seznámení se s faktory, které mohou přispívat k násilí na mém pracovišti. (Možnost volby odpovědi: ano/ne/nevím jistě)
- Rozpoznat a řešit ohrožující, agresivní nebo násilné chování. (Možnost volby odpovědi: Ano/Ne/Nevím)
- Požádat o pomoc, pokud se setkám s násilnou nebo agresivní osobou (možnost volby odpovědi: Ano/Ne/Nevím).
- Používat techniky verbální deeskalace (možnost volby odpovědi: ano/ne/nevím jistě).
- Použít postupy sebeobran/znehybnění (možnost volby odpovědi: ano/ne/nevím jistě).
- Hlásit a dokumentovat případy násilí a agrese (fyzické, verbální atd.) (možnost volby odpovědi: ano/ne/nevím jistě).
- Znat ustanovení evropských směrnic o násilí na pracovišti (možnost volby odpovědi: Ano/Ne/Nevím jistě)
- Vědět, jaké zdroje mají zaměstnanci k dispozici pro zvládnání hrozeb a napadení (možnost volby odpovědi: Ano/Ne/Nevím)

20. Můžete doporučit nějaké změny nebo doplnění školení o prevenci násilí na pracovišti, které jste absolvovali? (Možnost volby odpovědi: Ano/Ne/Nepoužije se)

Prosíme o komentář

21. Pokud ne nebo si nejste jisti (na otázku č. 17 výše), domníváte se, že byste měli absolvovat školení o prevenci násilí na pracovišti? (Možnost odpovědi: Ano/Ne)

Reakce na incident

22. Víte, co dělat, když jste svědkem nebo účastníkem násilného incidentu na pracovišti? (Možnost odpovědi: Ano/Ne/Nejsem si jistý/á)

23. Vysvětlete, proč nevíte, co máte dělat, nebo si nejste jisti, když jste svědkem nebo účastníkem násilného incidentu na pracovišti.

24. Pokud jste účastníkem násilného incidentu na pracovišti a požádáte o pomoc, bude vám poskytnuta? (Možnost odpovědi: Ano/Ne/Nejsem si jistý)

Prosíme o komentář

Informace o oznamování a postupu v případě násilí na pracovišti

25. 25. Jaké faktory ovlivňují to, zda byste násilný incident, napadení nebo ohrožující chování v práci nahlásili, či nikoli? Zaškrtněte všechny, které se vztahují.

Závažnost incidentu	
Který nadřízený je ve službě	
Zda jsou spolupracovníci podporující, či nikoliv	
Kdo je zákazník (pokud se jedná o zákazníka)	
Postup hlášení je nejasný	
Účel hlášení je vágní	
Strach z odvety	
Incident nahlásil někdo jiný	
Jiné: Vysvětlete prosím	

Děkujeme vám za účast v tomto průzkumu. Váš příspěvek je důležitý.