

Strategie prevence a řešení násilí na pracovišti (PR2/A2)

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 PRACOVÍŠTI

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).

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.

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.

Tabulka 3: Hodnocení rizik

		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).

Tabulka 4: Úroveň rizika a opatření, která je třeba přijmout

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.

4.6. VYHODNOCENÍ RIZIKA NÁSILÍ V OBLASTI HORECA

Konsorcium WEED OUT bylo rozděleno do tří skupin a jednotlivé skupiny identifikovaly formy násilí na pracovišti pro každé odvětví HORECA pomocí vzorového formuláře v příloze I.

Výsledky hodnocení rizik ukazují, že zákazníci páchají verbální, psychické, fyzické a sexuální násilí na zaměstnancích ve všech oblastech hotelnictví. Násilí se však vyskytuje i mezi kolegy, od nadřízených/manažerů k podřízeným a mezi zaměstnanci na stejné úrovni.

Zvláštní zmínku si zaslouží sexuální obtěžování a šikana, neboť tyto formy násilí byly vyhodnoceny jako vysoce rizikové. Pachateli sexuálního obtěžování jsou obvykle hosté, kolegové nebo nadřízení.

Tato rizika mají obvykle negativní dopad na psychiku osoby, vůči níž je násilí použito, zneklidňují ji a vyvolávají v ní úzkost a fobii. V případě fyzického násilí to může mít vážnější dopady spočívající ve fyzickém zranění.

Odpovědným pracovníkem je buď personální manažer (v případě incidentů týkajících se zaměstnanců hotelu), nebo pracovník pro bezpečnost a ochranu zdraví, který má obecnou odpovědnost za řešení rizik.

Obvykle stanovená opatření ke snížení rizik zahrnují zavedení postupů pro zvládání nejčastějších rizik a školení zaměstnanců o tom, jak tyto postupy dodržovat a/nebo jak rizikům předcházet.

Stejný postup byl použit pro sektor restaurací. Zapojenými subjekty byli opět buď zaměstnanci, kolegové, nebo klienti.

Hlavními typy psychického násilí mezi zaměstnanci a kolegy byly šikana, sexuální zneužívání, slovní urážky, šíření fám a pomluv. Jejich nežádoucí důsledky se pohybují od prostých bolestí hlavy až po sebevražedné sklony, přičemž všechny ovlivňují výkonnost zaměstnanců na různých úrovních po krátkou nebo i delší dobu.

Kromě toho se v tomto odvětví projevuje také diskriminace v oblasti zacházení a přístupu, která způsobuje různorodé negativní účinky, od prostého podráždění až po těžké deprese, úzkosti.

Násilí ze strany třetích osob, které směřuje od zákazníků k zaměstnancům, je často verbální a vzácněji fyzické. Zde mají účinky kratší trvání, ale vyšší četnost.

Vedení má často pravomoc taková rizika řešit, ale často používá metodu "hasiče požárů", aby situaci zažehnal. K opatřením ke snížení rizik patří zavedení zásad pro zvládání nejčastějších rizik a školení zaměstnanců, aby těmto zásadám rozuměli a uplatňovali je.

Nakonec hodnocení rizik násilí na pracovišti pro sektor Catering odhalilo víceméně stejné výsledky jako v sektoru restaurací. I zde byli zapojenými aktéry buď zaměstnanci, kolegové, nebo klienti.

Kromě šikany a sexuálního obtěžování byly hlavními typy psychického násilí mezi zaměstnanci a kolegy také šíření fám a pomluv. Jejich nepříznivé důsledky se pohybují od prostých bolestí hlavy až po sebevražedné sklony, přičemž všechny krátkodobě či dlouhodobě ovlivňují výkonnost zaměstnanců na různých úrovních.

Kromě toho se v tomto odvětví projevuje také diskriminace v oblasti zacházení a přístupu, která způsobuje různorodé negativní účinky, od prostého podráždění až po těžké deprese, úzkosti.

Násilí ze strany třetích osob, které směřuje od zákazníků k zaměstnancům, je často verbální a vzácněji fyzické. Zde mají účinky kratší trvání, ale vyšší četnost.

Vedení má často pravomoc taková rizika řešit, ale často používá metodu "hasiče požárů", aby situaci zažehnal. K opatřením ke snížení rizik patří zavedení zásad pro zvládnání nejčastějších rizik a školení zaměstnanců, aby těmto zásadám rozuměli a uplatňovali je.

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
				Pravděpo- dobnost	Důsledky	Další rizika					
Pracoviště:											
Násilí	Pracovník Ostatní zaměstnanci Jiná osoba Třetí strana	1.	✓				1.				



5.2. PŘÍLOHA II

5.2.1. Hodnocení rizik v pohostinství

Riziko	Koho se týká	Důsledky	Stávající opatření	Hodnocení rizik			Dodatečná opatření	Odpovědná osoba	Termín	Posouzení	Rizika po dodatečných opatřeních
				Pravděpodobnost	Důsledky	Další rizika					

Pracoviště: hotel	
-------------------	--



Násilí ze strany zákazníků	Pracovník [1], Kolega, [2], třetí strana [3]	(1) <i>Psychické rozrušení,</i> (2) <i>Úzkost, fobie</i> (3) <i>fyzické zranění</i> (4) <i>Ohrožení života</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zaměstnanci poučeni, aby se nezapojovali do hádek se zákazníky ✓ Zaměstnanci mají být proškoleni, aby přijali bezpečnostní opatření ✓ V případě incidentu je třeba co nejdříve informovat nadřízeného, vedoucího směny a vedoucího oddělení. 				(a) <i>Uspořádat školení pro zaměstnance o tom, jak reagovat v případě násilí, včetně sebeobrany a způsobu hlášení.</i> (b) <i>Zavést postup pro řešení každého případu vedoucího oddělení / personálního manažera.</i>	Vedoucí oddělení / personální manažer			
Host křičí nebo nadává	[1],[2],[3]	(1)	<i>Stejně jako výše</i>	3	2	6 MÍRNÉ RIZIKO	<i>Stejně jako výše</i>	BOZP			3 NÍZKÉ RIZIKO
Host odmítá zaplatit	[1],[2]	(1)	<i>Stejně jako výše</i>	4	2	8 MÍRNÉ RIZIKO	<i>Stejně jako výše</i>	BOZP			4 NÍZKÉ RIZIKO
Host je zjevně pod vlivem alkoholu	[1],[2],[3]	(1)(2)(3)	<i>Stejně jako výše</i>	4	3	12 VYSOKÉ RIZIKO	<i>Stejně jako výše</i>	BOZP			8 MÍRNÉ RIZIKO
Host narušuje osobní prostor personálu	[1],[2]	(1)(2)(3)	<i>Stejně jako výše</i>	3	3	9 MÍRNÉ RIZIKO	<i>Stejně jako výše</i>	HR/ BOZP			6 MÍRNÉ RIZIKO
Host flirtuje s personálem	[1],[2]	(1)(2)	<i>Stejně jako výše</i>	3	3	9 MÍRNÉ RIZIKO	<i>Stejně jako výše</i>	HR/ BOZP			3 NÍZKÉ RIZIKO



Host se chová urážlivě k personálu nebo třetí straně.	[1],[2],[3]	(1)(2)(3)	Stejně jako výše	2	3	6 MÍRNÉ RIZIKO	Stejně jako výše	BOZP			4 NÍZKÉ RIZIKO
Host se chová agresivně ve veřejných prostorách	[1],[2],[3]	(1)(2)(3)	Stejně jako výše	2	3	6 MÍRNÉ RIZIKO	Stejně jako výše	BOZP			4 NÍZKÉ RIZIKO
Host se chová agresivně ve svém pokoji	[1],[2],[3]	(1)(2)(3)	Stejně jako výše	3	3	9 MÍRNÉ RIZIKO	Stejně jako výše	BOZP			3 NÍZKÉ RIZIKO
Host odmítá odejít, odhlásit se nebo vyklidit pokoj	[1],[2]	(1)(2)(3)	Stejně jako výše	3	3	9 MÍRNÉ RIZIKO	Stejně jako výše	BOZP			3 NÍZKÉ RIZIKO
Host se pokusí ublížit sobě nebo blízkému členu své společnosti.	[1],[2],[3]	(1)(2)(3)	Stejně jako výše	2	4	8 MÍRNÉ RIZIKO	Stejně jako výše	BOZP			6 MÍRNÉ RIZIKO
Host a personál se nacházejí v izolované oblasti a host se chová podivně (pokoj pro hosty, pozdě v baru, na tmavých	[1]	(1)(2)(3)	Stejně jako výše	2	3	6 MÍRNÉ RIZIKO	Stejně jako výše	HR/ BOZP			4 NÍZKÉ RIZIKO

chodbách, na toaletách).											
--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Riziko	Koho se týká	Důsledky	Stávající opatření	Hodnocení rizik			Dodatečná opatření	Odpovědná osoba	Termín	Posouzení	Rizika po dodatečných opatřeních
				Pravděpodobnost	Důsledky	Další rizika					

Násilí ze strany nadřízených / kolegů	Pracovník [1], Kolega, [2], třetí strana [3]	(1) Psychické rozrušení, (2) úzkost, fobie (3) fyzické zranění [4] ohrožení života	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zaměstnanci byli poučeni, jak se vypořádat s interním násilím ✓ zaměstnanci budou vyškoleni, jak přijmout ochranná opatření ✓ V případě incidentu je třeba informovat vedoucího, vedoucího služby a generálního ředitele. 				Uspořádat školení pro zaměstnance o tom, jak reagovat v případě násilí, včetně sebeobrany a postupu hlášení.	Vedoucí oddělení / personální manažer	30/4/23		
Kolega se chová násilně	[1],[2]	(1)(2)(3)	Stejně jako výše	3	4	12 VYSOKÉ RIZIKO	Stejně jako výše	HR/ BOZP			6 MÍRNÉ RIZIKO
Křik, nadávky při udílení pokynů nebo řešení problémů (pozdní příchod do práce).	[1],[2]	(1)(2)(3)	Stejně jako výše	3	4	12 VYSOKÉ RIZIKO	Stejně jako výše	HR/ BOZP			6 MÍRNÉ RIZIKO
Práce pod vysokým tlakem v době dopravní špičky	[1],[2]	(1),(2)	Stejně jako výše	4	4	16 VYSOKÉ RIZIKO	Stejně jako výše, a jak pracovat pod tlakem	HR/ BOZP			8 MÍRNÉ RIZIKO



Používání násilných nebo hrubých praktik během supervize (nalezení špinavého prádla, nesplněný úkol)	[1],[2]	(1), (2)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vedoucí musí být poučeni, jak dodržovat správné postupy ✓ incidenty musí být hlášeny 	4	4	16 VYSOKÉ RIZIKO	Stejně jako výše, a jak efektivně dohlížet	HR/ BOZP			8 MÍRNÉ RIZIKO
Nekvalifikovaní supervizoři jednají s nekvalifikovanými zaměstnanci	[1], [2]	[1],[2]	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vedoucí musí být poučeni, jak dodržovat správné postupy ✓ Incidenty musí být hlášeny 	5	4	20 EXTRÉMNÍ RIZIKO	Stejně jako výše, a jak efektivně vést zaměstnance a dohlížet na ně.	HR/ BOZP			10 MÍRNÉ RIZIKO

Riziko	Koho se týká	Důsledky	Stávající opatření	Hodnocení rizik			Dodatečná opatření	Odpovědná osoba	Termín	Posouzení	Rizika po dodatečných opatřeních
				Pravděpodobnost	Důsledky	Další rizika					

Sexuální obtěžování (ze strany hostů, kolegů nebo nadřízených)	[1] Pracovník, [2] Kolega, [3] třetí osoba.	[1] Rovnost žen a mužů [2] Propouštění [3] Snížení důstojnosti / úcty [4] Zásah do osobního životního prostoru	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Udržujte férové pracovní prostředí ✓ Okamžitá diskuse s vedením ✓ Informujte příslušný orgán a podpořte oběť 				(a) Vytvořit kodex sexuálního obtěžování. (b) Uspořádat školení o sexuálním obtěžování.	Personální manažer			
Hosté, kolegové nebo nadřízení mají sexuální poznámky nebo používají sexuální výrazy.	[1],[2],[3]	(1),(2),(3)	Stejně jako výše	4	3	12 VYSOKÉ RIZIKO	Stejně jako výše	HR/ BOZP			8 MÍRNÉ RIZIKO



Host, kolegové nebo nadřízený činí sexuální návrhy jakéhokoli druhu.	[1],[2],[3]	(1),(2),(3)	Stejně jako výše	3	3	9 MÍRNÉ RIZIKO	Stejně jako výše	HR/ BOZP			6 MÍRNÉ RIZIKO
Host, kolegové nebo nadřízený ukazují sexuální obsah.	[1],[2],[3]	(1),(2),(3)	Stejně jako výše	3	4	12 VYSOKÉ RIZIKO	Stejně jako výše	HR/ BOZP			6 MÍRNÉ RIZIKO
Host, kolegové nebo nadřízený tolerují sexuální obtěžování jiných osob.	[1],[2],[3]	(1),(3)	Stejně jako výše	3	4	12 VYSOKÉ RIZIKO	Stejně jako výše	HR/ BOZP			6 MÍRNÉ RIZIKO
Host, kolega nebo nadřízený zahání jinou osobu do kouta.	[1],[2],[3]	(1),(2),(3),(4)	Stejně jako výše	2	4	8 MÍRNÉ RIZIKO	Stejně jako výše	HR/ BOZP			4 NÍZKÉ RIZIKO

Riziko	Koho se týká	Důsledky	Stávající opatření	Hodnocení rizik			Dodatečná opatření	Odpovědná osoba	Termín	Posouzení	Rizika po dodatečných opatřeních
				Pravděpodobnost	Důsledky	Další rizika					



Šikana Zaměstnanec je znevýhodňován nebo slovně urážen (hostem nebo kolegou) za to, jaký je nebo jak se chová.	[1] Pracovník, [2] Kolega, [3] třetí osoba.	(1) <i>Psychické rozrušení,</i> (2) <i>úzkost, fobie</i> (3) <i>fyzické zranění</i> [4] <i>ohrožení života</i>	Zaměstnanci jsou proškoleni, co je šikana. Zaměstnanci jsou poučeni, že mají co nejdříve nahlásit šikanu nadřízenému nebo vedoucímu pracovníkovi (pokud se o ní dozvědí, ať už od zákazníka nebo od kolegy).				Uspořádat školení pro zaměstnance o tom, co je definováno jako šikana a jak reagovat v případech šikany. Pro vedoucí pracovníky, jak se jí vyhnout.	HR/ BOZP			
Slovní urážky kvůli fyzickému vzhledu (váha, nedostatky)	[1],[2],[3]	[1][2]	Stejně jako výše	3	3	9 MÍRNÉ RIZIKO	Stejně jako výše	HR/ BOZP			6 MÍRNÉ RIZIKO
Slovní urážky kvůli rase nebo původu (Romové, barevní,	[1],[2]	(!),(2)	Stejně jako výše	4	3	12 VYSOKÉ RIZIKO	Stejně jako výše	HR/ BOZP			8 MÍRNÉ RIZIKO
Slovní urážky kvůli sociálnímu postavení.	[1],[2]	(1), (2)	Stejně jako výše	4	3	12 VYSOKÉ RIZIKO	Stejně jako výše	HR/ BOZP			8 MÍRNÉ RIZIKO
Slovní urážky kvůli věku (např. stáří)	[1],[2]	(1), (2)	Stejně jako výše	4	3	12 VYSOKÉ RIZIKO	Stejně jako výše a generační rozdíl	HR/ BOZP			8 MÍRNÉ RIZIKO
Zaměstnanec je znevýhodňován nebo slovně urážen za svůj výkon nebo kvalitu práce.	[1],[2]	(1), (2)	Stejně jako výše	4	4	16 VYSOKÉ RIZIKO	Stejně jako výše a jak vést lidi v rámci zpětné vazby a hodnocení výkonu.	HR/ BOZP			8 MÍRNÉ RIZIKO

5.2.2. Hodnocení rizik pro restaurace

Riziko	Koho se týká	Důsledky	Stávající opatření	Hodnocení rizik			Dodatečná opatření	Odpovědná osoba	Termín	Posouzení	Rizika po dodatečných opatřeních
				Pravděpodobnost	Důsledky	Další rizika					
Pracoviště: restaurace											
Šikana (včetně elektronické)	[1] Pracovník, [2] Kolega, [3] třetí osoba.	1. Deprese 2. Úzkost 3. Nízké sebevědomí 4. Nízká výkonnost v práci	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Přizpůsobení pracoviště ✓ Dokumentace ✓ Rozhovor s nadřízenými 	3	3	9 MÍRNÉ RIZIKO	1. Pořádání školení (interních/externích) o tom, jak reagovat v případech šikany 2. Zvyšování citlivosti na projevy šikany	1. Personální manažer 2. Nadřízený	30/04/23		3 NÍZKÉ RIZIKO
Sexuální násilí	[1] Pracovník, [2] Kolega, [3] třetí osoba.	1. Významné psychologické dopady včetně deprese, úzkostné poruchy nebo dokonce sebevražedných sklonů. 2. Nízká výkonnost v práci	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zapojení vyššího managementu ✓ zajištění toho, aby zaměstnanci věděli o důvěrných způsobech oznamování, kterými mohou hlásit případy sexuálního obtěžování, a měli k nim přístup. 	4	4	16 VYSOKÉ RIZIKO	1. Zavedení zásad proti obtěžování a zajištění, aby je všichni zaměstnanci podpořili. 2. Zorganizujte povinné školení o prevenci sexuálního obtěžování.	Vyšší management / personální manažer	30/04/23		4 NÍZKÉ RIZIKO



Riziko	Koho se týká	Důsledky	Stávající opatření	Hodnocení rizik			Dodatečná opatření	Odpovědná osoba	Termín	Posouzení	Rizika po dodatečných opatřeních
				Pravděpodobnost	Důsledky	Další rizika					
Slovní napadání	[1] Pracovník, [2] Kolega, [3] třetí osoba.	1. Obtíže při přijímání závěrů nebo důležitých rozhodnutí 2. Cítí, že s ním není něco v pořádku na základní úrovni. 3. Pochybuje o svých schopnostech 4. Pociťuje nízkou sebedůvěru, sebeúctu a ztrácí elán.	<ul style="list-style-type: none">✓ Dokumentace chování✓ Konfrontace pachatele✓ Nahlášení takového jednání nadřízeným	4	2	8 MÍRNÉ RIZIKO	1. Vyhledání právní pomoci u poradce nebo interního oddělení (např. HR).	Management / Personální manažer	30/04/23		4 NÍZKÉ RIZIKO
Diskriminace v zacházení z důvodu pohlaví	Pracovník x Ostatní zaměstnanci	1. Jednoduché podráždění až těžká deprese, úzkost, bolesti hlavy, snížené sebevědomí, poruchy spánku. 2. Nízká motivace k práci atd.	<ul style="list-style-type: none">✓ Kontaktování vyššího vedení✓ Zajistit, aby zaměstnanci věděli o možnostech hlášení a měli k dispozici kanály, kterými je mohou hlásit	4	3	12 VYSOKÉ RIZIKO	1. Zavedení pravidel 2. Nabídka školení a konzultací	Vyšší management / personální manažer	30/04/23		4 NÍZKÉ RIZIKO
Diskriminace v přístupu z důvodu původu / etnické příslušnosti	Pracovník x Ostatní zaměstnanci	1. Snížení elánu 2. Osobní poruchy, jako je nízké sebevědomí nebo deprese. 3. Zrušení pracovní smlouvy	<ul style="list-style-type: none">✓ ústní nebo písemné varování✓ nabídky poradenství✓ přeložení na jiné místo nebo práci	3	4	12 VYSOKÉ RIZIKO	1. zásady 2. školení 3. další školení managementu	Management/ Personální manažer	30/04/23		3 NÍZKÉ RIZIKO



Riziko	Koho se týká	Důsledky	Stávající opatření	Hodnocení rizik			Dodatečná opatření	Odpovědná osoba	Termín	Posouzení	Rizika po dodatečných opatřeních
				Pravděpodobnost	Důsledky	Další rizika					
			✓ pozastavení nebo dokonce ukončení pracovního poměru								
Násilí ze strany třetích osob	Pracovník x Ostatní zaměstnanci	1. Nízká důvěra mezi zaměstnavatelem a zaměstnanci 2. Záleží na délce trvání a závažnosti útočného chování, ale důsledky jsou stejné jako u všech ostatních forem obtěžování, např. nízké zaujetí pro práci, pocitu bezbrannosti atd.	✓ Jasná definice násilí ze strany třetích osob ✓ Politika založená na hodnocení rizik ✓ Vhodné informace určené zákazníkům ✓ Vhodné školení pro vedení a zaměstnance ✓ Postup pro záznam faktů a dat pro monitorování	4	3	12 VYSOKÉ RIZIKO	1. Jasně postupy pro sledování, vyšetřování a reakci na obvinění 2. Požadavky týkající se hlášení incidentů ze strany zaměstnanců a opatření přijatých na ochranu těchto zaměstnanců; 3. Zásady týkající se toho, kdy je vhodné podávat stížnosti	Vyšší management / personální manažer	30/04/23		4 NÍZKÉ RIZIKO
Fyzické násilí	Pracovník x Ostatní zaměstnanci	1. Přímé dopady na zdraví 2. Nepřímé zdravotní problémy, jako je psychické trauma obětí násilného činu.	✓ zásahy do fyzického prostředí a ✓ zásahy na úrovni řízení společnosti.	3	5	15 VYSOKÉ RIZIKO	1. Jasně postupy pro sledování, vyšetřování a reakci na obvinění 2. Zavedení povinného školení o prevenci fyzického násilí 3. Vytvoření organizační skupiny, jejímž cílem je změnit chování členů organizace.	Management / personální manažer	30/04/23		3 NÍZKÉ RIZIKO



Riziko	Koho se týká	Důsledky	Stávající opatření	Hodnocení rizik			Dodatečná opatření	Odpovědná osoba	Termín	Posouzení	Rizika po dodatečných opatřeních
				Pravděpodobnost	Důsledky	Další rizika					
Šíření fám / pomluv	Pracovník x Ostatní zaměstnanci	1. Nízká důvěra mezi zaměstnanci a zaměstnavatelem 2. Snížení pracovního elánu 3. Osobnostní poruchy, jako je nízké sebevědomí nebo deprese 4. Zrušení pracovní smlouvy	✓ Dokumentace chování ✓ Konfrontace pachatele ✓ Nahlášení chování nadřízeným	4	2	6 MÍRNÉ RIZIKO	1. Vyhledání právní pomoci u poradce nebo interního oddělení (např. HR).	Management / Personální manažer	30/04/23		4 NÍZKÉ RIZIKO

5.2.3. Hodnocení rizik v oblasti cateringu

Riziko	Koho se týká	Důsledky	Stávající opatření	Hodnocení rizik			Dodatečná opatření	Odpovědná osoba	Termín	Posouzení	Rizika po dodatečných opatřeních
				Pravděpodobnost	Důsledky	Další rizika					
Pracoviště: catering											
Násilí ze strany zákazníka	[1] Pracovník, [2] Kolega, [3] třetí osoba.	1. fyzické (rozrušení, násilí, zranění) 2. psychické (rozrušení, násilí, zranění) 3. elektronické násilí	<ul style="list-style-type: none"> ✓ zákaz hádek se zákazníkem ✓ v případě komplikací je zaměstnanec povinen neprodleně informovat svého nadřízeného 	3	3	9 MÍRNÉ RIZIKO	1. propracované školení pro vedení společnosti, ale i pro její zaměstnance. 2. manuál, podle kterého se má postupovat při řešení násilí. 3. primárně se vyhnout situacím, ve kterých může dojít k násilí	Personální manažer			3 NÍZKÉ RIZIKO
Sexuální obtěžování	[1] Pracovník, [2] Kolega, [3] třetí osoba.	1. genderová nerovnost 2. dominance jednoho pohlaví	<ul style="list-style-type: none"> ✓ spravedlivé pracovní prostředí ✓ vedení je informováno, když se vyskytne komplikace ✓ pro řešení takových situací je nutné použít interní směrnici 	3	3	9 MÍRNÉ RIZIKO	1. Vytvořit kodex sexuálního obtěžování 2. Uspořádat školení pro zaměstnance o rovnosti žen a mužů a o tom, jak rozpoznat sexuální	Personální manažer			3 NÍZKÉ RIZIKO



Riziko	Koho se týká	Důsledky	Stávající opatření	Hodnocení rizik			Dodatečná opatření	Odpovědná osoba	Termín	Posouzení	Rizika po dodatečných opatřeních
				Pravděpodobnost	Důsledky	Další rizika					
		3. vzdělání ve vztahu k pohlaví 4. ponižování jednoho pohlaví				obtěžování a předcházet mu. 3. Vytvořit obecnou příručku (včetně sexuálního obtěžování), která bude v takových situacích velkým pomocníkem. 4. Uspořádání osvětové kampaně na pracovišti 5. Vytvořit formulář pro hlášení incidentů, který umožní analyzovat dynamiku prostředí.					

Šikana	[1] Pracovník, [2] Kolega, [3] třetí osoba.	1. fyzické (rozrušení, násilí, zranění) 2. psychické (rozrušení, násilí, zranění)	✓ Zaměstnanci jsou poučeni o tom, že pokud se o takovém jevu dozvědí, ať už od zákazníka nebo od jiného zaměstnance, musí to neprodleně oznámit vedoucímu příslušného oddělení a generálnímu řediteli.	3	2	6 MÍRNÉ RIZIKO	1. Uspořádat školení pro zaměstnance společnosti, jak reagovat v případech násilí. 2. Vytvořit obecnou příručku, která bude v takových situacích velkým pomocníkem. 3. Poskytnutí letáku s body o šikaně, kterou nelze tolerovat, nebo - vytvořit kodex šikany.	Personální manažer			2 NÍZKÉ RIZIKO
--------	---	--	--	---	---	----------------	---	--------------------	--	--	-------------------



							4. Vytvořit formulář pro hlášení incidentů, který umožní analyzovat dynamiku prostředí.				
Diskriminace	[1] Pracovník, [2] Kolega, [3] třetí osoba.	1. Pohlaví 2. Věk 3. Migrace 4. Rozmanitost	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Politika rovných příležitostí a nediskriminace ve společnosti ✓ vedení je informováno, když se vyskytne komplikace 	3	2	6 MÍRNÉ RIZIKO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uspořádat školení pro zaměstnance společnosti o hodnotě inkluze v podnikání. 2. Projednat se zaměstnanci politiku a postupy nediskriminace ve firmě. 3. Deklarovat začlenění a ochranu rozmanitosti ve firmě na jejích internetových stránkách a dalšími způsoby. 				4 NÍZKÉ RIZIKO
Šíření pomluv	[1] Pracovník, [2] Kolega, [3] třetí osoba.	1. Nedostatek důvěry 2. Snížení výměny informací mezi členy týmu 3. Nedodržení termínů 4. Vytváření skupin 5. Nepřátelství	<ul style="list-style-type: none"> • diskuse se zúčastněnými členy týmu • dokumentace jednání • nahlášení jednání nadřízeným 	4	2	8 MÍRNÉ RIZIKO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teambuildingové aktivity 2. Zřízení etické komise 3. Distribuce letáčku s body o šikaně, kterou nelze tolerovat. 4. Vytvoření kodexu boje proti šikaně. 5. Vytvoření formuláře pro hlášení incidentů za účelem analýzy dynamiky prostředí. 				4 NÍZKÉ RIZIKO
Vystavení nezvládnutelné	[1] Pracovník, [2] Kolega,	1. Zvýšená úroveň stresu 2. Snižující se motivace	<ul style="list-style-type: none"> • diskuse se zúčastněnými členy týmu • dokumentace jednání • nahlášení jednání nadřízeným 	3	3	9 MÍRNÉ RIZIKO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Školení pro tým 2. Teambuildingové aktivity 3. Rovnoměrné přerozdělení úkolů pro tým 				4 NÍZKÉ RIZIKO



pracovní zátěži	[3] třetí osoba.	3. Dlouhodobá zdravotní rizika 4. Pracovní absence 5. Zrušení pracovní smlouvy					4. Stanovení postupů pro přidělování úkolů				
Nadměrné monitorování práce	[1] Pracovník, [2] Kolega, [3] třetí osoba.	1. Zvýšená úroveň stresu 2. Snižující se motivace 3. Dlouhodobá zdravotní rizika 4. Snížení produktivity 5. Zrušení pracovní smlouvy	<ul style="list-style-type: none">• diskuse se zúčastněnými členy týmu• dokumentace chování• nahlášení takového jednání nadřízeným	3	2	6 MÍRNÉ RIZIKO	1. Školení pro tým 2. Školení pro manažery 3. Jasně postupy pro sledování, vyšetřování a reakci na obvinění				4 NÍZKÉ RIZIKO

5.3. PŘÍLOHA II

5.3.1. 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:

▪ Recepční	▪ barman/barmanka
▪ Sekretářka	▪ barista
▪ Úklidový personál	▪ plavčík/plavčice
▪ Číšník/servírka	▪ 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 deescalace (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.