



# **Risku identificēšanas un novērtēšanas metodoloģija (PR2/A1)**



Eiropas Komisijas atbalsts šīs publikācijas sagatavošanai nav uzskatāms par satura apstiprinājumu, kas atspoguļo tikai autoru viedokļus, un Komisija nevar būt atbildīga par tajā ietvertās informācijas jebkādu izmantošanu.

## Saturs

1.	Ievads	2
2.	Par WEED OUT	2
1.	Darbvietas risku identificēšanas un novērtēšanas metodoloģija	3
1.1.	KĀDĒĻ MUMS IR NEPIECIEŠAMA METODOLOĢIJA?.....	3
1.2.	APTAUJA UN INTERVIJAS.....	4
2.	Jebkāda veida vardarbības HORECA nozarē prevencijas un pārvaldības stratēģija	5
2.1.	VARDARBĪBA.....	5
2.2.	Ietvars.....	5
2.3.	VARDARBĪBAS VEIDI.....	5
2.4.	RISKA FAKTORU IDENTIFICĒŠANA.....	6
2.5.	VARDARBĪBAS DARBA VIETĀ RISKU NOVĒRTĒJUMS.....	7
5.	Pielikums	9
5.1.	I pielikums.....	9
5.1.1.	Risku novērtējuma matrica.....	9
5.2.	II pielikums.....	10
5.2.1.	Aptauja.....	10



## 1. Ievads

Vardarbība darbavietā nav izņēmums, kas notiek tikai atsevišķos uzņēmumos, bet tā tādā vai citādā veidā notiek praktiski visās viesnīcu, restorānu un sabiedriskās ēdināšanas nozares (HORECA) nozares organizācijās. Katrs incidents ir nozīmīgs un vērā ņemams, un ilgtermiņā tam var būt milzīgas sekas ne tikai iesaistītajiem cilvēkiem, bet arī pašam uzņēmumam. Tāpēc, lai izstrādātu 'Ar darbu saistītas vardarbības risku identificēšanas un novērtēšanas metodiku', WEED OUT projekts veica aptauju, lai noskaidrotu HORECA darbinieku izpratni par vardarbību darba vietā.

## 2. Par WEED OUT

Projektu WEED OUT finansē Eiropas Komisijas programma Erasmus+. Projekts sākās 2021. gada novembrī un ilgst 2 gadus. Šajā projektā tiks izveidota unikāla apmācību programma un izstrādāti atbilstoši rīki HORECA vadībai, lai novērstu, identificētu un pārvaldītu vardarbību darba vietā. Iespējams, ka preventīvie pasākumi pilnībā nenovērsīs vardarbīgas uzvedības gadījumus, taču ievērojami tos samazinās un atturēs no līdzīgiem gadījumiem nākotnē. HORECA ir nozare, kurā vardarbība darbavietā plaukst galvenokārt tāpēc, ka tajā strādā cilvēki ar zemāku formālo kvalifikāciju vai ļoti zemu izglītību, vai arī cilvēki no neaizsargātām iedzīvotāju grupām, piemēram, jaunieši, sievietes, kuras pelna ģimenes iztiku, migranti vai etnisko minoritāšu pārstāvji. Vardarbība darbavietā apdraud darbinieku veselību un drošību. Visiem apdraudējumiem nepieciešami preventīvi pasākumi, lai samazinātu to rašanās risku. Tāpēc HORECA vadībai ir svarīgi zināt, kā efektīvi novērst šādus draudus. Uzņēmējdarbībā visi šie apdraudējumi tiek identificēti un aprakstīti risku novērtēšanas plānā, kas ir daļa no plašāka darba drošības un veselības aizsardzības (DDVA) pārvaldības plāna. Lai gan lielākajā daļā darba drošības un veselības aizsardzības plānu vardarbība darbavietā tiek atzīta par risku, bieži vien piedāvātie risku mazināšanas pasākumi ir virspusēji un aptver tikai darbinieku informēšanu. HORECA saskaras ar hronisku darbaspēka trūkumu, un pašreizējais vardarbības līmenis darbavietā var demotivēt cilvēkus meklēt darbu šajā jomā. Turklāt, vardarbībai darbavietā ir vilņveidīga ietekme uz sabiedrību, ekonomiku un Eiropas iedzīvotāju dzīves kvalitāti. Lai uzlabotu situāciju un mainītu pašreizējos negatīvos darba apstākļus HORECA nozarē, ir jāveic radikāli pasākumi. HORECA nozarē strādājošajiem ir tiesības uz drošu un veselībai nekaitīgu vidi. Ir pienācis laiks "Izskaut vardarbību darbavietā no HORECA nozares!"



Projekta mērķi:

- Palielināt profesionālās izglītības un apmācības lomu efektīvai vardarbības novēršanai un pārvaldībai HORECA nozarē.
- Paaugstināt vadības un ieinteresēto personu informētību.
- Piedāvāt HORECA vadības apmācības, lai ieviestu darba drošības un veselības aizsardzības pārvaldības plānus vardarbības mazināšanai darbavietā.
- Veicināt iekļaujošu, veselībai nekaitīgu un drošu HORECA nodarbinātību.
- Uzlabot darba apstākļus nozarē, lai piesaistītu tai vairāk darbaspēka.
- Mazināt cietušo emocionālo, sociālo un psiholoģisko stresu.
- Veicināt no vardarbības brīvas tūrisma un sabiedriskās ēdināšanas nozares izveidi Eiropā.

## 1. Darbavietas risku identificēšanas un novērtēšanas metodoloģija

### 1.1. KĀDĒĻ MUMS IR NEPIECIEŠAMA METODOLOĢIJA?

Vardarbības risks darbā parasti rodas šādu apstākļu dēļ:

- darba vide;
- darba uzdevumi un to veikšanas veids;
- darba plānošana un vadības veids.

Tipiskas riska situācijas, kas izraisa ar darbu saistītu vardarbību, ir šādas:

- darbs ar skaidru naudu, zālēm vai vērtslietām;
- darbs vienatnē, darbs izolācijā, sabiedriskais darbs un darbs naktī;
- pakalpojumu sniegšana grūtībās nonākušiem, dusmīgiem vai ieslodzītiem cilvēkiem;
- tiesībaizsardzības darbības.

Dažkārt darbinieks var atturēties ziņot par vardarbīgu incidentu, jo:



- tiek uzskatīts, ka tas ir "daļa no darba" un ka ar to neko nevar darīt;
- darbinieks uzskata, ka jāziņo tikai par "nopietniem incidentiem";
- pastāv uzskats, ka nekas nenotiks, ja par incidentu tiks paziņots;
- darbinieks uzskata, ka viņš tiks vainots par incidentu;
- ziņošanas process ir laikietilpīgs un sarežģīts;
- darbinieks vienkārši vēlas par to aizmirst.

Vardarbības darba vietā identificēšanas un novērtēšanas metodoloģijas apraksts parādīs mums ceļu. Tas palīdzēs saīsināt mācīšanās gaitu visiem nozares darbiniekiem, tostarp vadībai un personālam. Tā nodrošinās minimālos standartus vardarbības darba vietā risku novēršanai un pārvaldībai visā nozarē, lai aizsargātu to darbinieku veselību, drošību un labklājību, kuriem ir iespēja saskarties ar vardarbību darba vietā.

## 1.2. APTAUJA UN INTERVIJAS

Lai noteiktu, kāda metodika jāievēro, lai HORECA uzņēmumā identificētu un novērtētu riskus, partneri veica 263 HORECA darbinieku aptauju sešās ES valstīs (Čehijā, Kiprā, Grieķijā, Latvijā, Lietuvā un Vācijā). Aptaujas mērķis bija prognozēt vardarbības darba vietā raksturu un biežumu HORECA nozarē, kā arī nozares darbinieku attieksmi pret to. Aptaujas rezultāti pēc tam tika apspriesti ar katras partnervalsts veselības aizsardzības un drošības speciālistiem un atbildīgajiem nozares vadītājiem, lai noskaidrotu, kā tiek risināti vardarbības darbavietā incidenti.

Noslēgumā jāsecina, ka šis pasākums skaidri parādīja, ka HORECA nozare ir neaizsargāta pret vardarbību darbavietā. Reālos problēmas apmērus var tikai nojaust, jo nodarbinātajiem nav īsti skaidrs, kas ir vardarbība darba vietā. Dažās valstīs sliktu izturēšanos pret darbiniekiem var uzskatīt par normu, jo ne varmākas, ne tie, pret kuriem izturas slikti, nenovērtē, kas īsti ir vardarbība darbavietā.

Tāpēc HORECA ir jāizstrādā un jāievieš strukturēta politika un pārredzamas ziņošanas procedūras. Darbiniekiem ir vajadzīga nepārtrauktas apmācības par to, kā atpazīt un izmantot šīs procedūras, lai ziņotu par incidentiem. Nozarei ir jābūt atvērtai šajā jautājumā un jāmudina darbinieki ziņot par



vardarbības darbavietā gadījumiem; neatkarīgi no tā, cik mazi vai lieli tie ir, piedāvājot stimulus un nodrošinot drošu un pārredzamu vidi. Tas ir vienīgais veids, kā atturēt pārkāpējus no savas prettiesiskās rīcības atkārtotības.

HORECA ir nozare, kurā pastāvīgi trūkst darbaspēka. Viens no iemesliem, kāpēc šī darbaspēka problēma ir kļuvusi hroniska, ir vardarbība darbavietā. Ieviešot skaidras un pārredzamas procedūras šīs problēmas pārvaldībai, tiks nodrošināta veselībai nekaitīga darba vide un tiks veicināta lielāka darbinieku vēlme strādāt šajā nozarē. Veselīgā darbavietā palielinās ražošanas apjomi un kvalitāte, tā veicinot augstāku sniegto pakalpojumu novērtējumu.

## 2. Jebkāda veida vardarbības HORECA nozarē prevencijas un pārvaldības stratēģija

### 2.1. VARDARBĪBA

Termins "vardarbība" darba pasaulē attiecas uz nepieņemamu uzvedību un rīcību vai tās draudiem. Tā var būt vienreizēja vai atkārtota parādība, kuras mērķis ir nodarīt fizisku, psiholoģisku, seksuālu vai ekonomisku kaitējumu, vai arī kuras rezultātā rodas vai var rasties šāds kaitējums.

### 2.2. IETVARŠ

Vardarbība darba vietā notiek darba laikā, ir saistīta ar darbu vai izriet no darba:

1. darba vietā, tostarp sabiedriskās un privātās telpās, ja tās ir darba vieta;
2. vietās, kur darbiniekam izmaksā algu, koplietošanas tualetēs, pusdienašā vai atpūtas telpās, kā arī telpās, kurās darbinieki mazgājas un pārgērbjas;
3. ar darbu saistītu braucienu, ceļojumu, apmācību, pasākumu vai sabiedrisko aktivitāšu laikā;
4. izmantojot ar darbu saistītu saziņu, tostarp saziņu, ko nodrošina informācijas un komunikācijas tehnoloģijas;
5. darba devēja nodrošinātā dzīvesvietā; un
6. braucot uz darbu un no darba.



### 2.3. VARDARBĪBAS VEIDI

Ir četras vardarbības kategorijas, ko nosaka pēc personas, kas veic vardarbību darbavietā.

- **Vardarbība, no trešās personas (apmeklētāja, klienta, viesā, piegādātāja)**

Saskaņā ar CDC (Vardarbības veidi darbavietā | WPVHC | NIOSH, 2020) šis vardarbības veids attiecas uz attiecībām ar apmeklētājiem/klientiem, pacientiem, viņu ģimenes locekļiem un citiem apmeklētājiem. To var saukt arī par klientu vardarbību pret darba ņēmēju. Šis vardarbības veids notiek, ja vardarbīgajai personai ir likumīgas attiecības ar uzņēmumu, piemēram, tas ir apmeklētājs, klients vai piegādātājs, kas kļūst vardarbīgs, sadarbojoties ar uzņēmumu un tā darbiniekiem (Turner, 2022).

- **Vardarbība darbinieku starpā**

Šajā gadījumā vainīgais ir uzņēmuma darbinieks vai bijušais darbinieks, kas uzbrūk vai draud citiem darbiniekiem vai bijušajiem darbiniekiem darba vietā (Turner, 2022). Vardarbība var būt laterāla vai vertikāla, un tā var ietvert iebiedēšanu, bieži vien verbālu un emocionālu vardarbību, aizskarošu/atriebīgu/ pazemojošu uzvedību un pat slepkavību. Šāda veida vardarbība bieži ir vērsta pret personu, kas tiek uzskatīta par zemāku (vadītājs pret darbinieku, ārsts pret medmāsu, kolēģis pret kolēģi utt.)

- **Noziedzīgs nodoms**

Šāda veida vardarbībā darbavietā pārkāpējam nav likumīgas saistības ar uzņēmumu vai darbiniekiem. Šāda veida vardarbība parasti notiek incidentu veidā (laupīšana, zādzība veikalā, ielaušanās veikalā, terorisms) (Turner, 2022).

- **Personiskās attiecības**

Šajā gadījumā noziedzīgā nodarījuma izdarītājs nav saistīts ar uzņēmumu, bet ir saistīts ar cietušo. Tas bieži attiecas uz vardarbības ģimenē upuriem (piemēram, medmāsas vīrs seko viņai uz darbu un draud viņai). Lai gan tas var šķist personiski, šāda veida vardarbība var negatīvi ietekmēt kolēģus un klientus, radot fizisku vai emocionālu kaitējumu (Vardarbības veidi darba vietā | WPVHC | NIOSH, 2020).



## 2.4. RISKĀ FAKTORU IDENTIFICĒŠANA

Riska faktoru identificēšana sākas ar informācijas apkopošanu par veicamo darbu un teritoriju, kurā tas tiek veikts. Kritiski aplūkojiet savu darba vidi. Aptaujājiet darbiniekus, lai apkopotu viņu novērojumus un atziņas.

2.pielikumā jūs atradīsiet aptaujas veidlapu.





#### 4.5. VARDARBĪBAS DARBA VIETĀ RISKU NOVĒRTĒJUMS

Kad apdraudējums ir identificēts, tas ir jānovērtē, lai noteiktu riska pakāpi darbiniekiem. Pēc tam, ņemot vērā iepriekš minēto, veidlapā (1.pielikums) risku novērtē kā funkciju, ko nosaka riska iestāšanās varbūtība un radītās sekas. Sadarbojoties ar darbiniekiem vai arī bez viņu līdzdalības tiek veikti papildu pasākumi, ja to prasa riska novērtējums vai arī saskaņā ar vadības lēmumu. Tiek iecelts par pasākumu īstenošanu atbildīgais vadītājs, kā arī noteikts termiņš, kurā šie papildu pasākumi tiks īstenoti.

Riska novērtējumu veic, par pamatu aprēķiniem izmantojot 1., 2. un 3. tabulu. Riskus klasificē, ņemot vērā to varbūtību (sk. 1. tabulu) un seku smagumu (sk. 2. tabulu). Šo divu parametru kombinācija veido riska lielumu (sk. 3. tabulu).

<b>1. tabula: Varbūtības klasifikācijas kritēriji</b>		
5	Augsta varbūtība	Risks rodas bieži
4	Diezgan augsta varbūtība	Risks drīzāk radīsies nekā neradīsies
3	Vidēji augsta varbūtība	Risks var rasties, bet var arī nenotikt
2	Neliela varbūtība	Risks visticamāk neiestāsies
1	Ļoti maza varbūtība	Risks nav sagaidāms

<b>2.tabula: Kritēriji seku smaguma pakāpes klasificēšanai</b>		
5	Ļoti nopietnas sekas	Ļoti smags nelaimes gadījums, kas izraisa neatgriezeniskus bojājumus un beidzas ar nāvi (piem., sišana līdz nāvei, pašnāvība).
4	Nopietnas sekas	Smags nelaimes gadījums - izraisa nopietnus miesas bojājumus/slimību līdz pat invaliditātei (piemēram, piekaušana, kas izraisa invaliditāti, amputācija, vēzis, 3. vai 2. pakāpes apdegumi lielā ķermeņa daļā, pašnāvības mēģinājums u. c.) un cietušajam ir nepieciešama palīdzība slimnīcā.
3	Vidēji smagas sekas	Traumas un slimības, kas izraisa nelielu, bet ilgstošu vai bieži atkārtoto sasprindzinājumu (piemēram, sasitumi, skrambas, vienkārši lūzumi, otrās pakāpes apdegumi noteiktā ķermeņa daļā u. c.), un cietušajam ir nepieciešama pirmā palīdzība.
2	Nelielas sekas	Slikta uzvedība



1	Ļoti nelielas sekas	Nerada traumas vai slimības
---	---------------------	-----------------------------

**3. tabula: Riska novērtējums**

		SEKAS				
		5	4	3	2	1
V A R B Ū T Ī B A	5	EKSTRĒMS RISKS	EKSTRĒMS RISKS	AUGSTS RISKS	MĒRENS RISKS	ZEMAS RISKS
	4	EKSTRĒMS RISKS	AUGSTS RISKS	AUGSTS RISKS	MĒRENS RISKS	ZEMAS RISKS
	3	AUGSTS RISKS	AUGSTS RISKS	MĒRENS RISKS	MĒRENS RISKS	ZEMAS RISKS
	2	MĒRENS RISKS	MĒRENS RISKS	MĒRENS RISKS	ZEMAS RISKS	ZEMAS RISKS
	1	ZEMAS RISKS	ZEMAS RISKS	ZEMAS RISKS	ZEMAS RISKS	ZEMAS RISKS

Balstoties uz izvērtēšanas posmā iegūtajiem rezultātiem un atkarībā no noteiktā risku līmeņa, tiek noteikti šādi pasākumi (skat. 4.tabulu).

**4.tabula: Riska līmenis un veicamie pasākumi**

RISKA LĪMENIS	PASĀKUMI UN TERMIŅI
<b>25 - 20 Ekstrēms risks</b>	Neuzsākt darbu, kamēr risks nav samazināts. Ja risku nav iespējams samazināt pat ar neierobežotiem resursiem, aizliegums strādāt ir jāturpina.
<b>16 - 12 Augsts risks</b>	Nesākt darbu, kamēr risks nav samazināts. Risku ir iespējams samazināt, bet jārikojas nekavējoties.
<b>10 - 6 Mērens risks</b>	Pasākumi, lai realizētu saprātīgu risku samazināšanu, noteiktā laika posmā ieviešot konkrētas aktivitātes, kurās tiek ņemtas vērā ieviešanas izmaksas attiecībā pret sagaidāmajiem uzlabojumiem.
<b>5 - 2 Zems risks</b>	Papildu kontroles pasākumi nav nepieciešami. Jebkuri uzlabojumi ir vadības ziņā, un ir jāsamēro to īstenošanas izmaksas ar iespējamajiem uzlabojumiem.



## 5. Pielikums

### 5.1. I pielikums

#### 5.1.1. Risku novērtējuma matrica

Apdraudējums	Uz ko tas attiecas	Sekas	Esošie pasākumi	Riska novērtējums			Papildu pasākumi	Atbildīgā persona	Laika grafiks	Audits	Risks pēc papildu pasākumiem
				Varbūtība	Sekas	Atlikušais Risks					
<b>Darba zona: .....</b>											
<b>Vardarbība</b>	Darbinieks	1.	✓				1.				
	Cits darbinieks										
	Cita persona	3.puse									





## 5.2. II pielikums

### 5.2.1. Aptauja

#### **ABC viesnīcu vardarbības novēršanas aptauja (20xx gads)**

##### **Ievads**

Šī aptauja ir izstrādāta, lai palīdzētu novērtēt un uzlabot ABC viesnīcas vardarbības novēršanas programmu.

##### **Pievienots programmas novērtējuma aptaujai pēc programmas īstenošanas**

Jūsu atsaukmes palīdzēs Vardarbības darba vietā novēršanas komitejai novērtēt pagājušajā gadā īstenoto vardarbības novēršanas procesu ietekmi un izstrādāt ieteikumus programmas uzlabošanai.

Lūdzu, veltiet dažas minūtes, lai atbildētu uz turpmāk minētajiem jautājumiem par savu pieredzi saistībā ar vardarbību darbavietā un vardarbības novēršanas pasākumiem šajā iestādē.

Paldies, ka piedalījāties mūsu aptaujā. Jūsu atsaukmes ir svarīgas. **Visas atbildes ir konfidenciālas**

##### **Kas ir vardarbība darbavietā?**

Saskaņā ar Eiropas Savienības Direktīvu 2002/73/EK vardarbība darbavietā ir jebkura fiziskas vardarbības, uzmākšanās, pazemošanas, iebiedēšanas vai citas draudošas vai traucējošas rīcības akts vai draudi, kas notiek darba vietā. Tie var būt gan izteikti draudi un verbāla vardarbība, gan arī fiziski uzbrukumi un pat slepkavība.

Lai uzzinātu vairāk, lūdzu, sazinieties ar: xxxxxx, Drošības inspektoru rakstot uz [safety@abc-hotel.com](mailto:safety@abc-hotel.com)



## **Aptaujas saturs**

Datums \_\_\_\_/\_\_\_\_/20xx

### ***Informācija par darbinieku***

1. Viesnīcas departaments:

2. Amats:

Amatu piemēri:

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Reģistratūras darbinieks</li><li>▪ Sekretārs</li><li>▪ Uzkošanas personāls</li><li>▪ Viesmīlis / viesmīle</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bārmenis/bārmene</li><li>▪ Barista</li><li>▪ Baseina uzkošanas specialists/-e</li><li>▪ Animators</li></ul>
---	---

3. Cik ilgi Jūs strādājat viesnīcā?

- Mazāk kā 1 gadu
- 1-5 gadus
- 5-10 gadus
- Vairāk kā 10 gadus

### ***Darbinieku kopējā pieredze saistībā ar vardarbību darba vietā viesnīcā***

4. Kā Jūs izprotat jēdzienu “vardarbība darba vietā”?

5. Vai laikā, kopš strādājat šajā viesnīcā, vardarbības gadījumu skaits darbavietā ir palielinājies vai samazinājies?

***(Atbilžu varianti: Palielinājies / Samazinājies / Nav mainījies/ Nezinu)***

## Vardarbības veidi, ar kuriem darbinieki ir saskārušies, un viņu izpratne par to cēloņiem

6. Vai pēdējā gada laikā esat bijis tieši iesaistīts/-a vardarbības incidentā/-os darbavietā šajā uzņēmumā? **(Atbilžu variant: Jā/ Nē)**

7. Ja jā, kāda veida incidents/-i tie bija? Atzīmējiet visus atbilstošos variantus.

- Fizisks uzbrukums - piemēram, speršana, sitieni, spļaušana, košana, stumšana, vilkšana, griešana, duršana.
- Emocionāls uzbrukums - piemēram, mobings, manipulēšana, iebiedēšana.
- Seksuāls uzbrukums - piemēram, uzmākšanās, vajāšana.
- Verbāls uzbrukums - piemēram, draudi, apvainojumi, apsūkāšanās, nevēlams kontakts.
- Cits – lūdzu, raksturojiet:

.....

8. Ja jā, lūdzu, aprakstiet incidentu(s).

9. Sakārtojiet secībā faktoros, kas, Jūsaprāt, veicina vardarbības vai agresijas problēmu vai draudus Jūsu darba vietā? (atbilžu izvēle: "1" ir visbiežāk sastopamais faktors un "7" ir vismazāk ietekmējošais faktors).

Faktors	1	2	3	4	5	6	7
Narkotikas un alkohols							
Kultūras atšķirības							
Spiediens darbā							
Darba vietā pieņemtā prakse							
Grūtības saziņā/ komunikācijā							
Klientu iejaukšanās							



Personīgās problēmas							
Dzimums							
Seksuālās preferences							
Citi .....							

### ***Vardarbības darba vietā izraisītāji***

10. Pēc jūsu pieredzes norādiet personas, kas visbiežāk izraisa vardarbības incidentus darbavietā:

- Vadītāji/ pārziņi
- Klienti
- Darbinieki/ kolēģi
- Citi (lūdzu, paskaidrojiet) .....

### ***Vardarbības biežums***

11. Cik bieži redzat vai piedzīvojat vardarbību savā darbavietā?

- Vismaz reizi dienā
- Vidēji reizi nedēļā
- Vidēji reizi mēnesī
- Vairākas reizes gadā
- Reizi gadā vai retāk
- Nekad
- Citi (lūdzu, paskaidrojiet) .....

12. Kuras ikdienas darba aktivitātes, ja tādas ir, pakļauj Jūs vislielākajam vardarbības riskam?

### ***Vadības atbalsts un darbinieku informētība par Vardarbības darba vietā novēršanas programmas pasākumiem***





13. Vai vadība sniedz darbiniekiem informāciju par vardarbības novēršanas pasākumiem viesnīcā?

**(Atbilžu varianti: Jā/ Nē /Nezinu)**

*Lūdzu, sniedziet komentāru par savu atbildi*

14. Vai viesnīcā ABC ir izstrādāta rakstiska vardarbības novēršanas politika? **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**

*Lūdzu, sniedziet komentāru par savu atbildi*

15. Vai viesnīcā ABC ir skaidri noteiktas procedūras un prasības attiecībā uz vardarbības novēršanu? **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**

*Lūdzu, sniedziet komentāru par savu atbildi*

### **Risku novērtējums**

16. Vai esat informēts par drošības procedūrām, kas ieviestas darba vietā, lai pasargātu Jūs no vardarbības darba vietā? **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**

*Lūdzu, sniedziet komentāru par savu atbildi*

### **Izglītība un apmācības**

17. Vai savā darbavietā esat piedalījies vardarbības novēršanas apmācībās par vardarbības novēršanu darbavietā?

**(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**



18. Ja atbilde uz iepriekšējo jautājumu bija "jā", norādiet, kādās apmācības piedalījāties?

19. Ja atbilde uz 17.jautājumu bija "jā", vai uzskatāt, ka šīs apmācības bija pietiekamas, lai jūs:

- Uzzinātu, kas ir vardarbība darba vietā **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**
- Zinātu faktorus, kas var veicināt vardarbību darbavietā **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**
- Varētu atpazīt draudošu, agresīvu vai vardarbīgu uzvedību un prastu atbilstoši rīkoties **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**
- Zinātu, kur lūgt palīdzību, ja saskaraties ar vardarbīgu vai agresīvu personu **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**
- Prastu izmantot verbālās deeskalācijas tehnikas **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**
- Varētu izmantot paš aizsardzības/ savaldīšanas procedūras **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**
- Ziņotu un dokumentētu vardarbības un agresijas gadījumus (fiziskus, verbālus u.c.) **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**
- Pārzinātu Eiropas direktīvu noteikumus par vardarbību darbavietā **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**
- Zinātu, kādi resursi ir pieejami darbiniekiem, lai tiktu galā ar draudiem un uzbrukumiem **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**

20. Vai Jums ir ieteikumi vai priekšlikumi papildinājumiem saņemtajām apmācībām par vardarbības novēršanu darbavietā? **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**

Lūdzu, sniedziet komentāru par savu atbildi



21. Ja uz 17. jautājumu atbildējāt "nē" vai "nezinu", vai uzskatāt, ka jums būtu jāapmeklē apmācības par vardarbības novēršanu darbavietā? **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē)**

### ***Reaģēšana uz incidentiem***

22. Vai zināt, kā rīkoties, ja esat iesaistīts tieši vai kā liecinieks vardarbības incidentā darbavietā? **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**



23. Lūdzu, paskaidrojiet, kāpēc nezināt vai neesat pārliecināts, kā rīkoties, ja esat iesaistīts vardarbības incidentā darbavietā kā dalībnieks vai liecinieks.

24. Ja esat iesaistīts vardarbības incidentā darbavietā un lūdzat palīdzību, vai palīdzība Jums tiks sniegta? **(Atbilžu varianti: Jā/ Nē/ Nezinu)**

Lūdzu, sniedziet komentāru par savu atbildi

### **Zināšanas par to, kā ziņot par un reaģēt uz vardarbību darba vietā**

25. Kādi faktori ietekmē to, vai jūs ziņotu par vardarbīgu incidentu, uzbrukumu vai draudošu uzvedību darbā? **Atzīmējiet visus atbilstošos variantus.**

Incidenta smagums	
Atbildīgais vadītājs konkrētajā brīdī	
Kolēģu atbalsts vai tā trūkums	
Kas ir iesaistītais klients (gadījumos, kad iesaistīts klients)	
Ziņošanas procedūra nav saprotama	
Ziņošanas mērķis nav skaidrs	
Bailes no atreibības	
Par incidentu ziņoja kāds cits	
Cits variants: lūdzu, konkretizējiet:	

**Paldies, ka piedalījāties šajā aptaujā. Jūsu ieguldījums ir mozīmīgs.**