



# **Vardarbības darba vietā prevencijas un vadības stratēģija (PR2/A2)**



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.

## Satura rādītājs

1.	Ievads	2
2.	Par WEED OUT projektu	2
3.	Darbavietas risku identificēšanas un novērtēšanas metodoloģija	3
3.1.	KĀDĒĻ, MUMS IR NEPIECIEŠAMA METODOLOĢIJA?.....	3
3.2.	APTAUJA UN INTERVIJAS.....	4
4.	Jebkāda veida vardarbības HORECA nozarē prevencijas un pārvaldības stratēģija	5
4.1.	VARDARBĪBA.....	5
4.2.	ietvars.....	5
4.3.	VARDARBĪBAS VEIDI.....	5
4.4.	RISKA FAKTORU IDENTIFICĒŠANA.....	6
4.5.	VARDARBĪBAS DARBA VIETĀ RISKU NOVĒRTĒJUMS.....	7
4.6.	HORECA VARDARBĪBAS RISKU NOVĒRTĒJUMS.....	9
5.	Pielikumi	11
5.1.	1.PIELIKUMS.....	11
5.1.1.	RISKU NOVĒRTĒŠANAS MATRICA.....	11
5.2.	2. PIELIKUMS.....	12
5.3.	2.PIELIKUMS.....	30
5.3.1.	APTAUJA.....	30



## 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

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 viļņveidīga 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 darbspēka.
- Mazināt cietušo emocionālo, sociālo un psiholoģisko stresu.
- Veicināt no vardarbības brīvas tūrisma un sabiedriskās ēdināšanas nozares izveidi Eiropā.

### 3. Darbavietas risku identificēšanas un novērtēšanas metodoloģija

#### 3.1. 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.

### 3.2. 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.

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

### 4.1. 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.

### 4.2. 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.

### 4.3. 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).



#### 4.4. 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 noteikšanai</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: Risku novērtējums**

		SEKU SMAGUMS				
		5	4	3	2	1
V A R B Ū T Ī B A	5	EKSTRĒMS RISKS	EKSTRĒMS RISKS	AUGSTS RISKS	MĒRENS RISKS	ZEMS RISKS
	4	EKSTRĒMS RISKS	AUGSTS RISKS	AUGSTS RISKS	MĒRENS RISKS	ZEMS RISKS
	3	AUGSTS RISKS	AUGSTS RISKS	MĒRENS RISKS	MĒRENS RISKS	ZEMS RISKS
	2	MĒRENS RISKS	MĒRENS RISKS	MĒRENS RISKS	ZEMS RISKS	ZEMS RISKS
	1	ZEMS RISKS	ZEMS RISKS	ZEMS RISKS	ZEMS RISKS	ZEMS 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 noteiktie 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.

#### 4.6. HORECA VARDARBĪBAS RISKU NOVĒRTĒJUMS

WEED OUT projekta konsorcijs tika sadalīts trīs grupās, un katra grupa identificēja profesionālās vardarbības veidus katrā HORECA nozarē, izmantojot 1.pielikumā pievienoto veidlapu.



Riska novērtējuma rezultāti viesmīlības jomā liecina, ka klienti izmanto verbālu, psiholoģisku, fizisku un seksuālu vardarbību pret personālu visās viesnīcas jomās. Vardarbība tiek īstenota arī starp kolēģiem, no vadītājiem pret padotajiem un starp viena līmeņa darbiniekiem.

Īpaši jāpiemin seksuālā uzmākšanās un iebiedēšana, jo ir konstatēts, ka tās ir augsta riska vardarbības formas. Seksuālā uzmākšanās parasti ir vainojami viesi, kolēģi vai vadītāji.

Šie riski parasti negatīvi ietekmē tās personas psiholoģiju, pret kuru tiek pielietota vardarbība, liekot satraukties, izraisot trauksmi un fobiju. Fiziskas vardarbības gadījumā tas var radīt nopietnākas sekas, radot miesas bojājumus.

Atbildīgais darbinieks ir vai nu personāla vadītājs (par incidentiem, kas saistīti ar viesnīcas personālu), vai veselības un drošības speciālists, kurš ir atbildīgs par risku pārvaldību.

Parasti pasākumi risku samazināšanai ietver procedūru ieviešanu visbiežāk sastopamo risku novēršanai un darbinieku apmācību par to, kā ievērot šīs procedūras un/vai kā šos riskus novērst.

Tas pats novērtējums tika piemērots restorānu nozarei. Arī šajā gadījumā iesaistītie dalībnieki bija darbinieki, kolēģi vai klienti..

Psiholoģiskā vardarbība personāla un kolēģu vidū galvenokārt izpaužas kā mobings, seksuāla vardarbība, verbāla vardarbība, baumu izplatīšana un izspiegošana. To nelabvēlīgās sekas ir dažādas - no vienkāršām galvassāpēm līdz pašnāvības tieksmēm, un tās visas ietekmē personāla darba rezultātus dažādos līmeņos uz nelielu vai ilgāku laiku.

Turklāt šajā nozarē vērojami arī tādi diskriminācijas veidi kā pieejas liegšana un nevienlīdzīga attieksme, kas izraisa dažādas negatīvas sekas, sākot ar vienkāršu aizkaitinājumu un beidzot ar smagu depresiju un trauksmi.

Trešo pušu vardarbība, ko klienti vērs pret personālu, bieži ir verbāla un retāk fiziska. Šajā gadījumā sekas ir īsākas, bet biežāk sastopamas.

Vadībai ir tiesības rīkoties ar šādiem riskiem, taču bieži vien, lai uzlabotu situāciju, tā izmanto "ugunsdzēsēju" metodi. Norādītās darbības risku samazināšanai ietver politikas ieviešanu, lai risinātu visbiežāk sastopamos riskus, kā arī darbinieku apmācību, lai izprastu un piemērotu šo politiku.



Visbeidzot, profesionālās vardarbības riska novērtējums sabiedriskās ēdināšanas nozarē atklāja vairāk vai mazāk tādus pašus rezultātus kā restorānu nozarē. Arī šajā gadījumā iesaistītie dalībnieki bija vai nu darbinieki, vai kolēģi, vai klienti.

Līdzās mobingam, seksuālā uzmākšanās, baumu izplatīšana un izspiegošana, bija galvenie psiholoģiskās vardarbības veidi personāla un kolēģu vidū. To nelabvēlīgās sekas ir dažādas - no vienkāršām galvassāpēm līdz pašnāvības tieksmēm, un tās visas ietekmē personāla darba rezultātus dažādos līmeņos uz nelielu vai ilgu laiku.

Turklāt šajā nozarē vērojami arī tādi diskriminācijas veidi, kā pieejas liegšana un nevienlīdzīga attieksme, kas izraisa dažādas negatīvas sekas, sākot ar vienkāršu kairinājumu un beidzot ar smagu depresiju un trauksmi.

Trešo pušu vardarbība, ko klienti vērs pret personālu, bieži ir verbāla un retāk fiziska. Šajā gadījumā sekas ir īsākas, bet biežāk sastopamas.

Vadībai ir tiesības rīkoties ar šādiem riskiem, taču bieži vien, lai uzlabotu situāciju, tā izmanto "ugunsdzēsēju" metodi. Norādītās darbības risku samazināšanai ietver politikas ieviešanu, lai risinātu visbiežāk sastopamos riskus, kā arī darbinieku apmācību, lai izprastu un piemērotu šo politiku.



## 5. Pielikumi

### 5.6. 1.PIELIKUMS

#### 5.6.1. RISKU NOVĒRTĒŠANAS MATRICA

Apdraudē-ju ms	Uz ko tas attiecas	Sekas	Esošie pasākumi	Riska novērtējums			Papildu pasākumi	Atbildīgais	Laika grafiks	Audits	Risks pēc papildu pasākumiem
				Varbūtība	Sekas	Atlikušais risks					
<b>Darba vide: .....</b>											
<b>Vardar-b ība</b>	Darbinieks Citi darbinieki Cita persona Trešā puse	1.	✓				1.				



## 5.7. 2. PIELIKUMS

### 5.7.1. Risku novērtējums viesmīlības jomā

Apdraudējums	Uz ko tas attiecas	Sekas	Esošie pasākumi	Riska novērtējums			Papildu pasākumi	Atbildīgais	Laika grafiks	Audits	Risks pēc papildu pasākumiem
				Varbūtība	Sekas	Atlikušais risks					

Darba vide: viesnīca											
<b>Vardarbība no klientu puses</b>	<b>Darbinieks[1], Kolēģi, [2], Trešā puse [3]</b>	(1) <i>Psiholoģisks satraukums,</i> (2) <i>trauksme, fobija.</i> (3) <i>fiziska trauma</i> [4] <i>apdraudēta dzīvība</i>	<p>✓ Personāls ir instruēts neiesaistīties strīdos ar klientiem</p> <p>Personāls jāapmāca veikt aizsardzības pasākumus</p> <p>Incidenta gadījumā nekavējoties jāinformē darba vadītājs, dežūrmene-džeris un ģenerāl-direktors</p>				(a) <i>Organizēt personāla apmācības kursu par to, kā reaģēt vardarbības gadījumos, tostarp par paš aizsardzību un ziņošanas procedūru.</i> (b) <i>le viest procedūru, kā rīkoties katrā gadījumā.</i>	<b>Ģenerāl-direktors / personāla vadītājs</b>			



Viesis kliez vai lamājas	[1],[2],[3]	(1)	lepriekš minētais	3	2	6 MĒRENS RISKS	lepriekš minētais	DDVA			3 ZEMS RISKS
Viesis atsakās maksāt	[1],[2]	(1)	lepriekš minētais	4	2	8 MĒRENS RISKS	lepriekš minētais	DDVA			4 ZEMS RISKS
Viesis ir acīmredzamā reibumā	[1],[2],[3]	(1)(2)(3)	lepriekš minētais	4	3	12 AUGSTS RISKS	lepriekš minētais	DDVA			8 MĒRENS RISKS
Viesis tuvojas personālam privātās zonas attālumā	[1],[2]	(1)(2)(3)	lepriekš minētais	3	3	9 MĒRENS RISKS	lepriekš minētais	Personāla vadītājs/ DDVA			6 MĒRENS RISKS
Viesis flirtē ar darbiniekiem	[1],[2]	(1)(2)	lepriekš minētais	3	3	9 MĒRENS RISKS	lepriekš minētais	Personāla vadītājs/ DDVA			3 ZEMS RISKS
Viesis aizskaroši izturas pret personālu vai trešo personu	[1],[2],[3]	(1)(2)(3)	lepriekš minētais	2	3	6 MĒRENS RISKS	lepriekš minētais	DDVA			4 ZEMS RISKS
Viesis agresīvi uzvedas sabiedriskā vietā	[1],[2],[3]	(1)(2)(3)	lepriekš minētais	2	3	6 MĒRENS RISKS	lepriekš minētais	DDVA			4 ZEMS RISKS
Viesis savā numurā izturas vardarbīgi	[1],[2],[3]	(1)(2)(3)	lepriekš minētais	3	3	9 MĒRENS RISKS	lepriekš minētais	DDVA			3 ZEMS RISKS
Viesis atsakās atstāt vai atbrīvot	[1],[2]	(1)(2)(3)	lepriekš minētais	3	3	9 MĒRENS RISKS	lepriekš minētais	DDVA			3 ZEMS RISKS



istabu un izrakstīties no viesnīcas											
Viesis mēģina nodarīt kaitējumu sev vai tuviniekam.	[1],[2],[3]	(1)(2)(3)	Iepriekš minētais	2	4	8 MĒRENS RISKS	Iepriekš minētais	DDVA			6 MĒRENS RISKS
Viesis un personāls atrodas izolētā zonā, un viesis uzvedas dīvaini (viesu istabā, vēlu naktī pie bāra, tumšos gaitenīšos, tualetēs).	[1]	(1)(2)(3)	Iepriekš minētais	2	3	6 MĒRENS RISKS	Iepriekš minētais	Personāla vadītājs/ DDVA			4 ZEMS RISKS

Apdraudējums	Uz ko tas attiecas	Sekas	Esošie pasākumi	Riska novērtējums			Papildu pasākumi	Atbildīgais	Laika grafiks	Audits	Risks pēc papildu pasākumiem
				V ar b ūt ī b a	Se ka s	Atlikušais risks					





<b>Vardarbība no vadītāju/ kolēģu puses</b>	Darbinieks [1], Kolēģis, [2], 3.puse [3]	(1) Psiholoģisks satraukums, (2) trauksme, fobija. (3) fiziska trauma [4] apdraudēta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personāls ir instruēts, kā rīkoties iekšējās vardarbības gadījumā</li> <li>✓ Personāls jāapmāca veikt aizsardzības pasākumus</li> <li>✓ Incidenta gadījumā jāinformē uzraugs, dežūrmenedžeri un vadītājs.</li> </ul>				Organizēt personāla apmācības kursu par to, kā reaģēt vardarbības gadījumos, tostarp par pašaizsardzību un ziņošanas procedūru.	Vadītājs, personāls a vadītājs	30/4/2 3		
Kolēģis izturas vardarbīgi	[1],[2]	(1)(2)(3)	lepriekš minētais	3	4	12 AUGSTS RISKS	lepriekš minētais	Personāla vadītājs / DDVA			6 MĒRENS RISKS
Kliegšana, lamāšanās, dodot norādījumus vai risinot pārkāpumus (piemēram, darba kavēšana).	[1],[2]	(1)(2)(3)	lepriekš minētais	3	4	12 AUGSTS RISKS	lepriekš minētais	Personāla vadītājs / DDVA			6 MĒRENS RISKS
Darbs saspringtā režīmā sastrēgumstundas laikā	[1],[2]	(1),(2)	lepriekš minētais	4	4	16 AUGSTS RISKS	lepriekš minētais, kā arī kā strādāt spriedzes apstākļos	Personāla vadītājs / DDVA			8 MĒRENS RISKS
Vardarbīgas vai ļaunprātīgas prakses pielietošana uzraudzības laikā (netīrās veļas	[1],[2]	(1), (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vadītāji jāinstruē, kā ievērot pareizu praksi</li> <li>✓ Par incidentiem ir jāziņo</li> </ul>	4	4	16 AUGSTS RISKS	lepriekš minētais, kā arī kā efektīvi veikt uzraudzību	Personāla vadītājs / DDVA			8 MĒRENS RISKS



atrašana, nepabeigts uzdevums)											
Neapmācīti vadītāji strādā ar nekvalificētu personālu.	[1], [2]	[1],[2]	✓ Vadītāji jāinstruē, kā ievērot pareizu praksi ✓ Par incidentiem ir jāziņo	5	4	20 EKSTRĒMS RISKS	Iepriekš minētais, kā arī kā efektīvi veikt uzraudzību un vadīt personālu	Personāla vadītājs / DDVA			10 MĒRENS RISKS



Apdraudējums	Uz ko tas attiecas	Sekas	Esošie pasākumi	Riska novērtējums			Papildu pasākumi	Atbildīgais	Laika grafiks	Audits	Risks pēc papildu pasākumiem
				V ar b ū t ī b a	S e k as	Atlikušais risks					

<b>Seksuāla uzmākšanās</b> (no viesu, kolēģu vai vadītāju puses)	[Darbinieks [1], Kolēģis, [2], 3.puse [3]	[1] Dzimumu līdztiesība [2] Atlaišana [3] Cieņas/respekta pazemināšanās [4] Iejaukšanās personīgajā dzīves telpā	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Uzturēt godīgu darba vidi</li> <li>✓ Tūlītēja diskusija ar vadību</li> <li>✓ Informēt kompetento iestādi un atbalstīt cietušo</li> </ul>				(a) Izveidot seksuālās uzmākšanās kodeksu. (b) Organizēt mācību kursu par seksuālu uzmākšanos.	Personāla vadītājs			
Viesis, kolēģi vai vadītājs izsaka seksuāla rakstura komentārus vai lieto seksuāla rakstura izteicienus	[1],[2],[3]	(1),(2),(3)	<i>Iepriekš minētais</i>	4	3	12 AUGSTS RISKS	<i>Iepriekš minētais</i>	Personāla vadītājs / DDVA			8 MĒRENS RISKS
Viesis, kolēģi vai darba vadītājs izsaka jebkāda veida seksuāla rakstura priekšlikumus	[1],[2],[3]	(1),(2),(3)	<i>Iepriekš minētais</i>	3	3	9 MĒRENS RISKS	<i>Iepriekš minētais</i>	Personāla vadītājs / DDVA			6 MĒRENS RISKS
Viesis, kolēģi vai vadītājs rāda seksuāla saturs	[1],[2],[3]	(1),(2),(3)	<i>Iepriekš minētais</i>	3	4	12 AUGSTS RISKS	<i>Iepriekš minētais</i>	Personāla vadītājs / DDVA			6 MĒRENS RISKS



Viesis, kolēģi vai vadītājs pieļauj seksuālu uzmākšanos pret citiem	[1],[2],[3]	(1),(3)	Iepriekš minētais	3	4	12 AUGSTS RISKS	Iepriekš minētais	Personāla vadītājs / DDVA			6 MĒRENS RISKS
Viesis, kolēģis vai darba vadītājs 'iespiež stūrī' citu personu	[1],[2],[3]	(1),(2),(3),(4)	Iepriekš minētais	2	4	8 MĒRENS RISKS	Iepriekš minētais	Personāla vadītājs / DDVA			4 ZEMS RISKS

Apdraudējums	Uz ko tas attiecas	Sekas	Esošie pasākumi	Riska novērtējums			Papildu pasākumi	Atbildīgais	Laika grafiks	Audits	Risks pēc papildu pasākumiem
				V a r b ū t ī b a	S e k as	Atlikušais risks					

<b>Mobings</b> Darbinieks tiek nostādīts neizdevīgā situācijā vai mutiski aizskarts (no viena vai kolēģa puses) par to, kas viņš/viņa ir vai kā viņš/viņa strādā	Darbinieks [1], Kolēģis, [2], 3.puse [3]	[1] Psiholoģisks satraukums, [2] trauksme, fobija. [3] fiziska trauma [4] apdraudēta dzīvība	Darbinieki tiek apmācīti, kas ir mobings.  Darbinieki ir instruēti nekavējoties ziņot vadītājam vai ģenerāldirektoram par klientiem vai kolēģiem, ja viņiem ir informācija par šādiem gadījumiem.				Organizēt personāla apmācības kursu par to, kas tiek definēts kā mobings, kā reaģēt mobinga gadījumos.  Vadītājiem: kā izvairīties no mobinga	Personāla vadītājs / DDVA			
Verbāla vardarbība fiziskā izskata dēļ (svars, trūkumi)	[1],[2],[3]	[1][2]	Iepriekš minētais	3	3	9 MĒRENS RISKS	Iepriekš minētais	Personāla vadītājs / DDVA			6 MĒRENS RISKS



Mutiski aizskarts par viņa rasi vai izcelsmi (romi, ādas krāsa)	[1],[2]	(1),(2)	<i>Iepriekš minētais</i>	4	3	<b>12 AUGSTS RISKS</b>	<i>Iepriekš minētais</i>	Personāla vadītājs / DDVA			<b>8 MĒRENS RISKS</b>
Mutiski aizskarts par viņa/viņas sociālo statusu	[1],[2]	(1), (2)	<i>Iepriekš minētais</i>	4	3	<b>12 AUGSTS RISKS</b>	<i>Iepriekš minētais</i>	Personāla vadītājs / DDVA			<b>8 MĒRENS RISKS</b>
Mutiski aizskarts par viņa/viņas vecumu	[1],[2]	(1), (2)	<i>Iepriekš minētais</i>	4	3	<b>12 AUGSTS RISKS</b>	<i>Iepriekš minētais, kā arī paaudžu atšķirības</i>	Personāla vadītājs / DDVA			<b>8 MĒRENS RISKS</b>
Darbinieks tiek nostādīts neizdevīgākā situācijā vai vārdiski aizskarts par viņa darba rezultātiem vai kvalitāti.	[1],[2]	(1), (2)	<i>Iepriekš minētais</i>	4	4	<b>16 AUGSTS RISKS</b>	<i>Iepriekš minētais, kā arī kā vadīt cilvēkus, sniedzot atgriezenisko saiti par sniegumu un novērtēšanu</i>	Personāla vadītājs / DDVA			<b>8 MĒRENS RISKS</b>



### 5.7.2. Riska novērtējums restorāniem

Apdraudē-jums	Uz ko tas attiecas	Sekas	Esošie pasākumi	Riska novērtējums			Papildu pasākumi	Atbildīgais	Laika grafiks	Audits	Risks pēc papildu pasākumiem
				Varbū-tība	Sekas	Atlikušais risks					
<b>Darba joma: restorāns</b>											
Iebiedēšana (tostarp elektroniskā veidā)	Darbinieki X, Kolēģis X 3.puse X	1. Depresija 2. Trauksme 3. Zems pašvērtējums 4. Zems darba sniegums	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Darba vietas pielāgošana</li> <li>✓ Dokumentācija</li> <li>✓ Sarunas ar priekšniecību</li> </ul>	3	3	9 MĒRENS RISKS	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Organizēt apmācības (iekšējās/ārējās) par to, kā kā rīkoties mobinga gadījumos</li> <li>2. Paaugstināt jutīgumu pret mobingu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Personāla vadītājs</li> <li>2. Vadītājs</li> </ul>	30/04/23		3 ZEMS RISKS
Seksuāla vardarbība	Darbinieki X, Kolēģis X 3.puse X	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nozīmīga psiholoģiska ietekme, tostarp depresija, trauksmes traucējumi vai pat pašnāvības tendence</li> <li>2. Zems darba sniegums</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Augstākā līmeņa vadības iesaistīšana</li> <li>✓ Nodrošināt, ka darbinieki zina un viņiem ir pieejami konfidenciali ziņošanas kanāli, pa kuriem viņi var ziņot par seksuālās</li> </ul>	4	4	16 AUGSTS RISKS	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Izstrādāt politiku pret uzņēmēšanu un nodrošināt, ka visi darbinieki to pieņem.</li> <li>2. Organizēt obligātas apmācības par seksuālās uzņēmēšanās novēršanu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augstākā vadība/ Personāla vadītājs</li> </ul>	30/04/23		4 ZEMS RISKS



Apdraudē-jums	Uz ko tas attiecas	Sekas	Esošie pasākumi	Riska novērtējums			Papildu pasākumi	Atbildīgais	Laika grafiks	Audits	Risks pēc papildu pasākumiem
				Varbū-tība	Sekas	Atlikušais risks					
			uzmāksšanās gadījumiem.								
<b>Mutiska vardarbība</b>	Darbinieki X, Kolēģis X 3.puse X	<ol style="list-style-type: none"> <li>Grūtības izdarīt secinājumus vai pieņemt svarīgus lēmumus</li> <li>Sajūta, ka kaut kas pamatos nav kārtībā</li> <li>Šaubas par savām spējām</li> <li>Izjūt zemu pašapziņu, pašvērtējumu un zaudē entuziasmu</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rīcības dokumentēšana</li> <li>✓ Vēršanās pie vainīgā</li> <li>✓ Ziņošana priekšniecībai par rīcību</li> </ul>	4	2	8 <b>MĒRENS RISKS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Juridiskās palīdzības pieprasīšana no konsultanta vai iekšējās struktūrvienības (piem., cilvēkresursu nodaļas).</li> </ol>	Vadība/ Personāla vadītājs	30/04/23		4 <b>ZEMS RISKS</b>
<b>Diskriminācija dzimuma dēļ</b>	Darbinieki X, Kolēģis X	<ol style="list-style-type: none"> <li>No vienkārša kairinājuma līdz smagai depresijai, trauksme, galvassāpes, pazemināts pašvērtējums,</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Augstākā līmeņa vadības iesaistīšana</li> <li>✓ Nodrošināt, ka darbinieki ir informēti par</li> </ul>	4	3	12 <b>AUGSTS RISKS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Attiecīgās politikas ieviešana</li> <li>Apmācību un konsultāciju piedāvāšana</li> </ol>	Augstākā vadība/ Personāla vadītājs	30/04/23		4 <b>ZEMS RISKS</b>



Apdraudē-ju ms	Uz ko tas attiecas	Sekas	Esošie pasākumi	Riska novērtējums			Papildu pasākumi	Atbildīgais	Laika grafiks	Audits	Risks pēc papildu pasākumiem
				Varbū-tība	Sekas	Atlikušais risks					
		miega traucējumi 2. Zema motivācija strādāt, utt.	ziņošanu un ir nodrošināti kanāli, lai to darītu								
<b>Diskriminācija piekļuvē izcelsmes /etniskās piederības dēļ</b>	Darbinieki X, Kolēģis X	1. Entuziasma mazināšanās 2. Personības traucējumi, piemēram, zems pašvērtējums vai depresija. 3. Darba līguma pārtraukšana	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mutiski vai rakstiski brīdinājumi</li> <li>✓ Konsultāciju piedāvājumi</li> <li>✓ Pārcelšana uz citu vietu vai darbu</li> <li>✓ Darbības apturēšana vai izbeigšana</li> </ul>	3	4	12 AUGSTS RISKS	1. Politika 2. Apmācības 3. Vadības tālāka apmācīšana	Vadība/ Personāla vadītājs	30/04/23		3 ZEMS RISKS
<b>Trešo pušu vardarbība</b>	Darbinieki X, Kolēģis X	1. Zems uzticēšanās līmenis starp darba devēju un darbiniekiem 2. Atkarīgs no aizskarošās uzvedības	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Skaidra trešo pušu vardarbības definīcija</li> <li>✓ Politika, kas balstīta uz risku novērtējumu</li> </ul>	4	3	12 AUGSTS RISKS	1. Skaidras procedūras apsūdzību uzraudzībai, izmeklēšanai un reaģēšanai uz tām 2. Prasības saistībā ar darbinieku	Augstākā vadība/ Personāla vadītājs	30/04/23		4 ZEMS RISKS





Apdraudējums	Uz ko tas attiecas	Sekas	Esošie pasākumi	Riska novērtējums			Papildu pasākumi	Atbildīgais	Laika grafiks	Audits	Risks pēc papildu pasākumiem
				Varbūtība	Sekas	Atlikušais risks					
		ilguma un smaguma pakāpes, bet sekas ir tādas pašas kā visos citos uzņēmšanās gadījumos, piemēram, mazāks entuziasma strādāt, bezspēcības sajūta utt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atbilstoša informācija klientiem</li> <li>✓ Atbilstošas apmācības vadībai un darbiniekiem</li> <li>✓ Procedūra faktu un datu reģistrēšanai uzraudzības nolūkos</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>3. ziņošanu par incidentiem un pasākumiem, lai aizsargātu šos darbiniekus</li> <li>3. Nostādnes par to, kad ir iesniedzamas sūdzības</li> </ul>				
<b>Fiziska vardarbība</b>	Darbinieki X, Kolēģis X	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tieša ietekme uz veselību</li> <li>2. Netiešas veselības problēmas, piemēram, vardarbīgā aktā cietušo psiholoģiskas traumas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ iejaušanās fiziskajā vidē un</li> <li>✓ iejaušanās uzņēmuma vadības līmenī.</li> </ul>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>15</b> <b>AUGSTS RISKS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Skaidras procedūras apsūdzību uzraudzībai, izmeklēšanai un reaģēšanai uz tām</li> <li>2. Obligātas apmācības par fiziskas vardarbības novēršanu</li> <li>3. Izveidot organizācijā</li> </ul>	Vadība/ Personāla vadītājs	30/04/23		<b>3</b> <b>ZEMS RISKS</b>



Apdraudējums	Uz ko tas attiecas	Sekas	Esošie pasākumi	Riska novērtējums			Papildu pasākumi	Atbildīgais	Laika grafiks	Audits	Risks pēc papildu pasākumiem
				Varbūtība	Sekas	Atlikušais risks					
							grupu, kuras mērķis ir mainīt organizācijas locekļu uzvedību.				
<b>Baumu izplatīšana/tenkošana</b>	Darbinieki X, Kolēģis X	1. Zems uzticēšanās līmenis starp darba devēju un darbiniekiem 2. Entuziasma mazināšanās 3. Personības traucējumi, piemēram, zems pašvērtējums vai depresija 4. Darba līguma pārtraukšana	✓ Rīcības dokumentēšana ✓ Vēršanās pret vainīgo ✓ Ziņošana par rīcību priekšniecībai	4	2	6 <b>MĒRENS RISKS</b>	1. Vēršanās pēc juridiskas palīdzības pie konsultanta vai iekšējā departamenta (piemēram, HR)	Vadība/ Personāla vadītājs	30/04/23		4 <b>ZEMS RISKS</b>



### 5.7.3. Risku novērtējums ēdināšanas nozarē

Apdraudē-jums	Uz ko tas attiecas	Sekas	Esošie pasākumi	Riska novērtējums			Papildu pasākumi	Atbildīgais	Laika grafiks	Audits	Risks pēc papildu pasākumiem
				Varbū-tība	Sekas	Atlikušais risks					
<b>Darba joma: ēdināšana</b>											

<b>Vardarbība no klientu puses</b>	Darbinieks	1. Fiziskas sekas (satraukums, vardarbība, ievainojums) 2. Psiholoģiskas sekas (satraukums, vardarbība, ievainojums) 3. Vardarbība elektroniskajā vidē	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personālam ir aizliegts iesaistīties strīdos ar klientiem</li> <li>✓ Sarežģījumu gadījumā darbinieka pienākums ir nekavējoties informēt savu priekšnieku</li> </ul>	3	3	9 MĒRENS RISKS	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Padziļinātas apmācības uzņēmuma vadībai, kā arī darbiniekiem</li> <li>2. Rokasgrāmata par rīcību vardarbības gadījumos</li> <li>3. Lielākoties izvairīties no situācijām, kurās var rasties vardarbība</li> </ul>	Personāla vadītājs			3 ZEMS RISKS
	Kolēģi										
<b>Seksuāla uzmākšanās</b>	Darbinieks	1. dzimumu līdzsvars	✓ godīga darba vide (dzimumu līdztiesība)	3	3	9 MODERATE RISK	1. Izveidot kodeksu par pasākumiem seksuālās	Personāla vadītājs			3 LOW RISK
	☒ Kolēģis										



	(trešā puse) <input checked="" type="checkbox"/>	<p>2. viena dzimuma dominēšana</p> <p>3. izglītība saistībā ar dzimumu</p> <p>4. viena dzimuma pazemošana</p>	<p>✓ vadība tiek informēta par sarežģījumiem</p> <p>✓ ir jāizmanto iekšējā rokasgrāmata, lai risinātu šādas situācijas</p>					<p>uzmākšanās apkarošanai</p> <p>2. Organizēt apmācības kursu uzņēmuma personālam par dzimumu līdztiesību un par to, kā atpazīt un novērst seksuālo uzmākšanos.</p> <p>3. Izveidot vispārēju rokasgrāmatu (tostarp par seksuālu uzmākšanos), kas būtu palīgs šādās situācijās.</p> <p>4. Izstrādāt informētības kampaņu darba vietā</p> <p>5. Izveidot incidentu ziņošanas veidlapu, lai analizētu uzņēmuma klimata dinamiku</p>				
--	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Mobings/ iebidēšana	Darbinieki <input checked="" type="checkbox"/> Kolēģis <input checked="" type="checkbox"/> Cita persona (trešā puse) <input checked="" type="checkbox"/>	1. Fiziskas sekas (satraukums, vardarbība, ievainojums) 2. Psiholoģiskas sekas (satraukums, vardarbība, ievainojums)	✓ <i>Darbinieki ir instruēti nekavējoties ziņot attiecīgās nodaļas vadītājam un ģenerāldirektoram., gadījumos, kad viņi uzzina par mobinga gadījumu, ko izraisījis klients vai cits darbinieks,</i>	3	2	6 MĒRENS RISKS	1. <i>Organizēt apmācības kursu uzņēmuma personālam par to, kā reaģēt vardarbības gadījumos.</i> 2. <i>Izveidot vispārēju rokasgrāmatu, kas būtu palīgs šādās situācijās</i> 3. <i>Nodrošināt brošūru ar punktiem par iebidēšanu, ko nedrīkst pieļaut.</i> <i>Vai arī – Izveidot mobinga novēršanas kodeksu</i> 4. <i>Izveidot incidentu ziņošanas veidlapu, lai analizētu uzņēmuma klimata dinamiku</i>	Personāla vadītājs			2 ZEMS RISKS
Diskrimi nācija	Darbinieki <input checked="" type="checkbox"/> Kolēģis <input checked="" type="checkbox"/>	1. Dzimums 2. Vecums 3. Migrants	✓ <i>Vienlīdzīgu iespēju un nediskriminācijas politika uzņēmumā</i>	3	2	6 MĒRENS RISKS	1. <i>Organizēt mācību kursu uzņēmuma personālam par daudzveidības</i>				4 ZEMS RISKS



	Cita persona (trešā puse) <input checked="" type="checkbox"/>	4. Rase, izcelšanās	✓ vadība tiek informēta, ja rodas sarežģījumi				iekļaušanas vērtību uzņēmējdarbībā 2. Apspriet ar personālu nediskriminācijas politiku un praksi uzņēmumā 3. Paziņot par daudzveidības iekļaušanu un aizsardzību uzņēmumā savā mājas lapā un citos veidos.				
Baumu izplatīšana	Darbinieki <input checked="" type="checkbox"/> Kolēģis <input checked="" type="checkbox"/> Cita persona (trešā puse) <input checked="" type="checkbox"/>	Uzticības trūkums Informācijas apmaiņas samazināšanās starp komandas locekļiem Neizpildīti termiņi Kliķu veidošanās	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diskusijas ar iesaistītajiem komandas locekļiem</li> <li>Rīcības dokumentēšana</li> <li>Ziņošana par rīcību priekšniecībai</li> </ul>	4	2	8 MĒRENS RISKS	<ol style="list-style-type: none"> <li>Komandas saliedēšanas aktivitātes</li> <li>Ētikas komitejas izveide</li> <li>Izstrādāt brošūru ar punktiem par iebiedēšanu, ko nedrīkst pieļaut. Vai arī - Izveidot mobinga novēršanas kodeksu</li> <li>Izveidot incidentu ziņošanas veidlapu, lai</li> </ol>				4 ZEMS RISKS



		Naidīgums				analizētu uzņēmuma klimata dinamiku					
Pakļaušana nesamērīgai darba slodzei	<p>Darbinieks <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Kolēģis <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Cita persona (trešā puse) <input type="checkbox"/></p>	<p>Paaugstināts stresa līmenis</p> <p>Motivācijas samazināšanās</p> <p>Risks veselībai ilgtermiņā</p> <p>Uzvedības sekas - izdegšana</p> <p>Darba līguma laušana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diskusijas ar iesaistītajiem darbiniekiem</li> <li>Rīcības dokumentēšana</li> <li>Ziņošana par rīcību priekšniecībai</li> </ul>	3	3	9 MĒRENS RISKS	<ol style="list-style-type: none"> <li>Komandas dalībnieku apmācības</li> <li>Komandas saliedēšanas aktivitātes</li> <li>Vienmērīga uzdevumu pārkārtošana komandas dalībniekiem</li> <li>Rokasgrāmatas izstrāde par darbu sadales procedūrām</li> </ol>			4	ZEMS RISKS
Pārmērīga darbu kontrole	<p>Darbinieks <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Kolēģis <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Cita persona (trešā puse) <input type="checkbox"/></p>	<p>Paaugstināts stresa līmenis</p> <p>Motivācijas samazināšanās</p> <p>Risks veselībai ilgtermiņā</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diskusijas ar iesaistītajiem darbiniekiem</li> <li>Rīcības dokumentēšana</li> <li>Ziņošana par rīcību priekšniecībai</li> </ul>	3	2	6 MĒRENS RISKS	<ol style="list-style-type: none"> <li>Komandas dalībnieku apmācības</li> <li>Vadības apmācības</li> <li>Skaidras procedūras apsūdzību uzraudzībai, izmeklēšanai un reaģēšanai uz tām.</li> </ol>			4	ZEMS RISKS



## 5.8. 2.PIELIKUMS

### 5.8.1. APTAUJA

#### **ABC aptauja par vardarbības novēršanu viesnīcās (20xx.gads)**

##### **levads**

Šī aptauja ir izstrādāta, lai novērtētu un uzlabotu viesnīcas ABC vardarbības darba vietā novēršanas programmu.

##### **Programmas novērtējuma aptauja pēc programmas īstenošanas**

Jūsu sniegtā informācija 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 šādiem jautājumiem par Jūsu pieredzi saistībā ar vardarbību darbavietā un vardarbības novēršanas pasākumiem šajā iestādē.

Paldies par piedalīšanos aptaujā. Jūsu sniegtā informācija ir nozīmīga. **Visas atbildes ir konfidenciālas**

##### **Kas ir vardarbība darba vietā?**

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:

▪ Reģistratūras darbinieks/-ce	▪ Bārmenis/-e
▪ Sekretārs/-e	▪ Barista
▪ Uzkopšanas personāls	▪ Baseina uzkopšanas speciālists/-e
▪ Viesmīlis/-e	▪ Animators/-e

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 pieņemtās prakses							
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 nozīmīgs.**