



Rizikos nustatymo ir vertinimo metodika (PR2/A1)

Europos Komisijos parama šio leidinio rengimui nereikalauja pritarimo jo turiniui, kuriame pateikiama autorių nuomonė, todėl Europos Komisija negali būti laikoma atsakinga už informaciją panaudotą šiame leidinyje.

Turinys

1. Įvadas	2
2. Apie "WEED OUT	2
3. Rizikos darbe nustatymo ir vertinimo metodika	3
3.1. Kam mums reikalinga metodika?	3
3.2. Apklausos ir interviu	4
4. Bet kokio pobūdžio smurto HORECA pramonėje prevencijos ir valdymo strategija	5
4.1. Smurtas	5
4.2. Apimtis	5
4.3. Smurto formos	5
4.4. Pavojų nustatymas	6
4.5. Smurto darbo vietoje rizikos vertinimas	7
5. Priedas	10
5.1. I priedas	10
5.1.1. Rizikos vertinimo forma	10
5.2. II priedas	11
5.2.1. Apklausos	11

1. Įvadas

Smurtas darbe nėra išimtis, pasitaikanti tik atskirose darbovietėse, bet vienokia ar kitokia forma vyksta beveik kiekvienoje HORECA sektoriaus organizacijoje. Tačiau kiekvienas incidentas yra per didelis ir ilgainiui gali turėti didžiulių pasekmių ne tik su juo susijusiems asmenims, bet ir įmonei. Todėl, siekdama sukurti Smurto darbe pavojų rizikos nustatymo ir vertinimo metodiką, WEED OUT atliko apklausą, kad užfiksuotų HORECA darbuotojų supratimą apie smurtą darbe.

2. Apie "WEED OUT

WEED OUT projektą finansuoja Europos Komisijos programa "Erasmus+". Projektas prasidėjo 2021 m. lapkritį ir truks 2 metus. Šio projekto metu bus parengta unikali mokymo programa ir sukurtos atitinkamos priemonės HORECA vadovybei, skirtos smurto darbe prevencijai, identifikavimui ir valdymui. Smurto darbe atveju prevencinės priemonės gali visiškai nepanaikinti smurtinio elgesio atvejų, tačiau gerokai juos sumažins ir atgrasys nuo smurto atvejų ateityje. HORECA yra sektorius, kuriame smurtas darbe klesti pirmiausia todėl, kad jame dirba žemesnės formalios kvalifikacijos ar labai menkai apmokyti žmonės arba jie priklauso pažeidžiamoms gyventojų grupėms, pavyzdžiui, jaunimui, moterims, turinčioms šeiminių įsipareigojimų, migrantams ar etninių mažumų atstovams. Smurtas darbo vietoje kelia pavojų sveikatai ir saugai. Visiems pavojams reikia imtis prevencinių priemonių, kad būtų sumažinta jų atsiradimo rizika. Todėl HORECA vadovybei svarbu žinoti, kaip veiksmingai pašalinti bet kokią tokią grėsmę. Versle visi šie pavojai nustatomi ir aprašomi rizikos vertinimo plane, kuris yra platesnio darbuotojų saugos ir sveikatos (DSS) valdymo plano dalis. Daugumoje OHS planų, nors smurtas darbe ir pripažįstamas kaip pavojus, dažnai siūlomos paviršutiniškos priemonės, kurios paliečia informuotumo lygį. HORECA susiduria su nuolatiniu darbo jėgos trūkumu, o dabartinis smurto darbe lygis gali demotyvuoti žmones ieškoti čia darbo. Be to, smurtas darbo vietoje daro neigiamą poveikį visuomenei, ekonomikai ir europiečių gyvenimo kokybei. Reikia imtis drastiškų veiksmų, kad būtų sušvelninta padėtis ir pakeistos dabartinės neigiamos darbo sąlygos HORECA sektoriuje. HORECA sektoriuje dirbantys žmonės turi teisę į saugią ir sveiką darbo aplinką. Atėjo laikas "išnaikinti profesinį smurtą HORECA sektoriuje"!

Projekto tikslai:



- Didinti profesinio rengimo ir mokymo vaidmenį vykdant veiksmingą smurto darbe prevenciją ir valdymą HORECA šalyse.
- didinti vadovybės ir suinteresuotųjų šalių informuotumą.
- Siūlyti HORECA vadovams mokymus, kaip valdyti savo profesinės sveikatos ir saugos valdymo planus, skirtus kovai su smurtu darbo vietoje.
- Skatinti įtraukų, sveiką ir saugų HORECA užimtumą.
- Pagerinti profesines sąlygas šiame sektoriuje, kad būtų pritraukta daugiau darbo jėgos.
- valdyti aukų emocinį, socialinį ir psichologinį stresą.
- Prisidėti prie turizmo ir maitinimo sektoriaus be smurto Europoje.

3. Rizikos darbe nustatymo ir vertinimo metodika

3.1. Kam mums reikalinga metodika?

Su darbu susiję smurto pavojai paprastai kyla dėl:

- darbo aplinka;
- darbo užduotis ir jų atlikimo būdus;
- darbo planavimo ir valdymo būdą.

Tipiniai pavojai, dėl kurių kyla su darbu susijęs smurtas, yra šie:

- grynųjų pinigų, narkotikų ar vertingų daiktų tvarkymas.
- dirbti vienam, dirbti izoliuotai, dirbti bendruomenėje ir dirbti naktį.
- paslaugų teikimas nelaimės ištiktiems, piktiems ar įkalintiems žmonėms.
- vykdymo užtikrinimo veikla.

Kartais darbuotojas gali būti sulaikytas nuo pranešimo apie smurtinį incidentą, nes:

- manoma, kad tai yra "darbo dalis" ir nieko negalima padaryti.
- darbuotojas mano, kad reikia pranešti tik apie "rimtus incidentus".
- vyrauja nuomonė, kad nieko neatsitiks, jei bus pranešta apie incidentą.

- darbuotojas mano, kad bus apkaltintas dėl incidento.
- ataskaitų teikimo procesas užima daug laiko ir yra sudėtingas.
- jie tiesiog nori tai pamiršti.

Smurto darbe nustatymo ir įvertinimo metodikos aprašymas mums padės rasti kelią. Tai padės sutrumpinti mokymosi kelią visiems šio sektoriaus darbuotojams, įskaitant vadovus ir darbuotojus. Tai bus minimalus smurto darbe rizikos prevencijos ir valdymo standartas visame sektoriuje, kad būtų apsaugota darbuotojų, galinčių patirti smurtą darbe, sveikata, sauga ir gerovė.

3.2. Apklausa ir interviu

Siekdami nustatyti, kokia metodika vadovautis nustatant ir vertinant riziką HORECA įmonėje, partneriai apklausė 263 HORECA darbuotojus šešiose ES šalyse (Čekijoje, Kipre, Graikijoje, Latvijoje, Lietuvoje, Kipre ir Vokietijoje). Klausimyno tikslas buvo numatyti smurto darbe pobūdį ir dažnumą šiandieninėje HORECA įmonėje bei šio sektoriaus elgseną jo atžvilgiu. Vėliau apklausos rezultatai kiekvienoje šalyje partnerėje buvo aptarti su darbuotojų saugos ir sveikatos pareigūnais ir atsakingais sektoriaus vadovais, siekiant išsiaiškinti smurto darbe incidentų nagrinėjimo procesus.

Apibendrinant, ši veikla aiškiai parodė, kad HORECA sektorius yra pažeidžiamas dėl smurto darbe. Problemos mastą galima tik apytiksliai įvertinti, nes darbuotojams nėra labai aišku, kas yra smurtas darbe. Kai kuriose šalyse netinkamas elgesys su darbuotojais gali būti laikomas norma, nes nei smurtautojai, nei tie, su kuriais netinkamai elgiamasi, neįvertina, kas iš tikrųjų yra smurtas darbe.

Todėl HORECA reikia parengti ir įdiegti struktūrizuotą politiką ir skaidrias ataskaitų teikimo procedūras. Darbuotojai turi būti nuolat mokomi, kaip atpažinti tokius incidentus ir kaip naudotis šiomis procedūromis pranešant apie juos. Sektorius turi būti atviras šiuo klausimu ir skatinti savo darbuotojus pranešti apie smurto darbe atvejus; nesvarbu, kokie maži ar dideli jie būtų, siūlydamas paskatas ir užtikrindamas saugią ir skaidrią aplinką. Tai vienintelis būdas atgrasyti smurtautojus nuo neteisėto elgesio kartojimo.

HORECA yra sektorius, kuriame nuolat trūksta darbo jėgos. Viena iš priežasčių, dėl kurių ši darbo jėgos problema tapo chroniška, yra smurtas darbe. Įvedus aiškias ir skaidrias šios problemos valdymo procedūras, bus užtikrinta sveika darbo aplinka ir paskatinta daugiau žmonių įsidarbinti šiame sektoriuje. Vėliau dėl sveikos darbo vietos padidės gamybos apimtys ir kokybė, o teikiamos paslaugos bus įvertintos naujai.

4. Bet kokio pobūdžio smurto HORECA pramonėje prevencijos ir valdymo strategija

4.1. Smurtas

Terminas "smurtas" darbo pasaulyje reiškia įvairias nepriimtinas elgsenas ir veiksmus arba grasinimus jais, kurie yra vienkartiniai arba pasikartojantys ir kuriais siekiama padaryti fizinę, psichologinę, seksualinę arba ekonominę žalą, kurie sukelia arba gali sukelti fizinę, psichologinę, seksualinę arba ekonominę žalą.

4.2. Apimtis

Smurtas darbo pasaulyje, kuris vyksta darbo metu, yra susijęs su darbu arba kyla dėl darbo:

1. darbo vietoje, įskaitant viešąsias ir privačias erdves, kuriose yra darbo vieta;
2. vietose, kur darbuotojui mokamas atlyginimas, kur jis naudojasi poilsio pertrauka, valgio pertraukėle arba sanitarinėmis, prausimosi ir persirengimo patalpomis;
3. su darbu susijusių kelionių, kelionių, mokymų, renginių ar visuomeninės veiklos metu;
4. per su darbu susijusius ryšius, įskaitant tuos, kuriuos leidžia informacinės ir ryšių technologijos;
5. darbdavio suteiktose patalpose; ir
6. važiuojant į darbą ir iš jo.

4.3. Smurto formos

Yra keturios smurto darbe kategorijos, kurias apibrėžia smurtą darbe vykdančio asmens.

- **Smurtas per trečiąsias šalis (klientą, užsakovą, svečią, tiekėją)**

Pasak CDC (Smurto darbo vietoje rūšys | WPVHC | NIOSH, 2020), šio tipo smurtas susijęs su klientų ir klientų santykiais, pacientais, jų šeimos nariais ir kitais lankytojais. Jis taip pat gali būti vadinamas smurtu tarp kliento ir darbuotojo. Šio tipo smurtas pasireiškia, kai smurtautojas turi teisėtų santykių su įmone, pavyzdžiui, yra klientas, užsakovas ar tiekėjas, ir smurtauja bendraudamas su įmone ir jos darbuotojais. (Turner, 2022)

- **Darbuotojas darbuotojui**

Šiuo atveju kaltininkas yra įmonės darbuotojas arba buvęs darbuotojas, kuris darbo vietoje puola arba grasina kitiems darbuotojams arba buvusiems darbuotojams. (Turner, 2022) Smurtas gali būti šoninis arba vertikalus, jis gali apimti patyčias, dažnai žodinę ir emocinę prievartą, įžeidžiantį / kerštingą / žeminantį elgesį ir nužudymą. Šio tipo smurtas dažnai nukreiptas į asmenį, kuris laikomas žemesniu (vadovas - darbuotojui, gydytojas - slaugytojui, bendraamžis - bendraamžiui ir pan.)

- **Nusikalstamas ketinimas**

Šios rūšies smurto darbe atveju smurtautojas neturi jokio teisėto ryšio su įmone ar darbuotojais. Šio tipo smurtas dažniausiai įvyksta per incidentus (apiplėšimai, vagystės iš parduotuvių, įsibrovimas į patalpas, teroro aktai). (Turner, 2022)

- **Asmeniniai santykiai**

Šiuo atveju kaltininkas nėra susijęs su įmone, tačiau yra susijęs su auka. Dažnai tai būna smurto artimoje aplinkoje aukos (pvz., slaugytojos vyras seka ją į darbą ir grasina). Nors tai gali atrodyti asmeniškai, tokio pobūdžio smurtas gali daryti neigiamą įtaką bendradarbiams ir klientams fizinės ar emocinės žalos pavidalu. (Smurto darbo vietoje rūšys | WPVHC | NIOSH, 2020)

4.4. Pavojų nustatymas

Pavojų nustatymas prasideda nuo informacijos apie atliekamus darbus ir jų vykdymo vietą rinkimo. Kitiškai pažvelkite į savo darbo aplinką. Apklauskite darbuotojus, kad surinktumėte jų pastebėjimus ir įžvalgas.

II priede pateikiama siūloma apklausa.

4.5. Smurto darbo vietoje rizikos vertinimas

Nustačius pavojų, jis turi būti įvertintas, kad būtų nustatytas rizikos darbuotojams laipsnis. Tada formoje (I priedas), atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, rizika įvertinama kaip pasireiškimo tikimybės ir jos pasekmių funkcija. Jei įvertinus riziką to reikia arba jei taip nusprendžia vadovybė, bendradarbiaujant su darbuotojais ar be jų, imamasi papildomų priemonių. Paskiriamas už jų įgyvendinimą atsakingas vadovas, taip pat nustatomas laikotarpis, per kurį papildomos priemonės bus įgyvendintos.

Rizikos vertinimas atliekamas remiantis toliau pateiktomis 1, 2 ir 3 lentelėmis, kurios naudojamos kaip skaičiavimų pagrindas. Rizika klasifikuojama atsižvelgiant į jos tikimybę (žr. 1 lentelę) ir pasekmių sunkumą (žr. 2 lentelę). Sudėjus šiuos du parametrus, gaunamas rizikos dydis (žr. 3 lentelę).

1 lentelė: Tikimybės klasifikavimo kriterijai		
5	Labai tikėtinas įvykis	Rizika pasireiškia dažnai.
4	Gana tikėtinas įvykis	Rizika yra labiau tikėtina, kad įvyks, nei kad neįvyks.
3	Galimas įvykis	Rizika gali atsirasti arba ne.
2	Gana mažai tikėtina.	Labiau tikėtina, kad rizika NESUSIDARYS, nei kad įvyks.
1	Mažai tikėtinas įvykis	Tikimasi, kad rizika nepasireikš.

2 lentelė. Pasekmių sunkumo vertinimo kriterijai		
5	Labai rimtos pasekmės	Labai sunkus nelaimingas atsitikimas, sukeliantis negrįžtamą žalą ir sukeliantis mirtį (pvz., sumušimas iki mirties, savižudybė)
4	Sunkūs padariniai	Sunkus nelaimingas atsitikimas - sunkus sužalojimas ir (arba) liga iki neįgalumo (pvz., sumušimas ir neįgalumo sukėlimas, amputacija, vėžys, 3 rd arba 2 nd laipsnio nudegimai dideliame kūno plote, bandymas nusižudyti ir t. t.) ir reikia gultis į ligoninę.
3	Vidutinio sunkumo pasekmės	Sužalojimai ir ligos, kurie sukelia nedidelę, bet ilgalaikę ar dažnai pasikartojančią įtampą (pavyzdžiui, sumušimai, įbrėžimai, nesudėtingi lūžiai, antro laipsnio tam tikros kūno dalies nudegimai ir t. t.) ir kuriems reikia pirmosios pagalbos.
2	Mažos pasekmės	Blogas elgesys



1	Labai mažos pasekmės	Jokių sužalojimų ar ligų
---	----------------------	--------------------------

3 lentelė: Rizikos vertinimas

		PASEKMĖS				
		5	4	3	2	1
G A L I M Y B Ė S	5	ITIN DIDELĖ RIZIKA	ITIN DIDELĖ RIZIKA	DIDELĖ RIZIKA	VIDUTINĖ RIZIKA	MAŽA RIZIKA
	4	ITIN DIDELĖ RIZIKA	DIDELĖ RIZIKA	DIDELĖ RIZIKA	VIDUTINĖ RIZIKA	MAŽA RIZIKA
	3	DIDELĖ RIZIKA	DIDELĖ RIZIKA	VIDUTINĖ RIZIKA	VIDUTINĖ RIZIKA	MAŽA RIZIKA
	2	VIDUTINĖ RIZIKA	VIDUTINĖ RIZIKA	VIDUTINĖ RIZIKA	MAŽA RIZIKA	MAŽA RIZIKA
	1	MAŽA RIZIKA	MAŽA RIZIKA	MAŽA RIZIKA	MAŽA RIZIKA	MAŽA RIZIKA

Vertinimo etape gauti rezultatai paverčiami toliau nurodytais veiksmais, kurių imamasi atsižvelgiant į jų rizikos lygį (žr. 4 lentelę).



4 lentelė. Rizikos lygis ir veiksmai, kurių reikia imtis

RIZIKOS LYGIS	VEIKSMAI IR TERMINAI
25 - 20 Ekstremali rizika	Nepradėkite darbų, kol rizika nesumažės. Jei rizikos sumažinti neįmanoma, net ir turint neribotus išteklius, draudimas turėtų būti tęsiamas.
16 - 12 Didelė rizika	Nepradėkite darbų, kol rizika nesumažės. Riziką įmanoma sumažinti, tačiau veiksmų reikia imtis nedelsiant.
10 - 6 Vidutinė rizika	Veiksmai, kuriais siekiama pagrįstai sumažinti riziką per nustatytą laikotarpį ir taikant apibrėžtas priemones, atsižvelgiant į įgyvendinimo sąnaudas, atsižvelgiant į jų teikiamą pagerinimą.
5 - 2 Maža rizika	Papildomų kontrolės priemonių nereikia. Bet kokie patobulinimai priklauso nuo vadovybės nuožiūros, o įgyvendinimo išlaidos turi būti vertinamos atsižvelgiant į tai, koks bus pasiektas patobulinimo laipsnis.



5. Priedas

5.1. I priedas

5.1.1. Rizikos vertinimo forma

Pavojus	Kas nukentėjo	Pasekmės	Esamos priemonės	Rizikos vertinimas			Papildomos priemonės	Atsakingas asmuo	Laiko juosta	Auditas	Rizika po papildomų priemonių
				Galimybė	Pasekmės	Likutis Rizika					
Darbo sritis:											
Smurtas	Darbuotojas	1.	✓				1.				
	Kitas darbuotojas										
	Kitas asmuo (trečia šalis)										



5.2. II priedas

5.2.1. Apklausa

ABC viešbučių smurto prevencijos apklausa

Ivadas

Ši apklausa skirta padėti įvertinti ir patobulinti smurto prevencijos programą viešbutyje "ABC Hotel".

Pridėta prie programos vertinimo po įgyvendinimo apklausos

Jūsų atsiliepimai padės Smurto darbe prevencijos komitetui įvertinti praėjusiais metais įgyvendintų smurto prevencijos procesų poveikį ir nuspręsti, kaip tobulinti programą.

Skirkite keletą minučių ir atsakykite į toliau pateiktus klausimus apie savo patirtį, susijusią su smurtu darbo vietoje ir smurto prevencijos veikla šioje įstaigoje.

Dėkojame, kad dalyvavote mūsų apklausoje. Jūsų nuomonė yra svarbi. **Visi atsakymai yra konfidencialūs**

Kas yra smurtas darbo vietoje?

Europos Sąjungos direktyvoje 2002/73/EB smurtas darbo vietoje - tai bet koks fizinio smurto, priekabiavimo, bauginimo ar kitokio grėsmingo trikdančio elgesio darbo vietoje aktas ar grasinimas juo. Tai gali būti įvairūs atvejai - nuo grasinimų ir žodinio įžeidinėjimo iki fizinio užpuolimo ir net nužudymo.

Dėl daugiau informacijos kreipkitės į saugos pareigūną safety@abc-hotel.com



Apklauso turinys

Data ____/____/20xx

Demografiniai duomenys

1. Viešbučių skyrius:

2. Darbo pobūdis:

Darbo vietų tipų pavyzdžiai:

▪ Registratūros darbuotojas ▪ Sekretorius/ Administratorius ▪ Namų tvarkytojai ▪ Padavėjas / padavėja	▪ barmenas / barmenė ▪ barista ▪ baseino berniukas / mergaitė ▪ Animatorius
---	---

3. Kiek laiko dirbate šiame viešbutyje?

- Mažiau nei 1 metai
- 1-5 metai
- 5-10 metų
- Daugiau nei 10 metų

Bendra darbuotojų patirtis, susijusi su WPV viešbutyje

4. Ką jums reiškia sąvoka "smurtas darbo vietoje"?

5. Ar per tą laiką, kai dirbote šiame viešbutyje, smurto atvejų darbe padaugėjo ar sumažėjo?

(Atsakymo variantas: padidėjo / sumažėjo / nepasikeitė / nežinau)



Darbuotojų patirto smurto rūšys ir jų suvokimas apie jo priežastis

6. Ar per pastaruosius metus tiesiogiai dalyvavote smurto darbe incidente (-uose)?

Šioje įstaigoje? (***atsakymo variantas Taip/Ne***)

7. Jei taip, ar tas incidentas (-ai) buvo susijęs (-i) su kuriuo nors iš šių dalykų? Pažymėkite visus, kurie tinka.

- Fizinis smurtas - pvz., spardymas kojomis, smūgių sudavimas, spjaudymas, kandžiojimas, stumdymas, traukimas, pjaustymas, dūrimas peiliu.
- Emocinė prievarta, pvz., patyčios, manipuliacijos, gąsdinimas.
- Seksualinė prievarta, pvz., priekabiavimas, persekiojimas,
- Žodinė prievarta, pvz., grasinimai, kaltinimai, įžeidinėjimai, nepageidaujamas kontaktas
- Kita - aprašykite

8. Jei taip, pateikite incidento (-ų) pavyzdžių.

9. Išrikiuokite veiksnys, kurie, jūsų nuomone, prisideda prie smurto ar agresijos problemos ar grėsmės savo darbo vietoje? (***Atsakymų variantai: "1" - dažniausiai pasitaikantis veiksnys, "7" - mažiausiai prisidėjęs veiksnys***)

Veiksny	1	2	3	4	5	6	7
Narkotikai ir alkoholis							
Kultūriniai skirtumai							
Darbo spaudimas							
Darbo praktika							
Prastas bendravimas							
Kliento įsikišimas							
Asmeninės problemos							
Lytis							



Seksualiniai pageidavimai							
Kita							

WPV kaltininkai

10. Remdamiesi savo patirtimi, nurodykite asmenis, kurie dažniausiai smurtauja per smurto incidentą darbo vietoje:

- Vadovai ir (arba) prižiūrėtojai
- Klientai
- Darbuotojas/darbuotoja
- Kita (paaiškinkite)

Smurto poveikio dažnumas

11. Kaip dažnai matote ar patiriate smurtą savo darbovietėje?

- Bent kartą per dieną
- Savaitinis
- Kas mėnesį
- Keletą kartų per metus
- Kartą per metus ar rečiau
- Niekada
- Kita (paaiškinkite)

12. Kokia kasdienė darbo veikla, jei tokia yra, kelia didžiausią smurto riziką?

--

Vadovybės parama ir darbuotojų informuotumas apie WPV programos pastangas



13. Ar vadovybė perduoda informaciją darbuotojams apie smurto darbe prevencijos atvejus viešbutyje?

(Atsakymo variantas: taip / ne / neaišku)

Prašome komentuoti

14. Ar ABC viešbutyje yra rašytinė smurto prevencijos politika? **(Atsakymų variantai: taip/ne/ne/nežinau)**

Prašome komentuoti

15. Ar ABC viešbutyje yra aiškiai nustatytos smurto prevencijos procedūros ir lūkesčiai? **(Atsakymų variantai: taip/ne/ne/nežinau)**

Prašome komentuoti

Rizikos vertinimas

16. Ar žinote apie kokias nors darbo vietoje taikomas saugos procedūras, skirtas apsisaugoti nuo smurto darbo vietoje? **(Atsakymo variantas: taip / ne / neaišku)**

Prašome komentuoti

Švietimas ir mokymas

17. Ar esate dalyvavę smurto darbe prevencijos mokymuose ar švietime savo darbovietėje?

(Atsakymo variantas: taip/ne/nežinau)



18. Jei taip, kokiuose mokymuose dalyvavote?

19. Jei taip, ar manote, kad šie mokymai buvo tinkami, kad galėtumėte:

- Suprasti, kas yra smurtas darbo vietoje (**atsakymo variantas: taip/ne/ne/ nežinau**)
- Žinoti, kokie veiksniai gali prisidėti prie smurto mano darbo vietoje. (**Atsakymo variantas: taip / ne / neaišku**)
- Atpažinti grėsmingą, agresyvų ar smurtinį elgesį ir elgtis su juo. (**Atsakymo variantas: taip / ne / neaišku**)
- Paprašyti pagalbos, jei susidūrėte su smurtaujančiu ar agresyviai nusiteikusiu asmeniu (**atsakymo variantas: taip/ne/ne/ nežinau**)
- Naudoti žodinius deeskalacijos metodus (**Atsakymo variantas: Taip/Ne/Nesu tikras**)
- Naudoti savigynos ir (arba) sulaikymo taktikas (**atsakymo variantas: taip/ne/ne/ nežinau**)
- Pranešti apie smurto ir agresijos (fizinės, žodinės ir kt.) atvejus ir juos užfiksuokite (**atsakymo variantas: taip/ne/ne/ nežinau**)
- Išmanyti Europos direktyvų dėl smurto darbe nuostatas (**atsakymo variantas: taip/ne/ne/ nežinau**)
- Žinoti, kokie ištekliai yra prieinami darbuotojams, kad jie galėtų susidoroti su grasinimais ir užpuolimais (**atsakymo variantas: taip/ne/ne/ nežinau**)

20. Ar galite rekomenduoti kokių nors pakeitimų ar papildymų smurto darbe prevencijos mokymuose, kuriuos išklause? (**Atsakymo variantas: taip / ne / netaikoma**)

Prašome komentuoti



21. Jei Ne arba nesate tikri (atsakydami į 17 klausimą), ar manote, kad jums praverstų dalyvauti smurto darbe prevencijos mokymuose? **(Atsakymo variantas: Taip/Ne)**

Reagavimas į incidentus

22. Ar žinote, kaip elgtis, kai esate smurto darbe liudininkas arba dalyvaujate smurto darbe incidente? **(Atsakymų variantai: taip/ne/nežinau)**



23. Paaiškinkite, kodėl nežinote, ką daryti, arba nesate tikri, kai tapote smurto darbe įvykio liudininku ar dalyvavote smurto darbe incidente.

24. Jei patekote į smurto darbe incidentą ir paprašėte pagalbos, ar ji jums bus suteikta? **(Atsakymo variantas: Taip/Ne/Ne/ nežinau)**

Prašome komentuoti

Žinios apie tai, kaip pranešti ir reaguoti į WPV

25. Kokie veiksniai turi įtakos tam, ar praneštumėte apie smurtinį incidentą, užpuolimą ar grėsmingą elgesį darbe? ***Pažymėkite visus atsakymus.***

Incidento sunkumas	
Kuris prižiūrėtojas budi	
Ar bendradarbiai palaiko, ar ne	
Kas yra klientas (jei dalyvauja)	
Neaiški pranešimų teikimo tvarka	
Ataskaitų teikimo tikslas neaiškus	
Atsakomųjų veiksmų baimė	
Apie incidentą pranešė kažkas kitas	
Kita: Prašome paaiškinti	

Dėkojame, kad dalyvavote šioje apklausoje. Jūsų indėlis yra vertingas.