



INFORMĀCIJA MEDIJIEM  
25.01.2023.

## **Aptauja: 58% pakalpojumu nozarē strādājošo saskārušies ar emocionālu vardarbību no klientiem**

*Circle K aktualizē klientu aizskarošo attieksmi pret pārdevējiem un aicina nozari pievienoties sociālajai iniciatīvai*

Circle K Latvia veiktajā pakalpojumu nozares darbinieku aptaujā<sup>1</sup> atklāj, ka 58% pārdevēju, oficiantu un citu pakalpojumu sniedzēju ikdienā saskaras ar dažāda veida emocionālu un fizisku vardarbību no klientiem. Apkalpojošais personāls Latvijā visbiežāk saskaras ar klientu nepieklājīgu un rupju attieksmi (54%), izvairīšanos maksāt par precēm vai pakalpojumiem (25%), draudiem (24%), seksuālu uzmaikšanos (15%) un pat fizisku ietekmēšanu (9%). Teju katrs trešais pārdevējs vai viesmīlis ar šādu uzvedību no klientu puses saskaras katru dienu.

Lai uzsvērtu problēmas nopietnību un aicinātu to aktualizēt arī citiem mazumtirgotājiem, Circle K uzsāk sociālu iniciatīvu "Vairosim labo!". Iniciatīvas mērķis ir plašākā sabiedrībā aktualizēt jautājumu par darbinieku emocionālo labsajūtu un drošību, kā arī mazināt klientu jebkāda veida vardarbību pret darbiniekiem. Vienlaikus, kampaņas ietvaros uzņēmums vēlas pateikties lielākajai daļai klientu, kas ik dienu rāda piemēru citiem un pret darbiniekiem izturas cieņpilni.

"Darbinieku veiktajā aptaujā<sup>2</sup> atklājām, ka ar iebiedēšanu pēdējo 12 mēnešu laikā nācies saskarties 44% aptaujāto kolēģu, savukārt ar nevēlamu seksuālu uzmanību – 16%. Šī problēma nav raksturīga tikai mūsu uzņēmumā, tāpēc vēlamies dalīties ar savu pieeju un aicināt visus darba devējus, kuru darbinieki strādā ar klientiem, pastiprināt centienus cīņā pret aizskaršanu. Mūsu darbinieki ir pelnījuši sākt katru darba dienu, nebaidoties no verbālas un fiziskas vardarbības," pārliecināts **Circle K Latvia Mazumtirdzniecības tīkla direktors Armands Žubulis**.

**Latvijas Darba devēju konfederācijas Nozaru eksperte Sintija Siliņa** uzskata, ka cilvēku uzvedību ietekmē strauji augošais inflācijas līmenis, kas veido spriedzi sabiedrībā. "Saskaņā ar Centrālās statistikas datiem, inflācijas pieaugums 2022. gada decembrī, salīdzinot ar 2021. gada decembri ir audzis līdz 20,8%, kas ievērojami pārsniedz vidējās algas pieauguma līmeni – 12%. Esam novērojuši, ka cilvēki jūtas nedroši, uztraucas par ikdienas iztiku, ir kļuvuši agresīvāki. Darba devējiem būtu nopietni jāizvērtē darba vides riski apkalpojošajā nozarē un jāveic izglītojoši pasākumi par to, kā atpazīt potenciāli agresīvu klientu. Vadlīniju izstrāde darbiniekiem, kas veic apkalpojošo darbu, un emocionālais atbalsts no darba devēja puses šobrīd ir īpaši aktuāli temati."

<sup>1</sup> Aptaujā piedalījās 502 respondenti – Latvijas pakalpojumu nozarē un apkalpojošajā sfērā strādājošie.

<sup>2</sup> Circle K Latvia uzņēmuma darbinieku aptauja, aptaujājot 207 darbiniekus.



**Krīžu un konsultāciju centra “Skalbes” vadītājs Raivo Vilcāns** skaidro, ka ir dažādi iemesli, kāpēc klienti pret pārdevējiem izvēlas izturēties rupji vai nievājoši, tomēr kopumā novērojams, ka galvenie iemesli meklējami trīs kļūdainās pārlicībās. “Klienti uzskata, ka viņiem ir tiesības savas negatīvās emocijas un vardarbīgo attieksmi *izgāzt* uz pārdevēju, ir pārliecināti, ka pārdevējs ir mazāk cienījama profesija kā citas, kā arī pastāv aizspriedumi, kas attiecas uz pārdevēja piederību kādai grupai (dzimums, rase, seksuālā orientācija u.c.). Protams, ka visas šīs pārlicības ir maldīgas, kaitīgas un nepieņemamas sabiedrībā. Rīcība šādos gadījumos ir viennozīmīga - nepieņemt nekādu pret sevi vērstu emocionālo vardarbību, kas izpaužas caur rupju un nepieklājīgu attieksmi. Diemžēl savā profesionālajā darbībā novērojam, ka aizskaroša attieksme pret darbiniekiem ir ne tikai no klientu puses, bet arī uzņēmuma iekšienē, tāpēc ir būtiski izglītēt sabiedrību, lai necieņa nekad un ne pie jebkādiem apstākļiem netiktu uztverta kā pieļaujama. Pirmkārt, būt cilvēcīgiem klientiem, otrkārt, iestāties par līdzilvēkiem, ja novērojam nepieļaujamu attieksmi.”

Circle K Latvia ir ilgstoši strādājuši pie darbinieku apmācībām un citiem pasākumiem, kas veicina drošāku darba vidi ikvienam kolēģim. Vairāku pasākumu kopums paredz regulāras darbinieku komandas un vadības apmācības, konfidenciālu saziņu ar vadību, lai ziņotu par nepatīkamām situācijām darba vietā, ja nepieciešams, arī psihologu konsultācijas. Degvielas uzpildes stacijās ir pieejama arī videonovērošana un virkne laupīšanas novēršanas pasākumu. “Ir svarīgi, lai darbinieki justos ērti, ziņojot par jebkādu emocionālas vai fiziskas vardarbības gadījumu. Ikvienu šādu ziņojumu uztveram nopietni un atbilstoši reaģējam. Mēs, Circle K, cenšamies radīt tādu darba kultūru, kurā psiholoģiskā vardarbība netiek pieļauta un kurā tiek uzsvērtas cieņa un laipnība vienam pret otru. Aicinām arī citus nozares pārstāvjus pievērst uzmanību darbinieku labklājībai un aktualizēt šo tēmu, lai rosinātu reālas pārmaiņas sabiedrībā,” aicina Mazumtirdzniecības tīkla direktors Armands Žubulis.

#### **Par Circle K Latvia**

Circle K Latvia ir vadošais ērtas iepirkšanās un degvielas mazumtirgotājs Latvijā, kas piedāvā augstākās kvalitātes produktus un nodrošina izcilu apkalpošanu. Circle K ir plašākais DUS tīkls Latvijā – 86 tirdzniecības vietas, no kurām 81 ir pilna servisa DUS (tostarp 14 franšīzes), 4 automātiskās uzpildes stacijas un ērts iepirkšanās veikals Vecrīgā. Kā viens no pasaulē zināmākajiem degvielas un ērtas iepirkšanās veikalu zīmoliem Circle K ir pārstāvēts vairāk nekā 20 valstīs.

#### **Papildu informācija:**

Laura Grikke

Circle K Latvia komunikācijas konsultante

Tālr.: +371 29355830

E-pasts: laura.grikke@ka.lv