

PRIEMONIŲ PSICHOLOGINIO SMURTO DARBO APLINKOJE PREVENCIJAI UŽTIKRINTI IR PAGALBAI ASMENIMS, PATYRUSIEMS PSICHOLOGINĮ SMURTĄ DARBO APLINKOJE, TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Priemonių psichologinio smurto darbo aplinkoje prevencijai užtikrinti ir pagalbai asmenims, patyrusiems psichologinį smurtą darbo aplinkoje, tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) nustato principus, kuriais vadovaujamas darbovietėje, siekiant užtikrinti darbuotojų psichologinį saugumą, psichologinio smurto ir mobingo darbe atvejų registravimo ir nagrinėjimo tvarką, psichologinio smurto ir mobingo darbe prevencijos principus, jų įgyvendinimo priemones ir tvarką.

2. Šio Aprašo tikslas - užtikrinti darbuotojų psichologinį saugumą, psichosocialinės rizikos valdymą, psichologinio smurto ir mobingo prevencijos įgyvendinimą ir saugios darbo aplinkos kūrimą, kurioje darbuotojai jaučiasi saugūs ir gerbiami.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Psichologinis smurtas** - nepriimtinas vieno ar kelių asmenų elgesys, kuris gali pasireikšti įvairiomis formomis, priekabiavimu, kai pakartotinai ir sąmoningai išnaudojama, grasinama ir (arba) žeminama su darbu susijusiomis aplinkybėmis bei smurtu, kai užpuolamas vienas ar daugiau darbuotojų ar vadovų su darbu susijusiomis aplinkybėmis. Šiuos veiksmus gali atlikti vienas ar darbuotojų grupė, paslaugų vartotojai, kiti tretieji asmenys, siekdami pažeisti vadovo/-ų ar darbuotojo/-ų orumą ir (ar) sukurti priešišką darbo aplinką. Priekabiavimas ir smurtas gali pasireikšti: fiziniu, psichologiniu ir/ar seksualiniu išnaudojimu, vienkartinio ar sistemingu neetišku elgesiu, nepagarbiu elgesiu kitų asmenų atžvilgiu. Darbo aplinkoje smurtas gali pasireikšti tarp to paties lygmens kolegų (horizontalus smurtas), tarp vadovų ir jų pavaldinių (vertikalus smurtas) bei darbuotojų ir kitų asmenų (klientų, vartotojų, trečiųjų asmenų). Psichologinio smurto darbe išraiškos - nuolatinė nepagrįsta kritika, pasikartojančios neigiamos pastabos, riksmas, darbuotojo ignoravimas, šmeižtas, manipuliavimas, viešas žeminimas, noras išjuokti, pasiekimų nuvertinimas.

3.2. **Mobingas** - tikslinis, sisteminis elgesys, jėgų disbalansu paremti santykiai darbo vietoje, pasireiškiantys nuosekliu, ilgalaikiu netinkamu elgesiu, nukreiptu prieš darbuotoją, kuriais pažeidžiama darbuotojo fizinė, socialinė ar psichologinė gerovė, mažinamas jo produktyvumas bei pasitenkinimas darbu, darbuotojo nuvertinimas, siekiama atskirti narį nuo kolektyvo. Mobingą gali taikyti tiek vienas, kolektyvo pritarimą ar galios svertų turintis asmuo, tiek darbuotojų grupė.

3.3. **Priekabiavimas** - nepageidaujamas elgesys, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas ir siekiama sukurti arba sukuriami bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka. Sistemingas priekabiavimas prie darbuotojo gali rimtai pakenkti jo psichikos sveikatai, savijautai darbe, galimybei dirbti ir sėkmingai atlikti darbine funkcijas.

3.4. **Stresas darbe** - darbuotojo emocinių, pažintinių, elgesio ir fiziologinių reakcijų į nemalonius ir kenksmingus darbo turinio, darbo organizavimo ir darbo aplinkos aspektus, darbuotojų tarpusavio santykių ir (ar) santykių su darbdaviu ir (ar) trečiaisiais asmenimis psichosocialinius veiksmus visuma. Ši būseną apibūdinama kaip stiprus susijaudinimas ir didelis nepasitenkinimas, taip pat dažnai kaip jausmas, kad per daug reikalaujama.

3.5. **Psichosocialinė rizika** - rizika darbuotojų psichinei ir fizinei sveikatai bei socialinei gerovei, kurią kelia psichosocialiniai veiksniai susiję su darbo sąlygomis, reikalavimais,

organizavimu bei darbas veikiant cheminiams, biologiniams, ergonominiams, fizikiniams ar fiziniams veiksniams; per didelis darbo krūvis; prieštaringi reikalavimai ir nepakankamai aiškiai apibrėžtas vaidmuo; atsakomybė; nepakankamas dalyvavimas priimant darbuotojui įtakos turinčius sprendimus ir nepakankamos galimybės pasirinkti darbo atlikimo būdą; prastas organizacinių pokyčių valdymas, menkos darbo garantijos; neveiksminga komunikacija; nepakankama vadovų arba kolegų parama; psichologinis ir seksualinis priekabiavimas, trečiųjų asmenų smurtas; konfliktai.

4. Kitos Apraše naudojamos sąvokos suprantamos ir aiškinamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos Darbo kodekse. Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme ir Psichosocialinės rizikos vertinimo metodiniuose nurodymuose.

II SKYRIUS SMURTO IR PRIEKABIAVIMO ATPAŽINIMO BŪDAI

5. Siekiant užkirsti kelią bet kokiame smurte ir priekabiavime, turi būti aiškiai nustatyta darbo kultūra, pagrįsta abipuse pagarba ir žmogaus orumu ir privalu užtikrinti šios tvarkos laikymąsi.

6. Darbovietėje nustatyta prievolė gerbti kito asmens orumą, mandagiai ir pagarbiai bendrauti su kitais, savo elgesiu užtikrinti darbo aplinką, kurioje kitas asmuo nepatirtų priešiško, neetiško, žeminančio, agresyvių, užgaulių, įžeidžiančių veiksmų.

7. Draudžiama priekabiauti ir (arba) smurtauti, neetiškai ir nepagarbiai elgtis su darbuotojais ir kitais asmenimis (pavyzdžiui, lankytojais) įstaigoje ir visuose jos padaliniuose.

III SKYRIUS PSICHOLOGINIO SMURTO IR MOBINGO DARBE PREVENCIJOS ĮGYVENDINIMO TVARKA

8. Socialinės globos namuose įgyvendinami pagrindiniai prevenciniai veiksmai:

8.1. Gerinti psichosocialinę aplinką, pagrįstą pagarba, atvirumu ir atidumu, kad su darbu susiję sprendimai būtų pagrįsti teisingumu, sąžiningumu, lygių galimybių ir pagarbos žmogui principais, kad organizuojant darbą būtų optimizuojamas darbo krūvis, darbai paskirstomi, atsižvelgiant į etatinį darbo krūvį, būtų atsižvelgiama į gerus darbuotojų tarpusavio santykius, nedelsiant sprendžiamos iškylusios problemos ir vengiama besitęsiančio streso situacijų;

8.2. Galimo psichologinio smurto ir mobingo atvejai registruojami, jie analizuojami sudarant galimybes darbuotojams teikti pranešimus apie įvykius su paaiškinimais, nurodant smurtautojus, smurto situaciją, aplinkybes, galimus liudininkus;

8.3. Darbovietės darbuotojų saugios kultūros ugdymas siekiant, kad bus užtikrinta darbuotojų sauga ir sveikata visais su darbu susijusiais aspektais. Aiškiai apibrėžiamos darbuotojų pareigos ir atsakomybės. Netolerancija psichologiniam smurtui ir mobingui bei skatinamos diskusijos, gerbiama kitokia nuomonė;

8.4. Mokyti elgesio taisyklių, pykčio valdymo, streso įveikimo, bendravimo įgūdžių, kurie padėtų išvengti smurto ar jį sumažinti įskaitant saugios aplinkos kūrimą;

8.5. Darbuotojų informavimas apie darbuotojų psichologinio saugumo užtikrinimą, kad visi darbuotojai žinotų ir suprastų siektino elgesio taisykles ir vykdomas priemones. Informacijai skleisti pasitelkiami visi galimi būdai: darbuotojų susirinkimai, informacinės lentos, informaciniai pranešimai, atmintinės, dalomoji medžiaga ir kiti būdai;

8.6. Darbuotojui turi būti aišku, ko iš jo tikimasi darbe, jis turi būti mokytas, atsižvelgiant į poreikius ir esamą situaciją kaip atlikti savo darbą;

8.7. Nuolat stebima situacija, atsižvelgiant į psichosocialinės rizikos veiksnius, ir esant reikalui atnaujinamas psichosocialinės rizikos vertinimas įmonėje;

8.8. Teikti visapusišką pagalbą nukentėjusiam - psichologinį smurtą ir mobingą patyrusių ar mačiusių darbuotojų psichologinių traumų ir streso lygio mažinimas, skubiai ir efektyviai

nagrinėjant galimo psichologinio smurto ar mobingo atvejus;

8.9. Iškilusias problemas spręsti neformaliomis priemonėmis - pokalbiu su smurtautoju, psichologo konsultacijos rekomendavimu, o jei to nepakanka, naudoti drausmines priemones - raštišką darbo drausmės pažeidimo įforminimą, atleidimą iš darbo. Drausminės priemonės numatomos ir taikomos smurtautojams, atsižvelgiant į abiejų smurto įvykyje dalyvavusių pusių paaiškinimus, nurodomas aplinkybes, ankstesnį smurtautojo elgesį, objektyviai jas išklausus.

IV. SKYRIUS

GALIMOS SMURTO IR PRIEKABIAVIMO FORMOS

9. Smurtas ir priekabiavimas pasireiškia psichologiniu spaudimu, neetišku, nepagarbiu elgesiu kitų darbuotojų atžvilgiu, ignoravimu, engimu, nepagrįstomis pastabomis ir kritika, šaukimu, įžeidinėjimu, šmeižimu, manipuliavimu, pajuoka, patyčiomis, pasiekimų nuvertinimu, neetiškais komentarais, grasinimais, bauginimais, rečiau - fiziniu ir (arba) seksualiniu išnaudojimu.

10. Dirbant tarp darbuotojų gali kilti grėsmių, kurios nėra akivaizdžios, tačiau kuria nemalonią, bauginančią, žeminančią ar įžeidžiančią darbo aplinką, yra nepriimtino elgesio išraiškos, kurios kenkia darbuotojo emocinei, o sunkiais atvejais - psichinei ir fizinei sveikatai:

10.1. Nepriimtinas ar nepageidaujamas fizinis kontaktas (pavyzdžiui, fizinis prisilietimas, glostymas, plekštelėjimas, grybštelėjimas, siekimas prisiliesti ar apkabinti, prisitraukti arčiau kito asmens ir kt.) ar tokio fizinio kontakto reikalavimas;

10.2. Nepadoraus turinio informacijos demonstravimas ar siuntimas;

10.3. Įkyrus domėjimasis apie privatų gyvenimą, intymius santykius;

10.4. Nepageidaujami komentarai dėl išvaizdos, kūno formos, aprangos;

10.5. Įžeidžiantys juokai, patyčios, apkalbos, gandai, šmeižtas, užgaulūs gestai;

10.6. Tyčinis darbuotojo izoliavimas darbinėje veikloje;

10.7. Informacijos, nesusijusios su darbuotojo funkcijomis, apie jį rinkimas ir (arba) platinimas;

10.8. Elgesys, kuriuo siekiama riboti asmens apsisprendimo laisvę;

10.9. Poveikis darbuotojui, siekiant tam tikrų su darbu nesusijusių funkcijų atlikimo.

V. SKYRIUS

SUPAŽINDINIMO SU SMURTO IR PRIEKABIAVIMO PREVENCIJOS PRIEMONĖMIS TVARKA

11. Darbdavys privalo supažindinti darbuotojus su įmonėje įgyvendinamomis smurto ir priekabiavimo prevencijos priemonėmis vidinėje interneto svetainėje, darbuotojų susirinkime, informacinėje lentoje arba kitoje konkrečioje vietoje.

VI SKYRIUS

PRANEŠIMŲ APIE SMURTĄ IR PRIEKABIAVIMĄ TEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

12. Siekiant tinkamai atlikti pranešimo dėl smurto ir priekabiavimo tyrimą, Apraše pranešimų tyrimas grindžiamas šiais pagrindiniais principais:

12.1. Betarpiškumo - visiems susijusiems asmenims (nukentėjusiajam, skundžiamajam, liudytojui (-ams) sudaromos visos galimybės pateikti paaiškinimus dėl savo veiksmų;

12.2. Operatyvumo - pranešimai nagrinėjami per kiek įmanoma trumpiausią terminą;

12.3. pagalbos nukentėjusiajam - gavus pranešimą dėl priekabiavimo ir (arba) smurto, sudaromos psichologiškai saugios darbo sąlygos;

12.4. Objektyvumo ir nešališkumo - tyrimas atliekamas objektyviai, neturint išankstinių nuostatų dėl aplinkybių vertinimo;

12.5. Nekaltumo - skundžiamasis laikomas nekaltu, kol bus priimtas sprendimas dėl

pažeidimo ar jo netinkamo elgesio.

13. Galimai patirtus ar pastebėtus psichologinio smurto ir mobingo atvejus nagrinėja, prevencines priemones siūlo direktoriaus įsakymu sudaryta ir patvirtinta galimų psichologinio smurto darbe atvejų nagrinėjimo komisija (toliau - Komisija).

14. Darbuotojas, galimai patyręs ar pastebėjęs psichologinio smurto ar mobingo atvejį, turi teisę apie jį pranešti per kiek įmanoma trumpiausią laiką nuo skundžiamų veiksmų padarymo arba paaiškėjimo dienos:

14.1. Informuojant raštu savo tiesioginį vadovą ar darbovietės vadovą;

14.2. Anonimiškai pranešti, siunčiant elektroninį laišką arba pateikiant raštą į pašto dėžutę (jei yra);

14.3. Darbuotojas, pagrįstai manantis, kad prie jo ar kito asmens yra priekabiuojama ir (arba) naudojamas smurtas, pranešimą pateikia laisvos formos raštu, nurodant informaciją: asmens vardą ir pavardę, kontaktus (el. pašta ir/ar tel. Nr.); padalinį, skyrių; įvykio datą arba periodą nuo - iki; galimus iniciatorius, nukentėjusius, liudininkus; pranešimą pildančio asmens sąsajas su įvykiu; detalių įvykio aplinkybių aprašymą.

15. Visi pranešimai apie smurto ir priekabiavimo atvejus turi būti registruojami ir nagrinėjami. Darbovietės direktoriaus įsakymu Komisija sudaroma kiekvienam atvejui atskirai nagrinėti, atsižvelgiant į atvejo pobūdį, situaciją ir aplinkybes. Atsižvelgiant į įmonėje dirbančių darbuotojų skaičių, komisiją paprastai sudaro 3-5 nariai, o jos pirmininku renkamas vienas iš komisijos narių. Į komisiją rekomenduojama įtraukti darbuotojų atstovus (pavyzdžiui, darbo tarybos, profesinės sąjungos narius, darbuotojų patikėtinį, darbuotojų atstovą saugai ir sveikatai) ir skirtingų sričių specialistus (pavyzdžiui, teisininką, psichologą ir kt.).

16. Galimo psichologinio smurto ar mobingo darbe atvejo nagrinėjimo procedūra:

16.1. Galimo psichologinio smurto ar mobingo atvejis nedelsiant užregistruojamas ir darbovietės direktorius įsakymu sudaroma Komisija, kuriai pateikia gautą medžiagą susipažinimui;

16.2. Komisijai gavus rašytinę informaciją Apraše nurodytomis priemonėmis pradedamas tyrimas nedelsiant, bet ne vėliau nei per 3 darbo dienas;

16.3. Komisija turi teisę prašyti darbuotojo, galimai patyrusio ar pastebėjusio psichologinio smurto ar mobingo atvejį, galimai įvykyje dalyvavusių asmenų (įvykio liudininkų, nukentėjusiųjų, galimų smurtautojų) ir kitų darbuotojų paaiškinimo, informacijos patikslinimo raštu ar žodžiu ir turimų įrodymų pateikimo;

16.4. surinkus informaciją, rengiamas Komisijos posėdis, kuriame atvejis aptariamas ir teikiamos išvados bei prevencinės priemonės;

16.5. Komisijai pranešime nurodytos informacijos tyrimą atlikti ir savo išvadas darbovietės vadovui pateikti per kiek įmanoma trumpiausią laiką, kuris neturėtų būti ilgesnis nei 1 mėnuo nuo pranešimo gavimo dienos;

16.6. Komisijos posėdžius protokoluoja ir su Komisijos veikla susijusius dokumentus registruoja Komisijos sekretorius.

17. Darbuotojas, galimai patyręs ar pastebėjęs psichologinio smurto ar mobingo atvejį, galimai įvykyje dalyvavę asmenys (įvykio liudininkai, nukentėjusieji, galimi smurtautojai) ir kiti darbuotojai privalo bendradarbiauti su Komisija ir teikti visą atvejo tyrimui reikalingą informaciją.

VII SKYRIUS

APIE SMURTĄ IR PRIEKABIAVIMĄ PRANEŠUSIŲ ASMENŲ IR NUKENTĖJUSIŲ ASMENŲ APSAUGOS PRIEMONĖS IR JIEMS TEIKIAMA PAGALBA

18. Vadovaujantis DK 30 straipsnio 3 dalies nuostatomis, darbdavys turi pareigą imtis aktyvių veiksmų pagalbai asmenims, patyrusiems smurtą ar priekabiavimą, suteikti.

19. Darbovietė užtikrina darbuotojų, pateikiančių pranešimą dėl psichologinio smurto ar mobingo konfidencialumą, objektyvumą ir nešališkumą visų galimo psichologinio smurto ar mobingo atvejo dalyvių atžvilgiu, darbuotojai bus apsaugoti nuo priešiško elgesio ar neigiamų pasekmių, jei pateiks pranešimą dėl galimai patirto ar pastebėto psichologinio smurto ar mobingo

atvejo.

20. Atsižvelgiant į konkretų atvejį ir esamą poveikį darbuotojų emocinei sveikatai, nukentėjusių asmenų apsaugos priemonės ir pagalba gali būti įvairių formų, pavyzdžiui, sudaryta galimybė darbuotojams, patyrusiems smurtą, naudotis visų reikalingų specialistų (psichologų, psichiatrų ir kt.) paslaugomis; vykdoma darbo rotacija; darbuotojo perkėlimas į kitą darbo vietą (nepažeidžiant DK nuostatų); atostogų suteikimas.

VIII SKYRIUS DARBUOTOJŲ ELGESIO (DARBO ETIKOS) TAISYKLĖS

21. Atžvelgiant į DK 30 straipsnio 4 dalies reikalavimus, privalu nurodyti darbuotojų elgesio (darbo etikos) taisykles, kuriose galima nurodyti ne tik tinkamo elgesio, bet ir nepriimtino elgesio principus, nurodant, kokie gestai, žodžiai, komentarai, elgesys ar kiti veiksmai yra nepriimti, netoleruoti, sukuria žeminančią, įžeidžiančią darbinę aplinką.

22. Darbovietė skatina darbuotojus stebėti veiksmus dėl nepriimtino elgesio, o turint abejonių dėl galimo nepageidaujamo (netinkamo) arba kitokio elgesio savo ar kitų darbuotojų atžvilgiu, kai darbuotojas priverstas jaustis nepatogiai, kreiptis į tiesioginį vadovą.

23. Patyrus nepriimtina elgesį, turintį smurto ir priekabiavimo požymių, patartina ramiai, mandagiai informuoti taip besielgiantį asmenį, kad šis elgesys nepriimtinas ir turi būti nutrauktas, o pastarajam nepakeitus savo elgesio - pranešti tiesioginiam vadovui.

IX SKYRIUS KITA INFORMACIJA, SUSIJUSI SU SMURTO IR PRIEKABIAVIMO PREVENCIJA

24. Esant atvejui, kai nukentėjęs asmuo pageidauja tik sudrausminti skundžiamąjį ir užkirsti kelią tokiems veiksams ateityje, tačiau nepageidauja, kad būtų pradėtas tyrimas, tuomet gali būti taikomos tokios procedūros kaip, pavyzdžiui, neformalus pokalbis, kai atsakingas asmuo atskirai bendrauja su skundžiamuoju, dalyvaujant ar nedalyvaujant besiskundžiančiam asmeniui, siekiant taikiai išspręsti kilusius nesutarimus, arba priimamas sprendimas pakartotinai supažindinti skundžiamąjį asmenį su Aprašu ir kitais dokumentais, atkreipiant papildomą dėmesį į tai, dėl ko buvo kreiptasi.

25. Universalių sprendimų, tinkamų visais priekabiavimo ir smurto atvejais, nėra, tačiau visi darbo santykių dalyviai (darbdavys, darbuotojai) privalo nuolat dėti pastangas kurti emocinei ir psichinei sveikatai palankias darbo sąlygas. Šiuo atveju tinka universali taisyklė: elkis su kitais taip, kaip norėtum, kad būtų elgiamasi su tavimi.

26. Jeigu smurtas ir (arba) priekabiavimas vyko kito darbuotojo atžvilgiu, rekomenduojama padrąsinti jį kalbėti apie tai, skatinti kreiptis į šiuos veiksmus atlikusį darbuotoją ir nedelsiant jam pranešti, kad toks elgesys yra nepageidaujamas. Stebėti ir netoleruoti smurto ir (arba) priekabiavimo darbe ir imtis prevencinių veiksmų šiems veiksams sustabdyti.

X SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

27. Darbdavys atnaujiną smurto ir priekabiavimo prevencijos tvarkos Aprašą, keičiantis norminiams teisės aktams, atsižvelgdamas į gautus pranešimus apie smurtą ir priekabiavimą, nustatytus smurto ir priekabiavimo atvejus arba pareikalavus Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos darbo inspektoriui.

28. Aprašas tvirtinamas, keičiamas ir naikinamas darbovietės direktoriaus įsakymu.

29. Šio Aprašo pažeidimas gali būti laikomas darbo pareigų pažeidimu ir taikoma atsakomybė numatyta Lietuvos Respublikos darbo kodekse ar kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.