

ZARASŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ PRIEŠ SMURTĄ NUKREIPTOS POLITIKOS IR PREVENCINIŲ VEIKSMŲ ĮGYVENDINIMO PRIEMONĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios priemonės skirtos formuoti ir įgyvendinti prieš smurtą nukreiptą politiką Zarasų socialinės globos namų darbo vietose.

II. PRIEŠ SMURTĄ NUKREIPTA POLITIKA

2. Psichologinis smurtas darbe yra neleistinas ir privalo būti sprendžiamas įstaigos lygiu kaip ir kiti profesinės rizikos klausimai.

3. Psichologinis smurtas apibrėžiamas kaip tyčinis valdžios prieš kitą asmenį ar darbuotojų grupę naudojimas, įskaitant ir grasinimą panaudoti fizinę jėgą, veiksmus, kurie gali pakenkti fizinei, protinei, dvasinei, moralei ar socialinei gerovei.

4. Psichologinis smurtas darbe:

4.1. Per profesinę sritį:

4.1.1. viešas pažeminimas;

4.1.2. nuomonės menkinimas;

4.1.3. kaltinimas dėl pastangų stygiaus;

4.1.4. beprasmių, neatitinkančių kompetencijos užduočių skyrimas;

4.1.5. nušalinimas nuo sričių, už kurias darbuotojas buvo atsakingas;

4.1.6. pernelyg didelis darbo krūvio skyrimas;

4.1.7. darbo kontroliavimas ir nerealūs terminai.

4.2. Per asmeninę reputaciją:

4.2.1. užgaulios pastabos;

4.2.2. plūdūmavimas;

4.2.3. užgauliojimas;

4.2.4. bauginimas;

4.2.5. menkinimas;

4.2.6. užuominos dėl amžiaus, lyties ar kitų asmeninių dalykų, apkalbos.

4.3. Per izoliaciją:

4.3.1. psichologinis ir socialinis išskyrimas;

4.3.2. galimybių apribojimas;

4.3.3. nuomonės ignoravimas;

4.3.4. priešiškos reakcijos;

4.3.5. darbui reikalingos informacijos nuslėpimas.

5. Pastebėtas psichologinio smurto atvejis darbe turi būti sprendžiamas konkrečiais veiksmais ir bendromis pastangomis, numatant psichosocialinės rizikos prevencines priemones.

III. PRIEŠ SMURTĄ NUKREIPTA STRATEGIJA

6. Zarasų socialinės globos namų prieš smurtą nukreipta strategija apima veiksmingas smurto atvejų sprendimo procedūras ir veiksmus, kuriais siekiama užkirsti kelią smurtui bei numatoma, kaip bus reaguojama į smurtą darbe, jei jis įvyks.

7. Prieš smurtą nukreipta strategija numato visų suinteresuotų pusių teises ir pareigas.

8. Pagrindinis strategijos tikslas yra kiek įmanoma greičiau sustabdyti arba pakeisti elgesį, kuris žemina darbuotoją, žeidžia jo vertę ir orumą.

9. Bet kokia psichologinio smurto forma yra neteisėta ir netoleruojama.

10. Visi, kurie yra susiję su psichologinio smurto darbe situacija, turi turėti galimybę išsakyti savo požiūrį, pasisakyti, kaip jie suvokia situaciją.

11. Sprendimai turi būti priimami remiantis objektyvumo ir nešališkumo principu.

12. Darbuotojai turi būti supažindinti su psichologinio smurto samprata, pateikiant smurto bei skatinamo elgesio pavyzdžius.

13. Esant poreikiui, turi būti kreipiamasi patarimo į kitų organizacijų specialistus.

IV. PAREIGOS IR TEISĖS

14. Vadovas yra įpareigojamas, bendradarbiaudamas su darbuotojais parengti trumpą ir veiksmingą smurto įveikos strategiją;

14.1. užtikrinti smurto atvejų registravimą ir analizę;

14.2. užtikrinti prieš smurtą nukreiptų veiksmų nepertraukiamumą;

14.3. užtikrinti priešsmurtinės strategijos tobulinimą;

14.4. užtikrinti neatidėliotiną aukų skundų analizę ir sprendimą;

14.5. skatinti atvirai kalbėti apie psichologinio smurto darbe problemą;

14.6. kurti pagarba grįstą bendravimą;

14.7. nepalikti neišspręstų konfliktų;

14.8. nubrėžti aiškias kiekvieno darbuotojo atsakomybės ribas;

14.9. užtikrinti teisingumą ir saugumą;

14.10. stengtis įtraukti darbuotojus į sprendimų priėmimo procesus;

14.11. puoselėti vertybes aiškiai netoleruoti psichologinio smurto;

14.12. skirti atsakingą asmenį, kuriuo visi pasitikėtų (psichologą);

14.13. organizuoti mokymus, kviestis specialistus;

14.14. garantuoti konfidencialumą ir objektyvumą smurto atvejo dalyvių atžvilgiu;

14.15. garantuoti smurto aukoms tinkamą pagalbą;

14.16. taikyti drausmines priemones smurtautojams.

15. Darbuotojai turi teisę:

15.1. į saugias darbo sąlygas, taip pat ir į darbo vietą be smurto apraiškų;

15.2. į aiškiai apibrėžtą vaidmenį darbe ir atsakomybę;

15.3. lankyti mokymus, skirtus smurto prevencijai;

15.4. rūpintis savo kultūros darbe puoselėjimu ir bendravimo kokybe;

15.5. derinti darbo ir asmeninio gyvenimo poreikius;

15.6. aktyviai dalyvauti vertinant profesinę riziką;

15.7. aktyviai dalyvauti įgyvendinant priešsmurtinę politiką ir kuriant strategiją;

15.8. naudotis priemonėmis, kurios numatytos prieš smurtą nukreiptoje strategijoje;

15.9. bendradarbiauti su profesinėmis sąjungomis;

15.10. netoleruoti prieš juos ir kitus asmenis nukreipto psichologinio smurto;

15.11. pranešti apie patirtą smurto atvejį, detalai jį aprašyti.

V. PREVENGINIAI VEIKSMAI

16. Prieš smurtą nukreipta politika grindžiama pagrindiniais prieš smurtą nukreiptos prevencijos principais.

17. Prevencijos veiksmai apima psichosocialinės ir fizinės darbo aplinkos gerinimą, smurto atvejų registravimą ir organizacijos kultūros ugdymą, darbuotojų informavimą apie įstaigos prieš smurtą nukreiptą strategiją, mokymus padalinių vadovams ir darbuotojams smurto tema, visapusę pagalbą psichologinį smurtą patyrusiems asmenims ir taikomas drausmines procedūras smurtautojams.

18. Pagrindiniai prevenciniai veiksmai:

19. Gerinti psichosocialinę darbo aplinką

19.1. Užtikrinti teisingumą ir saugumo jausmą darbo vietoje. Pagarbiai ir objektyviai vertinti darbuotojų galimybes, pripažinti darbuotojų indėlį, sąžiningai skirstyti įstaigos išteklius ir pakankamą atlygį už darbą. Siekti, kad darbo krūvis būtų optimalus ir kad užduotims atlikti pakaktų laiko.

19.2. Smurto rizika padidėja, kada trūksta darbuotojų, laisvos darbo vietos neužpildomos. Vadovas turėtų atsižvelgti į tai, kad darbuotojai turi asmeninį gyvenimą, ir lanksčiau spręsti darbo ir asmeninio gyvenimo derinimo klausimus.

19.3. Atsižvelgti į tai, ar darbuotojams patinka dirbti kartu, ar kolegos sutaria ir dirba vieningai, ar darbai visiems paskirstomi po lygiai, kaip sekasi kartu dirbti skirtingų profesijų specialistams, ar darbe dažni konfliktai.

19.4. Darbuotojui turi būti aišku, ko iš jo tikimasi darbe. Darbas turi būti aiškiai apibrėžtas ir pakakti apmokymų pavestam darbui atlikti.

19.5. Darbuotojai turi pasitikėti tiesioginio vadovo gabumais, jis turi rūpintis tuo, kaip jaučiasi jo pavaldiniai.

19.6. Siekiant išvengti psichologinio smurto darbe atvejų padaugėjimo, reikėtų vengti besitęsiančio streso situacijų, stebėti atvejus, kai darbuotojai neatvyksta į darbą dėl ligos.

20. Registruoti smurto atvejus ir juos analizuoti

20.1. Siekiant veiksmingiau valdyti psichologinį smurtą darbe, smurto atvejai turi būti registruojami nedelsiant, juos išsamiai išanalizuojant.

20.2. Vadovas privalo informuoti smurto aukas rašyti skundus / pranešimus apie įvykį su detaliais paaiškinimais, nurodant galimus liudininkus.

20.3. Pranešime nurodoma, ar smurtavo įstaigoje dirbantis asmuo ar nedirbantysis (gyventojas ar pan.), smurto situacija, apraiškos ir aplinkybės, smurtautojo ir aukos charakteristikos.

21. Ugdyti organizacijos kultūrą

21.1. Darbdavys įsipareigoja užtikrinti darbuotojų saugą ir sveikatą visais su darbu susijusiais aspektais.

21.2. Informuoti darbuotojus, kad psichologinis smurtas netoleruojamas.

21.3. Siekiant mažinti psichologinio smurto darbe riziką, darbuotojų ir vadovo bendravimas turi būti pagrįstas pagarba, atidumu ir atvirumu.

21.4. Ugdyti tokią organizacinę kultūrą, kurioje būtų toleruojami vyraujančiai nuomonei prieštaraujantys pasisakymai ir diskusijos, gerbiama kitokia pozicija, nuomonė.

22. Gerinti fizinę darbo aplinką

22.1. Darbdavys turi užtikrinti, kad darbo vieta būtų patogi ir saugi – ergonomiška, subalansuotas temperatūros ir drėgmės režimas, įrengtas tinkamas apšvietimas, ventiliacija, apsauga nuo dulkių, triukšmo ir vibracijos. Įranga tinkamai įrengta ir prižiūrima.

23. Informuoti ir mokyti darbuotojus

23.1. Visi darbuotojai, neatsižvelgiant į tai, ar seniai dirba, ar tik įsidarbino, turi suprasti įstaigoje siekiamo elgesio taisykles ir vykdomas priemones, aptariant per susirinkimus ar panašiai.

23.2. Darbdavys turi inicijuoti ir organizuoti mokymus, pritaikytus skirtingų profesijų darbuotojams.

23.2.1. Darbuotojai mokomi:

- 23.2.1.1. nustatyti potencialias psichologinio smurto situacijas;
- 23.2.1.2. psichologinio smurto įveikos ir problemų sprendimo būdus;
- 23.2.1.3. bendravimo įgūdžių, kurie padėtų išvengti smurto ar jį sumažinti;
- 23.2.1.4. skatinti palaikančią aplinką darbe;
- 23.2.1.5. apsiginti.

23.2.2. Vadovas turi:

- 23.2.2.1. suprasti ir paaiškinti organizacijos priešsmurtinę politiką;
- 23.2.2.2. pastebėti netinkamą darbuotojų elgesį;
- 23.2.2.3. įvertinti darbo aplinką ir numatyti priemones, kurios padėtų išvengti smurto

darbe;

- 23.2.2.4. padėti nukentėjusiems darbuotojams;
- 23.2.2.5. užtikrinti informacijos apie patyrusius smurtą darbuotojus konfidencialumą

pagal galiojančius teisės aktus;

- 23.2.2.6. palaikyti darbuotojus ir abipuse pagarba grįstą darbo aplinką.

24. Suteikti pagalbą psichologinio smurto aukoms

24.1. Darbdavys turi užtikrinti visų reikalingų specialistų (psichologų, psichiatrų, slaugytojų, socialinių darbuotojų) pagalbą smurtą patyrusiems darbuotojams. Skubiai suteikta tinkama pagalba sumažintų nukentėjusiųjų ar smurtą mačiusių darbuotojų psichologinę traumą ir streso lygį.

24.2. Psichologo konsultacija naudinga, kai sunku išsiaiškinti smurto priežastis ar abejojama skundo dėl patirto smurto pagrįstumu.

24.3. Smurtą patyrusiam darbuotojui turi būti užtikrinta reintegracija į darbovietę, garantuojant apsaugą nuo nemalonių santykių su smurtautoju, ar perkėlimas į kitą darbą.

24.4. Esant būtinybei, psichologinį smurtą patyrusiai aukai gali būti skirtas laikas poilsiui bei reabilitacijai (laisvų dienų skaičius priklauso nuo individualių asmens poreikių).

24.5. Darbdavys, esant reikalui, aukai turėtų užtikrinti pagalbą kreipiantis į teismą ir gauti žalos atlyginimą.

25. Drausminių procedūrų taikymas smurtautojui

25.1. Prieš taikant drausmines procedūras abi smurto įvykyje dalyvavusios pusės turi būti objektyviai išklaustos.

25.2. Būtina atsižvelgti į paaiškinimus, aplinkybes, ankstesnį smurtautojų elgesį. Kai neužtenka neformalaus sprendimo – pokalbio su smurtautoju, skiriant jam psichologo konsultaciją, taikomos tokios drausminės priemonės, kaip raštiški įspėjimai, perkėlimas į kitą skyrių ar pareigas, atleidimas iš darbo.

25.3. Už melagingus pareiškimus yra numatytos drausminės priemonės.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

26. Įstaigos klimatas – tai psichologinė atmosfera darbe, pasitenkinimas darbu, bendradarbiavimo ypatumai, asmeninis kiekvieno darbuotojo efektyvumas, funkcijų ir atsakomybės paskirstymas, įstaigos tikslų ir plėtros perspektyvų aiškumas visų lygių įstaigos darbuotojams.

27. Įstaigos bendras psichologinis klimatas daugeliu atveju priklauso ne tik nuo vadovo, tačiau ir darbuotojų. Siektina, kad didelė dauguma darbuotojų būtų jautrūs ir pastabūs savo kolegų atžvilgiu – padėtų darbo metu, gerbtų vieni kitus, vertintų atliekamą darbą, būtų lojalūs.

ZARASŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ GYVENTOJUS PREVENCIJOS IR INTERVENCIJOS TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Zarasų socialinės globos namų (toliau – Globos namai) fizinio ir psichologinio smurto prieš gyventojus prevencijos ir intervencijos tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato Globos namų prevencijos ir intervencijos priemonių sistemą saugiai nuo fizinio ir psichologinio smurto aplinkai kurti Globos namuose.

2. Prevencijos tikslas – sukurti saugią ir palankią aplinką, kurioje gyventojai jaučiasi gerbiami, priimti ir saugūs.

3. Tvarkos aprašas remiasi šiais principais:

3.1. į smurtą būtina reaguoti nedelsiant;

3.2. kiekvienas Globos namų darbuotojas ar gyventojas, pastebėjęs ar sužinojęs apie smurtą, turi reaguoti ir nedelsiant stabdyti jį.

4. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

4.1. **Fizinis ir psichologinis smurtas** – tai fizinę ar psichologinę jėgos persvarą turinčio asmens ar asmenų grupės tyčiniai veiksmai siekiant pažeminti, įžeisti, įskaudinti ar kaip kitaip sukelti psichologinę ar fizinę žalą kitam asmeniui (pravardžiavimas, grasinimas, užgauliojimas, užkabinėjimas, erzinimas, žeminimas, mušimas, spardymas, spaudimas, dusinimas, užkabinėjimas, turtinė žala, socialinė izoliacija arba tyčinė atskirtis, gandų skleidimas ir kt.).

4.2. **Smurto prevencija** – planingų ir sistemingų priemonių veikla, skirta fizinio ir psichologinio smurto rizikai mažinti.

4.3. **Smurto intervencija** – Globos namų darbuotojų koordinuoti veiksmai, nukreipti į fizinio ir psichologinio smurto stabdymą.

II. SMURTO PREVENCIJA

5. Globos namuose draudžiama bet kokia smurto forma, nukreipta:

5.1. gyventojų prieš gyventojus;

5.2. darbuotojų prieš gyventojus;

5.3. gyventojų prieš darbuotojus;

5.4. darbuotojų prieš kitus darbuotojus.

6. Globos namuose susitarta dėl elgesio normų:

6.1. gyventojų elgesio normos įtvirtintos Globos namų gyventojų etikos kodekse;

6.2. darbuotojų elgesio normos įtvirtintos Globos namų darbuotojų etikos kodekse, darbuotojų vidaus tvarkos taisyklėse, pareigybės aprašymuose.

7. Prevenciniai veiksmai apima psichosocialinės ir fizinės aplinkos gerinimą, smurto atvejų registravimą, visapusę pagalbą fizinį ar psichologinį smurtą patyrusiems asmenims ir kultūros ugdymą.

8. **Pagrindiniai prevenciniai veiksmai:**

8.1. gerinti psichosocialinę aplinką, pagrįstą pagarba, atidumu ir atvirumu;

8.2. registruoti ir išsamiai analizuoti smurto atvejus;

8.3. ugdyti kultūrą, kurioje smurtas netoleruojamas;

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

8.5. suteikti pagalbą smurto aukoms.

III. SMURTO INTERVENCIJA

9. Visais fizinio ar psichologinio smurto atvejais (įvykusiais ar įtariamais) kiekvienas Globos namų darbuotojas, vadovaudamasis šia tvarka:

9.1. nedelsdamas reaguoja į bet kokį smurtą ir tuojau pat jį stabdo;

9.2. primena smurtaujančiam asmeniui elgesio taisykles;

9.3. dalyvauja įvykusio smurto atvejo tyrime, bendradarbiauja su suinteresuotais asmenimis ar institucijomis.

10. Darbuotojas, pastebėjęs ar gavęs informaciją apie fizinį ar psichologinį smurtą:

10.1. nedelsdamas išsiaiškina situaciją, nustato, koks tai atvejis, asmeniui primena elgesio taisykles;

10.2. nedelsdamas tą pačią dieną organizuoja individualius pokalbius su smurtą patyrusiu asmeniu, smurtavusiu asmeniu, jei yra, su smurto stebėtojais;

10.3. esant poreikiui kreipiasi dėl pagalbos asmeniui specialistų (psichologo, sveikatos priežiūros specialisto ir kt.) pagalbos teikimo;

10.4. vykdo tolesnę smurto situacijos stebėseną;

10.5. nustatęs sudėtingesnę smurto atvejį arba nesiliaujant smurtui surašo tarnybinių pranešimą, kuriame pateikia visą žinomą informaciją, susijusią su smurto atveju.

11. Direktorius, gavęs tarnybinių pranešimą:

11.1. nedelsdamas išsiaiškina smurto situaciją, įvertina įvykius;

11.2. sudaro komisiją smurto atvejui išsiaiškinti.

12. Globos namų komisija, gavusi informaciją apie smurto atvejį:

12.1. organizuoja posėdį ir įvertina turimą informaciją;

12.2. numato pagalbos (psichologinės, socialinės, teisinės) smurtą patyrusiam asmeniui, smurtavusiam asmeniui, smurtą stebėjusiems asmenims organizavimą ir sudaro veiksmų planą;

12.3. su veiksmų planu supažindina smurtą patyrusį, smurtavusį asmenį, smurtą stebėjusius asmenis;

12.4. esant poreikiui koreguoja sudarytą veiksmų planą;

12.5. vykdo plane numatytas veiklas, stebi, analizuoja, organizuoja pakartotinius posėdžius situacijos įvertinimui;

12.6. nuolatos teikia informaciją Globos namų direktoriui apie situaciją.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Su šiuo Tvarkos aprašu supažindinami Globos namų padalinių vadovai.

14. Šis Tvarkos aprašas skelbiamas Globos namų tinklalapyje www.zaratusgn.lt.