

PATVIRTINTA

Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro
direktoriaus 2021 m. rugsėjo 17 d. įsakymu Nr. V-79

PSICHOSOCIALINĖS RIZIKOS BEI MOBINGO DARBE PREVENCIJOS TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS. PSICHOLOGINIO SMURTO DARBE APIBRĖŽIMAS

1. **Kelmės rajono vaiko ir šeimos gerovės centro** (toliau – **Įstaiga**) Psichosocialinės rizikos bei mobingo darbe prevencijos tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) skirtas psichologinio smurto darbo aplinkoje prevencijai, psichosocialinių darbo sąlygų gerinimui.

2. Šios tvarkos teisinis pagrindas - Lietuvos Respublikos darbo kodeksas (toliau – **Darbo kodeksas**), Profesinės rizikos vertinimo bendrieji nuostatai, Psichosocialinių profesinės rizikos veiksmų tyrimo metodiniai nurodymai, Tarptautinės darbo organizacijos Konvencija Nr. 190 Dėl smurto ir priekabiavimo panaikinimo darbo aplinkoje, Tarptautinės darbo organizacijos Rekomendacijos Nr. R206 Dėl smurto ir priekabiavimo panaikinimo darbo aplinkoje ir taikytinos vykdant įvairias ekonomines veiklas ir kiti dokumentai.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Psichologinis smurtas** - tai nepriimtinas vieno ar kelių asmenų elgesys, kuris gali pasireikšti įvairiomis formomis.

3.2. **Mobingas** – bet koks ir bet kokios formos įžeidžiantis, užgaulus ar kitoks piktnaudžiamas pobūdžio pasikartojantis elgesys, nukreiptas prieš atskirą (-us) darbuotoją (- us), kuriuo pažeidžiama darbuotojo profesinė, materialinė, socialinė ar psichologinė gerovė, sukiamas poveikis psichinei ir fizinei darbuotojo sveikatai, reputacijai, mažinamas darbuotojo produktyvumas.

3.3. **Priekabavimas** - nepageidaujamas elgesys, kai asmens lyties, lytinės orientacijos, negalios, amžiaus, rasės, etinės priklausomybės, tautybės, religijos, tikėjimo, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų ar pažiūrų, pilietybės, šeimyninės padėties, ketinimo turėti vaiką (vaikų) pagrindu siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas ir siekiama sukurti arba sukuriama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka.

3.4. **Stresas** - darbuotojo reakcija į nepalankius darbo sąlygų, darbo reikalavimų, darbo organizavimo, darbo turinio, darbuotojų tarpusavio santykių ir (ar) santykių su darbdaviu ir (ar) trečiaisiais asmenimis psichosocialinius veiksmus.

3.5. **Psichosocialinis veiksnys** – veiksnys, kuris dėl darbo sąlygų, darbo reikalavimų, darbo organizavimo, darbo turinio, darbuotojų tarpusavio ar darbdavio ir darbuotojo tarpusavio santykių sukelia darbuotojui psichinį stresą.

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

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.

5. Yra išskiriamos dvi pagrindinės psichologinio smurto pasireiškimo formos:

5.1. priekabiavimas (kuomet pakartotinai ir sąmoningai išnaudojama, grasinama ir (arba) žeminama su darbu susijusiomis aplinkybėmis);

5.2. smurtas (kuomet užpuolamas vienas ar daugiau darbuotojų ar vadovų su darbu susijusiomis aplinkybėmis);

5.3. Šiuos veiksmus gali atlikti vienas ar darbuotojų grupė, klientai, paslaugų vartotojai ar kiti tretieji asmenys, siekdami pažeisti vadovo/-ų ar darbuotojo/-ų orumą ir (ar) sukurti priešišką darbo aplinką.

6. Pripažįstama, kad priekabiavimas ir smurtas gali pasireikšti:

6.1. fiziniu, psichologiniu ir/ar seksualiniu išnaudojimu;

6.2. neetišku elgesiu (vieną kartą ar sistemingai);

6.3. nepagarbiu elgesiu kitų asmenų atžvilgiu.

7. Priekabiavimas ir smurtas gali pasireikšti bet kurioje darbo vietoje ir gali paveikti bet kurios grandies darbuotoją, neatsižvelgiant veiklos sritį ar darbo santykių formą, tačiau tam tikruose skyriuose patirti psichosocialinę riziką gali kilti žymiai didesnis pavojus.

8. Darbo aplinkoje smurtas gali pasireikšti:

8.1. tarp to paties lygmens kolegų (horizontalus smurtas);

8.2. tarp vadovų ir jų pavaldinių (vertikalus smurtas);

8.3. darbuotojų ir kitų asmenų (klientų, vartotojų, trečiųjų asmenų ir kt.).

9. Pagrindinis smurto darbe požymis - prievartą taikančio asmens siekimas psichologiškai dominuoti prieš smurto auką gali būti nesunkiai identifikuotas.

10. Psichologinio smurto darbe išraiškos - nuolatinė nepagrįsta kritika, sarkazmas, pasikartojančios neigiamos pastabos, riksmi, darbuotojo ignoravimas, šmeižtas, manipuliavimas, viešas žeminimas, noras išjuokti, pasiekimų nuvertinimas, grasinimas atleisti iš darbo ir pan.

11. Pagrindinė ir dažniausia psichologinio smurto darbe pasekmė darbuotojui/vadovui yra patiriamas stresas - darbuotojo reakcija į nepalankius darbo sąlygų, darbo reikalavimų, darbo organizavimo, darbo turinio, darbuotojų tarpusavio santykių ir (ar) santykių su darbdaviu ir (ar) trečiaisiais asmenimis psichosocialinius veiksmus.

II. SMURTO DARBE PREVENCIJA, NUSTATYMAS IR VALDYMAS

Darbdavio pareigos

12. Siekdamas užtikrinti Lietuvos Respublikos darbo kodekso reikalavimų įgyvendinimą, darbdavys privalo sukurti tokią darbo aplinką, kurioje darbuotojas ar jų grupė nepatirtų priešišku, neetišku, žeminančiu, agresyviu, užgauliu, įžeidžiančiu veiksnu, kuriais kėsiamasi į atskiro darbuotojo ar jų grupės garbę ir orumą, fizinį ar psichologinį asmens neliečiamumą ar kuriais siekiama darbuotoją ar jų grupę įbauginti, sumenkinti ar įstumti į beginklę ir bejėgę padėtį.

13. Įgyvendinant Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo nustatytą pareigą užtikrinti darbuotojams saugias ir sveikatai nekenksmingas darbo sąlygas visais su darbu susijusiais aspektais, darbdavys privalo vertinti psichosocialinių veiksnių profesinę riziką, įgyvendinti darbo pobūdį atitinkančias prevencines organizacines ir technines priemones profesinei rizikai šalinti ir (ar) sumažinti ir imtis visų būtinų priemonių psichologinio smurto darbe aplinkoje prevencijai užtikrinti ir pagalbai asmenims, patyrusiems psichologinį smurtą darbo aplinkoje, suteikti.

14. Darbdavys įsipareigoja:

14.1. Organizuoti psichologinio smurto ir kitų psichosocialinės rizikos veiksnių darbo vietose vertinimą;

14.2. Motyvuoti visus darbuotojus netoleruoti smurto ir atskleisti galimus smurtautojus;

14.3. Bendradarbiaujant su darbuotojais parengti trumpą ir veiksmingą smurto įveikos strategiją;

14.4. Užtikrinti smurto atvejų registravimą ir analizę;

14.5. Užtikrinti prieš smurtą nukreiptų veiksmų nepertraukiamumą;

14.6. Užtikrinti priešsmurtinės strategijos tobulinimą;

14.7. Užtikrinti neatidėliotiną aukų skundų analizę ir sprendimą;

14.8. Skatinti atvirai kalbėti apie psichologinio smurto darbe problemą;

14.9. Kurti pagarba grįstą bendravimą;

14.10. Nepalikti neišspręstų konfliktų;

14.11. Nubrėžti aiškias kiekvieno darbuotojo atsakomybės ribas;

14.12. Užtikrinti teisingumą ir saugumą;

14.13. Stengtis įtraukti darbuotojus į sprendimų priėmimo procesus;

14.14. Puoselėti prieš psichologinį smurtą nukreiptas vertybes;

14.15. Skirti atsakingą asmenį, kuriuo visi pasitikėtų (psichologą, kitą specialistą, darbuotoją);

14.16. Organizuoti mokymus, kviestis specialistus;

14.17. Garantuoti konfidencialumą ir objektyvumą smurto aukos atžvilgiu;

14.18. Garantuoti smurto aukoms tinkamą pagalbą;

14.19. Taikyti drausmines priemones smurtautojams;

14.20. Įtraukti į šį procesą ir darbuotojų atstovus (darbo tarybas, profesines sąjungas bei darbuotojų atstovus ir kt.), kad darbdavio nustatytos prevencinės priemonės būtų pakankamos ir tinkamos.

15. Darbuotojo teisės:

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 darbo kultūros 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. Netoleruoti prieš juos ir kitus asmenis nukreipto psichologinio smurto;

15.10. Pranešti apie patirtą smurto atvejį, detalai jį aprašyti;

15.11. Žinoti apie tinkamą elgesį ir gynybos galimybes, jei jie jaučiasi patyrę smurtą ir (ar) priekabiavimą.

Įstaigoje

įgyvendinami šie pagrindiniai prevenciniai veiksmai:

16. **Pirminiai prevenciniai veiksmai** - veiksmai pašalinti smurto apraiškas ir taip sumažinti neigiamą jo įtaką darbuotojams, t. y. psichosocialinės ir fizinės darbo aplinkos gerinimas (darbo aplinkos keitimas; lanksčių darbo grafikų tvirtinimas; darbuotojų įtraukimas; grįžtamojo ryšio suteikimas); psichologinio smurto atvejų registravimas ir organizacijos kultūros ugdymas.

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

16.2. psichosocialinės ir fizinės darbo aplinkos gerinimas;

16.3. Įstaigos kultūros ugdymas.

17. **Antrinė prevencija** - prieš smurtą nukreiptos Įstaigos politikos formavimas. Antrinės prevencijos įgyvendinimo metu darbuotojai informuojami apie organizacijos parengtą prieš smurtą nukreiptą strategiją, organizuojamus mokymus vadovams ir darbuotojams psichologinio smurto temomis.

18. Darbuotojai mokomi: kaip nustatyti galimas psichologinio smurto situacijas; kokie galimi psichologinio smurto šalinimo sprendiniai; bendravimo įgūdžių, kurie padėtų išvengti smurto ir/ar jį sumažinti; kaip skatinti teigiamą aplinką darbe bei teisinio gynimo galimybes.

19. Vadovai mokomi: suprasti ir paaiškinti Įstaigos priešsmurtinę strategiją; pastebėti netinkamą savo ir darbuotojų elgesį; įvertinti darbo aplinką ir numatyti priemones, kurios padėtų išvengti psichologinio smurto darbe; padėti nukentėjusiems darbuotojams; užtikrinti informacijos apie patyrusius smurtą darbuotojus konfidencialumą pagal galiojančius teisės aktus; palaikyti darbuotojus ir skatinti abipusę pagarbą grįstą darbo aplinką.

20. **Tretinė prevencija** - visapusiška pagalba psichologinį smurtą patyrusiems asmenims ir taikomos drausminės nuobaudos smurtautojams.

21. Darbdaviai turi užtikrinti visų reikalingų specialistų (psichologų, psichiatrų ir kitų) pagalbą smurtą patyrusiems darbuotojams, kurie gali jausti nerimą, baimę, irzlumą, miego sutrikimus, pyktį, susierzinimą ir kitus. Skubiai suteikta tinkama pagalba sumažina smurtą patyrusių darbuotojų psichologinę traumą ir dėl to patiriamą streso lygį. Smurtą patyrusiam darbuotojui užtikrinama reintegracija į darbovietę arba perkėlimas į kitą darbą. Tokiais atvejais naudinga psichologo konsultacija (ypač jei sunku išsiaiškinti smurto priežastis) bei teisinė pagalba.

22. Drausminių nuobaudų taikymas yra kraštutinė priemonė, gali būti taikoma kai abi pusės turi būti objektyviai išklaustos, atsižvelgta į paaiškinimus, aplinkybes, ankstesnį smurtautojų elgesį. Daugeliu atveju pakanka neformalaus sprendimo - pokalbio su smurtautoju, skirti jam psichologo konsultaciją. Jei to nepakanka, galimos tokios drausminės nuobaudos: raštiški įspėjimai, perkėlimas į kitą skyrių ar pareigas, atleidimas iš darbo.

23. Siekiant mažinti stresą darbe gali būti derinami visi prevenciniai veiksmai kartu.

III. PSICHOLOGINIO SMURTO IR MOBINGO DARBE ATVEJŲ REGISTRAVIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

24. Pati efektyviausia smurto darbe valdymo priemonė - problemos paviešinimas. Patyrusiems smurtą darbe reikia nebijoti prašyti pagalbos, kreiptis į darbuotojų atstovus, darbo tarybas, profesines sąjungas. Sveikos darbo aplinkos be smurto apraiškų kūrimo sėkmei užtikrinti reikalingas administracijos, darbuotojų, sveikatos ir saugos atstovų bei profesinių sąjungų bendradarbiavimas.

25. Asmenims galimai patyrusiems horizontalų smurtą – smurtauja bendradarbiai, lankytojai, klientai – būtina kreiptis į tiesioginį vadovą.

26. Asmenims galimai patyrusiems vertikalų smurtą – smurtauja tiesioginis vadovas – būtina kreiptis į Įstaigos/ savivaldybės merą. Patyrusiems smurtą darbe reikia nebijoti prašyti pagalbos, kreiptis į darbuotojų atstovus, darbo tarybas, profesines sąjungas.

27. Dažniausia skundai dėl psichologinio smurto ir mobingo grindžiami tik subjektyvia nukentėjusiojo asmens nuomone bei įsitikinimais, todėl rekomenduojama rinkti visus su ginču susijusius objektyvius įrodymus:

27.1. dokumentus (pvz., psichologų/psichoterapeutų konsultacijų sąskaitos ir kt.);

27.2. išsaugoti SMS žinutes;

27.3. išsaugoti elektroninius laiškus, persiūsti į asmeninį el. paštą;

27.4. turimas nuotraukas;

27.5. vaizdo ar garso įrašus;

27.6. liudininkus, galinčius patvirtinti nederamą kito asmens elgesį ir kt.

28. Nepavykus išspręsti psichologinio smurto/mobingo problemų Įstaigos/organizacijos viduje, psichologinio smurto/mobingo auka gali kreiptis į:

28.1. Lietuvos Respublikos valstybinę darbo inspekciją (toliau - VDI) su skundu dėl situacijos identifikavimo ir galimo poveikio priemonių darbdavio atžvilgiu pritaikymo, jeigu darbdavys, pažeisdamas darbuotojų saugą ir sveikatą reglamentuojančius teisės aktus, neorganizuoja psichosocialinių profesinės rizikos veiksnių vertinimo;

28.2. Darbo ginčų komisiją su prašymu atlyginti turtinę ar neturtinę žalą dėl patirtų emocijų išgyvenimų, nepatogumų, psichologinių sukrėtimų, psichologinio spaudimo ir pan.

28.3. Lietuvos Respublikos generalinę prokuratūrą, siekiant gauti Pranešėjo statusą;

28.4. Bendrosios kompetencijos teismus (civilinio proceso, sunkesniais atvejais ir baudžiamojo proceso tvarka).

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29. Darbuotojai su šiuo Aprašu yra supažindinami pasirašytinai ar kitu įstaigai priimtiniu būdu. Supažindinti asmenys privalo laikytis šiame Apraše nustatytų įpareigojimų bei atlikdami savo darbo funkcijas vadovautis Apraše nustatytais principais.

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

31. Įstaigos vadovas, patvirtindamas šį Aprašą, įsakymu paskiria atsakingą asmenį už darbuotojų supažindinimą su Aprašu. Įstaiga turi teisę iš dalies arba visiškai pakeisti šį Aprašą.

32. Su pakeitimais darbuotojai supažindinami Tvarkos 29 punkte nustatyta tvarka.
