

PATVIRTINTA

Varėnos socialinių paslaugų centro direktoriaus

2021 m. spalio 18 d. įsakymu Nr. V-148

2022 m. balandžio 15 d. redakcija Nr. V-68

VARĖNOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PSICHOLOGINIO SMURTO IR MOBINGO POLITIKOS SANTRAUKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Varėnos socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) psichologinio smurto ir mobingo politika (toliau - Aprašas) nustato principus, kuriais vadovaujasi Centre 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. Prevencijos tikslas - sukurti tokią darbo aplinką, kurioje darbuotojas ar jų grupė nepatirtų priešišku, neetišku, žeminančiu, agresyviu, užgauliu, įžeidžiančiu veiksmy, 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.

3. Aprašas sudarytas vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbo kodekso 30 straipsniu, Profesinės rizikos vertinimo bendraisiais nuostatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. A1-457/V-961, Psychosocialinių profesinės rizikos veiksnių tyrimo metodiniais nurodymais, patvirtintais Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2005 m. rugpjūčio 24 d. įsakymu Nr. V-699/A1-241 taip pat Tarptautinės darbo organizacijos Konvencija Nr. 190 Dėl smurto ir priekabiavimo panaikinimo darbo aplinkoje, Tarptautinės darbo organizacijos Rekomendacijomis Nr. R206 Dėl smurto ir priekabiavimo panaikinimo darbo aplinkoje ir taikytinos vykdant įvairias ekonomines veiklas, Valstybinės darbo inspekcijos išaiškinimais, Centro etikos kodeksu, vidaus tvarkos taisyklėmis.

4. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

4.1. **Mobingas** - patyčių atmaina, psichologinis smurtas ar bet koks ir bet kokios formos sisteminis, ilgesnį laiką pasikartojantis įžeidžiantis, užgaulus ar kitoks piktnaudžiaujamo pobūdžio elgesys, nukreiptas prieš atskirą (-us) darbuotoją (-us), kuriuo pažeidžiama darbuotojo profesinė, materialinė, socialinė ar psichologinė gerovė, sukeliamas poveikis psichinei ir fizinei darbuotojo sveikatai, reputacijai, mažinamas darbuotojo produktyvumas bei pasitenkinimas darbu.

4.2. **Psichologinis smurtas** - tai pasikartojantis ne fiziškai žalojantis elgesys, besiremiantis galios santykiu, kurį žmogus naudoja tame santykiyje silpnesnio asmens atžvilgiu, dėl kurio pastarasis dažnai patiria psichologinę traumą. Tikslas - kontroliuoti kitą žmogų jį žeminant, menkinant, izoliuojant, nutildant ir taikant kitas panašias strategijas.

4.3. **Priekabiavimas**. 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.

4.4. **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 veiksnius.

4.5. **Komisija.** Direktorius paskirti atsakingi asmenys už šiame Apraše nurodytos tvarkos įgyvendinimą / nukentėjusiems asmenims pagalbos organizavimą.

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

4.7. **Mobingo ir psichologinio smurto prevencija** - organizacijos socialinė politika, planingų ir sistemingų priemonių visuma, skirta sukurti tokią darbo aplinką, kurioje darbuotojas ar jų grupė nepatirtų priešišku, neetišku, žeminančiu, agresyviu, užgauliu, įžeidžiančiu veiksmy, 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.

4.8. **Mobingo ir psichologinio smurto intervencija** - išankstinė nuostata, leidžianti spręsti mobingo sukeltas krizines situacijas. Intervencija - tai intensyvi prevencija. Todėl taikytina ne išplieskusiems konfliktams gesinti, bet, žvelgiant sistemiškai, siekiant laiku užbėgti už akių naujiems konfliktams. Mobingo ir psichologinio smurto pirminė intervencijos užduotis - lokalizuoti konfliktą iki lemiamojo įvykio, o dar veiksmingiau - vystyti kultūrinį ir organizacinį imunitetą patyčioms, priekabėms ir radikaliausiai konfliktų formai - mobingui, kaip diskriminacijai darbuotojų santykiuose.

4.9. 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

PAGRINDINIAI CENTRO DARBUOTOJŲ VEIKLOS IR DARBO ETIKOS PRINCIPAI

5. Pagrindiniai Centro darbuotojų veiklos ir darbo etikos principai yra šie:

5.1. **Atsakomybė.** Kiekvienas Centro darbuotojas turi atsakyti už savo veiksmų padarinius, naudojamos informacijos, dokumentų tinkamą naudojimą ir konfidencialumą; vadovo reikalavimu atsiskaityti už savo veiklą;

5.2. **Atvirumas.** Kiekvienas Centro darbuotojas turi būti atviras kitokiam požiūriui, pozityvioms iniciatyvoms, dialogui, bendradarbiavimui, naujovėms;

5.3. **Efektyvumas.** Kiekvienas Centro darbuotojas darbinės veiklos rezultatų turi siekti kuo mažesnėmis sąnaudomis, jam skirtus išteklius naudoti ekonomiškai;

5.4. **Kūrybingumas.** Kiekvienas Centro darbuotojas turi būti iniciatyvus, tarp iššūkių įžvelgti naujas galimybes organizacijos sėkmei kurti ir siekti jas įgyvendinti;

5.5. **Lankstumas.** Kiekvienas Centro darbuotojas turi gebėti prisitaikyti prie kintančių veiklos sąlygų ir reikalavimų, technologijų, technikos, darbo organizavimo pokyčių ir kitų aplinkybių;

5.6. **Lojalumas organizacijai.** Kiekvienas Centro darbuotojas savo darbinėje veikloje turi veikti organizacijos labui, nepažeisti reglamentuojančių teisės aktų, vadovautis organizacijoje nustatytomis normomis, principais ir politika, prireikus imtis visų teisėtų veiksmų, reikalingų jiems

apsaugoti;

5.7. **Nesavanaudiškumas.** Kiekvienas Centro darbuotojas privalo naudoti jam patikėtą organizacijos turtą, darbinę informaciją tik organizacijos gerovei, darbe nesiekti papildomos naudos sau ar kitiems su juo susijusiems asmenims;

5.8. **Sąžiningumas ir nešališkumas.** Kiekvienas Centro darbuotojas privalo būti objektyvus, priimdamas sprendimus vengti asmeniškumų; išklaudyti ir pateikti tokią informaciją, kuri padėtų asmeniui priimti tinkamiausią sprendimą; nedemonstruoti savo simpatijų ar antipatijų ir išskirtinio dėmesio atskiriems asmenims ar jų grupėms;

5.9. **Padorumas.** Kiekvienas Centro darbuotojas privalo elgtis nepriekaištingai, nepriimti dovanų, pinigų ar paslaugų, išskirtinių lengvatų ir nuolaidų iš asmenų ar organizacijų, siekiančių daryti įtaką organizacijai ar jos reputacijai;

5.10. **Pagarba.** Kiekvienas Centro darbuotojas privalo gerbti žmogų ir pagrindines jo teises ir laisves, valstybę, jos institucijas ir įstaigas, laikytis įstatymų, kitų teisės aktų;

5.11. **Politinis neutralumas.** Kiekvienas Centro darbuotojas turi būti neutralus politinio proceso dalyvių atžvilgiu;

5.12. **Profesionalumas.** Kiekvienas Centro darbuotojas turi siekti aukščiausios kokybės darbinės veiklos rezultatų, deramai atlikti savo pareigas, nuolat tobulėti;

5.13. **Teisingumas.** Kiekvienas Centro darbuotojas privalo vienodai pagarbiai elgtis su visais žmonėmis, nepaisydamas jų negalios, tautybės, rasės, lyties, kalbos, kilmės, socialinės padėties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų; nepiktnaudžiauti jam suteiktomis galiomis; naudoti savo darbo laiką efektyviai ir tik darbo tikslams;

5.14. **Skaidrumas.** Kiekvieno Centro darbuotojo darbinė veikla turi būti skaidri, suprantama, atvira įvertinti; kiekvienas įstaigos darbuotojas savo veikloje privalo vengti darbinį ir privačių interesų konflikto.

6. Kiekvienas Centro darbuotojas savo darbinėje veikloje vadovaujasi šioje tvarkoje įtvirtintais įstaigos darbuotojų veiklos ir darbo etikos principais, taip deklaruodami savo nepakantumą ir nesitaikstymą su mobingu, psichologiniu smurtu ir patyčių kultūra.

7. Centro direktorius, direktoriaus pavaduotojai socialiniams reikalams, vadovaudamiesi šiame Apraše įtvirtintais įstaigos darbuotojų veiklos ir darbo etikos principais yra atsakingi už darbo etikos politikos formavimą įstaigoje ir kontroliuoja, kaip darbo etikos politika įgyvendinama.

III SKYRIUS

CENTRE NETOLERUOJAMOS MOBINGO IR PSICHOLOGINIO SMURTO APRAIŠKOS

8. Centre mobingu ir psichologiniu smurtu laikomos šios taktikos:

8.1. grasinimai (pvz., atleisti iš darbo, bloginti darbo sąlygas sudarant darbo grafikus ir kt.);

8.2. pasiekimų nuvertinimas (pvz., kritika darbuotojui dėl atliktų užduočių jį žeminant, siekiant įžeisti ir kt.);

8.3. šmeižtas (pvz., tikrovės neatitinkančios informacijos, galinčios padaryti žalos asmens garbei ir orumui, paskleidimas. Šmeižtu dažnai siekiama apkaltinti kitą asmenį nebūtais dalykais ir kt.);

8.4. pasikartojančios neigiamos pastabos (pvz., nemalonūs skirtingo turinio komentarai ir kt.);

8.5. ignoravimas (pvz., izoliavimas, atribojimas nuo kolektyvo ir bendrų veiklų,

nesidalinimas informacija ir kt.);

8.6. manipuliavimas (pvz., darbuotojui nustatomas neadekvatus darbo krūvis, manipuliavimas darbo užmokesčiu, keliami neįgyvendinami reikalavimai ir kt.);

8.7. nepagrįsta kritika (pvz., destruktivi kritika darbuotojui dėl atliktų užduočių jį žeminant, siekiant įžeisti ir kt.);

8.8. sarkazmas (pvz., piktas pašėpimas, kandi ironija ir kt.);

8.9. noras išjuokti (pvz., darbuotojo ar darbuotojų grupės elgesys, kai kolektyvo pajuokai yra pateikiamos asmeninės ir profesinės kito asmens savybės, laidomos pašaipios pastabos apie darbuotoją ar asociatyvūs juokai, sukuriama priešiška ir neetiška aplinka, kurioje darbuotojas jaučiasi užgauliojamas, žeminamas ir kt.);

8.10. riksmas (pvz., bendravimas pakeltu tonu, nevaldomos emocijos ir kt.);

8.11. **žeminimas**. Pažeminimas - vieno asmens ar grupės elgesys kito asmens ar grupės atžvilgiu, tyčiomis arba atsitiktinai užgaunant pastarojo savigarbą. Asmuo, suvokiantis elgesį kaip jo pažeminimą, išgyvena pažeminimo jausmą. Pažeminimu tiesiogiai arba netiesiogiai imponuojamas žeminamo asmens nelygiavertiškumas, akcentuojamas žeminančio pranašumas ir socialinė hierarchija. Žeminimas visuomet laikomas psichologiniu smurtu ir yra sudėtinis mobingo elementas:

8.11.1. **viešas žeminimas** (pvz., žeminantys komentarai darbuotojo atžvilgiu, darbuotojo sumenkinimas, panieka ir kt.).

8.12. **gąsdinimas (siekis įbauginti)**. Gąsdinimas - tai priešiški, neetiški, žeminantys, agresyvūs, užgauliojantys, įžeidžiantys veiksmai, kuriais kėsinamasi 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;

8.13. **kompetencijos žeminimas**. Kompetencijos žeminimas pasireiškia tuo, kai apie asmenį nuolat blogai atsiliepiama, jo darbas nuolat menkinamas, viešai abejojama jo kompetencijomis, asmuo tampa nuolatinio neobjektyvios kritikos objektu ir pan.;

8.14. **socialinė izoliacija**. Izoliacija pasireiškia tuo, kad su asmeniu yra vengiama bendrauti net ir darbiniais klausimais, asmeniui nesuteikiama visa darbui reikalinga informacija, į komunikacijos boikotą raginami įsitraukti ir kiti kolektyvo nariai, asmuo ignoruojamas.

9. Centre mobingu ir psichologiniu smurtu laikomi šie veiksmai:

9.1. **boikotas** (asmens socialinė izoliacija, darbui reikalingos informacijos neteikimas, dalinis, ne visos informacijos teikimas ir pan.);

9.2. **priekabiavimas** (užgaulus elgesys, nepagarbus bendravimas, nepagrįstos pretenzijos ir pan.);

9.3. **patyčios** (priešiški, neetiški, žeminantys, agresyvūs, užgauliojantys, įžeidžiantys veiksmai, pasisakymai ir pan.);

9.4. **klaidingos informacijos pateikimas, šmeižtas** (informacijos, neatitinkančios tikrovės ir galinčios daryti žalą asmens garbei ir orumui, skleidimas, klaidinančios informacijos perdavimas, siekiant suklaidinti ir pan.);

9.5. **materialusis kenkimas** (priemonių, reikalingų darbui ar kitų daiktų pasisavinimas, sunaikinimas ar sugadinimas ir pan. siekiant apsunkinti ar trukdyti asmens darbą).

10. Mobingu ir psichologiniu smurtu Centre laikomi veiksmai šiose srityse:

10.1. **poveikis saviraiškai ir komunikacijai** (veiksmai, sunkinantys galimybę asmeniui aktualizuoti kaip socialią būtybę ir palaikyti ryšius su aplinkiniais, kai apribota galimybė išreikšti savo nuomonę, kalbant asmuo nuolat pertraukiamas, kai bendraujama pakeltu tonu, šaukiama, garsiai barama, asmens darbas - nuolatinės kritikos taikinyje, kritikuojamas privatus asmens

gyvenimas, asmuo terorizuojamas telefonu, grasinama žodžiu, raštu, su asmeniu vengiama kontaktuoti, atsiribojama paniekinančiais žvilgsniais, gestais, vengiama kontakto kalbant užuominomis, tiesiogiai nieko nepasakant ir pan.), šiais veiksmais kėsiniasi į asmeninę ir darbinę saviraišką, nutraukiami socialiniai kontaktai - asmuo socialiai atskiriamas ir bauginamas;

10.2. **puolimas socialinių santykių srityje** (su asmeniu nutraukiami komunikaciniai ryšiai - nebekalbama, nebendraujama, nereaguojama, darbo vieta perkeliama į kitą patalpą, toliau nuo bendradarbių, bandoma bendradarbiams drausti bendrauti su asmeniu, socialiniai ryšiai nutraukiami verbaliniu ir neverbaliniu lygmenimis, lokaliai pabrėžiama distancija tarp asmens ir bendradarbių);

10.3. **reputacijos, autoriteto puolimas** (siekiama sumenkinti asmens reputaciją ir įtikinti jo menkavertiškumu: apie puolamąjį nuolatos neigiamai atsiliepiama, asmuo tampa nuolatinių paskalų objektu, asmuo išjuokiamas, pašiepiamas, skleidžiama nuomonė, įtarimai, jog asmuo gali būti psichiškai nesveikas, pamėgdžiojimas siekiant pasišaipyti, puolamos politinės arba religinės asmens pažiūros, juokiamasi iš privataus gyvenimo, pajuokų objektu tampa tautybė, rasė, lytis, amžius, asmuo verčiamas atlikti darbus, kurie žalingai veikia jo pašąmonę, darbinis įnašas be pagrindo vertinamas neigiamai, liguistai, abejojama visais asmens sprendimais, asmeniui adresuojami keiksmažodžiai arba kitokie neigiami žodžiai, seksualinio pobūdžio užuominos arba verbaliniai seksualiniai pasiūlymai, asmens autoritetas ir reputacija puolami neformaliaisiais komunikacijos kanalais, naudojantis išankstinėmis neigiamomis nuostatomis, prietarais ir stereotipais, tokie veiksmai asmeniui kelia skausmą ir sunkina gynybą, nes stereotipinė informacija nediskutuojama ir negrindžiama objektyviais įrodymais);

10.4. **pasikėsinimas į profesinę ir gyvenimo kokybę** (beprasmių, neatitinkančių kompetencijos užduočių skyrimas, nušalinimas nuo sričių, už kurias asmuo buvo atsakingas, pernelyg didelio (diskriminuojančio, neadekvataus) darbo krūvio skyrimas, perdėtas darbo kontroliavimas ir nereali terminai, užduotys, kurios viršija asmens gebėjimus, iš anksto žinant, kad jos nebus atliktos arba bus atliktos ne be priekaištų, nuolat skiriamos naujos užduotys, skiriamos įžeidžiančios darbo užduotys, skiriamos darbo užduotys, kurios viršija kvalifikaciją siekiant *demaskuoti*, t. y. parodyti, kad asmuo nesugeba dirbti);

10.5. **tiesioginis puolimas sveikatos srityje** (asmuo verčiamas dirbti sveikatai žalingus darbus, grasinama panaudoti fizinę jėgą, naudojama fizinė jėga siekiant *pamokyti*, grubus elgesys, daroma materialinė žala arba verčiama patirti išlaidas, seksualinis priekabiavimas).

11. Pastebėtas fizinio ar psichologinio smurto atvejis darbe turi būti sprendžiamas konkrečiais veiksmais ir bendromis pastangomis, numatant fizinės ir psichologinės rizikos prevencines priemones.

IV SKYRIUS PSICHOLOGINIO SMURTO IR MOBINGO DARBE ATVEJŲ REGISTRAVIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

12. Galimai patirtus ar pastebėtus psichologinio smurto/mobingo atvejus nagrinėja, prevencines priemones siūlo direktoriaus įsakymu sudaryta komisija.

13. Pagal poreikį, komisijos pirmininko (ar jo pavaduotojo) sprendimu, gali būti į komisiją įtraukiamas papildomas (-i) specialistas (-ai) ar darbuotojas (-ai) atvejo nagrinėjimui arba gali būti prašoma jų ekspertizės.

14. Darbuotojas, galimai patyręs ar pastebėjęs psichologinio smurto ar mobingo atvejį, turi teisę apie jį pranešti:

14.1. informuojant Centro direktorių. Direktorius apie praneštą atvejį turi informuoti komisiją;

14.2. atvykus į Centrą, adresu M.K. Čiurlionio g. 61A, Varėna;

14.3. paštu;

14.4. registruojant galimą psichologinio smurto/ mobingo atvejį, užpildant Galimų psichologinio smurto ar mobingo atvejų anketą (3 priedas) ir pateikiant reikiamą informaciją;

14.5. registruojant psichologinio smurto ar mobingo atvejį asmuo gali naudojantis pašto dėžute, esančia Centro 1 aukšto fojė; užpildant Galimų psichologinio smurto atvejų anketą ir ten pateikus reikiamą informaciją. Pašto pranešimų dėžutę prižiūri, ją tikrina įgaliotas asmuo kasdien;

14.6. kreiptis į Darbo tarybą;

14.7. žodžiu galima pateikti atvykus į Centrą ar telefonu (8 310) 51 080 ir/arba 8 684 40 026;

14.8. siunčiant elektroninį laišką adresu: info@varenospc.lt, nurodant informaciją: asmens vardą ir pavardę, kontaktus (el. paštą ir/ar tel. Nr.) (nebūtina, bet pageidautina siekiant tikslesnio tyrimo, išvadų ir tikslingos prevencijos); įvykio datą (arba periodą nuo - iki); įvykio vietą; kokia psichologinio smurto forma buvo panaudota; duomenys apie asmenis dalyvavusius patyčiose: nukentėjusius, liudininkus; detalų įvykio aplinkybių aprašymą; siūlomas prevencines priemones (jei esama pasiūlymų).

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

15.1. pradedama nedelsiant komisijai gavus rašytinę informaciją Apraše nurodytomis priemonėmis arba kitais būdais (visuomenės informavimo priemonėse paskelbtą ar kt.);

15.2. galimo psichologinio smurto ar mobingo atvejis nedelsiant užregistruojamas ir komisijos pirmininkas, jo pavaduotojas ar sekretoriaus informuoja komisiją bei pateikia gautą medžiagą susipažinimui;

15.3. 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;

15.4. 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;

15.5. surinkus informaciją, rengiamas komisijos posėdis, kuriame atvejis aptariamas ir teikiamos išvados bei prevencinės priemonės Centro direktoriui;

15.6. komisijos posėdžius protokoluoja ir su komisijos veikla susijusius dokumentus registruoja komisijos sekretorius.

16. Centras užtikrina reikiamos pagalbos teikimą nukentėjusiesiems pagal psichologinio smurto ir mobingo darbe prevencijos įgyvendinimo tvarką.

17. Centras užtikrina darbuotojų, pateikiančių pranešimą dėl psichologinio smurto ar mobingo konfidencialumą, objektyvumą ir nešališkumą visų galimo psichologinio smurto ar mobingo atvejo dalyvių atžvilgiu.

18. Centras užtikrina, jog darbuotojai bus apsaugoti nuo priešiško elgesio ar neigiamų pasekmių, jei pateiks pranešimą dėl galimai patirto ar pastebėto psichologinio smurto ar mobingo atvejo.

V SKYRIUS

PRIEŠ MOBINGĄ IR PSICHOLOGINĮ SMURTĄ NUKREIPTA STRATEGIJA

19. Centre prieš mobingą ir psichologinį smurtą nukreipta strategija apima veiksmingas mobingavimo bei psichologinio smurto atvejų sprendimo procedūras ir veiksmus.

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

21. Prieš smurtą nukreipta strategija numato atsakingų asmenų pareigas.

22. Kiekvienas Centro darbuotojas, pastebėjęs (patyręs) bet kokio pobūdžio mobingo ar psichologinio smurto apraiškas, apie tai nedelsiant informuoja:

22.1. direktorių;

22.2. direktoriaus pavaduotoją socialiniams reikalams;

22.3. Centro Darbo tarybos pirmininką;

22.4. darbo ginčų komisiją prie Valstybinės darbo inspekcijos (kai aukščiau nurodyti asmenys nesiima veiksmų, galinčių užkirsti kelią mobingui ir psichologiniam smurtui).

23. Centro direktorius, jo pavaduotojai, gavę informaciją apie organizacijoje pastebėtas mobingo ar psichologinio smurto apraiškas, įsipareigoja:

23.1. užtikrinti mobingo ir psichologinio smurto atvejų registravimą ir analizę;

23.2. užtikrinti neatidėliotiną, objektyvią skundų analizę;

23.3. užtikrinti teisingą ir saugų skundų ir konfliktinių situacijų sprendimo procesą;

23.4. skatinti darbuotojus atvirai kalbėti apie mobingo ir psichologinio smurto darbe problemą;

23.5. įtraukti darbuotojus į sprendimų priėmimo procesus;

23.6. nepalikti neišspręstų konfliktų;

23.7. užtikrinti ir anonimiškai gautos informacijos (skundų) analizę.

24. Centro direktorius, jo pavaduotojai, savo asmeniniu pavyzdžiu moko ir skatina darbuotojus:

24.1. nubrėžti aiškias kiekvieno darbuotojo atsakomybės ribas;

24.2. puoselėti organizacijos pagarbaus bendravimo ir bendradarbiavimo kultūrą, vertybes;

24.3. deklaruoti nepakantumą bet kokiai mobingo, psichologinio smurto, patyčių formai, aiškiai parodant, kad tokie veiksmai yra neteisėti ir netoleruojami organizacijoje.

25. Centro direktorius, jo pavaduotojai, įgyvendindamo prieš mobingą ir psichologinį smurtą nukreiptą strategiją, įsipareigoja:

25.1. užtikrinti, kad sprendimai bus priimami vadovaujantis objektyvumo ir nešališkumo principais;

25.2. garantuoti konfidencialumą ir objektyvumą mobingo ir psichologinio smurto atveju dalyvių atžvilgiu;

25.3. garantuoti smurto aukoms tinkamą pagalbą;

25.4. taikyti drausmines priemones smurtautojams;

25.5. užtikrinti prieš smurtą nukreiptų veiksmų nepertraukiamumą;

25.6. tobulinti antimobingo ir prieš psichologinį smurtą nukreiptas strategijas;

25.7. organizuoti prieš mobingą ir psichologinį smurtą nukreiptus darbuotojų ir direktoriaus pavaduotojų mokymus.

26. Kiekvienas Centro darbuotojas, neatsižvelgiant į jo rasę, tautybę, amžių, socialinę padėtį, įsitikinimus, orientaciją, užimamas pareigas, turi teisę:

26.1. į darbo aplinką be mobingo, patyčių, psichologinio smurto apraiškų;

26.2. į aiškiai apibrėžtą vaidmenį darbe ir aiškias atsakomybes;

26.3. į Centro lėšomis organizuojamus mobingo ir psichologinio smurto atpažinimo ir

įveikos mokymus;

26.4. į psichologinę pagalbą;

26.5. į pagarbų bendravimą ir dalykiškus darbinius santykius;

26.6. į galimybę derinti darbo ir asmeninio gyvenimo poreikius;

26.7. aktyviai dalyvauti vertinant profesinę riziką, tiriant psichologinį klimatą organizacijoje;

26.8. teikti pasiūlymus kuriant bei įgyvendinant prieš mobingą ir psichologinį smurtą nukreiptą strategiją;

26.9. bendradarbiauti su profesinėmis sąjungomis, darbo taryba, darbuotojų atstovais, darbuotojų atstovų organizacijomis.

VI SKYRIUS

PREVENGINIAI VEIKSMAI, NUKREIPTI PRIEŠ MOBINGĄ IR PSICHOLOGINĮ SMURTĄ

27. Centro išskiriami prevenciniai veiksmai, nukreipti prieš mobingą ir psichologinį smurtą:

27.1. **Pirminė prevencija** - veiksmai, skirti pašalinti mobingo, psichologinio smurto apraiškas ir taip sumažinti neigiamą jo įtaką darbuotojams:

27.1.1. psichosocialinės ir fizinės darbo aplinkos gerinimas (darbo aplinkos keitimas, lanksčių darbo grafikų tvirtinimas, darbuotojų įtraukimas, grįžtamojo ryšio suteikimas);

27.1.2. mobingo ir psichologinio smurto atvejų registravimas ir organizacijos kultūros ugdymas (registruojant mobingo ir psichologinio smurto atvejus ir juos išsamiai analizuojant išmokstama veiksmingiau valdyti psichologinį smurtą darbe);

27.1.3. pagarba, atidumu ir atvirumu grįstas bendradarbių, darbuotojų ir vadovo bendravimas, vadovo parama darbuotojams sprendžiant problemas mažina mobingo, psichologinio smurto darbe riziką bei ugdo organizacinę kultūrą.

27.2. **Antrinė prevencija** - prieš mobingą, psichologinį smurtą nukreiptos įstaigos politikos formavimas:

27.2.1. darbuotojai informuojami apie organizacijos parengtą prieš smurtą nukreiptą strategiją;

27.2.2. organizuojami mokymai vadovams ir darbuotojams mobingo, psichologinio smurto temomis (darbuotojai mokomi kaip nustatyti galimas mobingo, psichologinio smurto situacijas, kokie galimi psichologinio smurto šalinimo sprendiniai, bendravimo įgūdžių, kurie padėtų išvengti psichologinio smurto ir/ar jį sumažinti; kaip skatinti teigiamą aplinką darbe bei teisinio gynimo galimybes. Vadovai mokomi suprasti ir paaiškinti įstaigos prieš mobingą ir psichologinį smurtą nukreiptą strategiją, pastebėti netinkamą savo ir darbuotojų elgesį, įvertinti darbo aplinką ir numatyti priemones, kurios padėtų išvengti mobingo ir psichologinio smurto darbe, padėti nukentėjusiems darbuotojams, užtikrinti informacijos apie patyrusius smurtą darbuotojus konfidencialumą pagal galiojančius teisės aktus, palaikyti darbuotojus ir skatinti abipuse pagarba grįstą darbo aplinką).

27.2.3. kartą į metus arba atsižvelgiant į situaciją dėl psichosocialinės rizikos veiksnių, organizuojamas, atliekamas ir esant reikalui atnaujinamas psichosocialinės rizikos vertinimas, darbuotojų anoniminė apklausa (4 priedas).

27.2.4. Darbuotojai su apklausos rezultatais informuojami asmeniškai ir/ar susirinkimo metu;

27.2.5. Jeigu apklausoje nurodyti konkretūs asmenys, naudoję psichologinį smurtą ir/ar mobingą, jie su šia informacija supažindinami individualiai;

27.2.6. Centro vadovas ir/ar jo pavaduotojai gali inicijuoti pokalbį su darbuotojais, nurodytais 27.2.5. papunktyje.

27.2.7. **Tretinė prevencija** - visapusė pagalba psichologinį mobingą ar psichologinį smurtą patyrusiems asmenims ir taikomos drausminės nuobaudos smurtautojams.

28. Visais mobingo, psichologinio smurto atvejais (įvykusiais ar įtariamais) kiekvienas Centro darbuotojas:

28.1. nedelsdamas reaguoja į bet kokias mobingo, psichologinio smurto apraiškas, aiškiai išsakydamas savo poziciją;

28.2. primena smurtaujančiam asmeniui elgesio taisykles;

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

29. Centro direktorius, direktoriaus pavaduotojai socialiniams reikalams, pastebėję ar gavę informaciją apie bet kokias mobingo ar psichologinio smurto apraiškas:

29.1. nedelsiant išsiaiškina situaciją, nustato, koks tai atvejis, asmeniui primena elgesio taisykles;

29.2. nedelsiant, tą pačią dieną, organizuoja individualius pokalbius su smurtą patyrusiu asmeniu, smurtavusiu asmeniu, jei yra - su smurto liudininku;

29.3. esant poreikiui kreipiasi dėl specialistų pagalbos nukentėjusiam asmeniui teikimo;

29.4. vykdo tolesnę smurto situacijos stebėseną;

29.5. nustačius sudėtingesnę smurto atvejį arba nesiliaujant smurtui, surašo tarnybinį pranešimą, kuriame pateikia visą žinomą informaciją, susijusią su smurto atveju.

30. Įstaigos vadovas, gavęs tarnybinį pranešimą, turi nedelsdamas išsiaiškinti smurto situaciją, įvertinti įvykį, numatyti pagalbą nukentėjusiajam įstaigos darbuotojui bei veiksmus, kurių bus imtasi smurtui užkirsti darbo aplinkoje.

31. Visi mobingo ar psichologinio smurto atvejai organizacijoje yra registruojami, nagrinėjami ir užkardomi.

32. Mobinguotojų ir smurtautojų veiksmai yra traktuojami kaip šiurkštus darbo pareigų pažeidimas, pasireiškęs priekabiavimu, diskriminacinio pobūdžio veiksmais ar garbės ir orumo pažeidimu kitų darbuotojų ar trečiųjų asmenų atžvilgiu darbo metu ar darbo aplinkoje, taip, kaip nustatyta LR darbo kodekse. Tokiems asmenims, darbdavio sprendimu, gali būti taikomos darbo kodekse nustatytos sankcijos.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

33. Įstaigos psichologinis klimatas daugeliu atvejų priklauso ne tik nuo įstaigos vadovų, bet ir darbuotojų. Įstaigos darbuotojai turi būti jautrūs ir pastabūs savo kolegų atžvilgiu - padėti darbo metu, gerbti vieni kitus, vertinti atliekamą darbą, būti lojalūs.

34. Su šiuo tvarkos aprašu pasirašytinai supažindinami visi Centro darbuotojai.

35. Darbuotojai supažindinami su šiuo Aprašu ir jo santrauka.

36. Darbuotojams padalijama atmintinė su kontaktais, kuriais gali kreiptis galimai patyrę ar pastebėję psichologinio smurto ar mobingo atvejį Varėnos socialinių paslaugų centre (5 priedas).

**DARBUOTOJŲ GALIMŲ PSICHOLOGINIO SMURTO IR MOBINGO ATVEJŲ
DARBE ANKETA**

Bendrieji duomenys: _____ (data)

Kam pranešta apie galimo psichologinio smurto/ mobingo atvejį:	
Pranešusio apie galimo psichologinio smurto/mobingo atvejį vardas, pavardė, el. paštas, tel. Nr.	
Galimo psichologinio smurto/mobingo atvejo data, val. trukmė	
Galimo psichologinio smurto/mobingo atvejo vieta	
Kokia psichologinio smurto forma naudota ar įtariama, kad buvo naudota:	
<input type="checkbox"/> Fizinis : užgauliojimas veiksmais (pargriovimas, įspyrimas, kumštelėjimas, spjaudymas, daiktų atiminėjimas ar gadinimas ir pan.);	
<input type="checkbox"/> Psichologinis, emocinis smurtas : žeidžiantys žodžiai, pastabos, grasinimai, draudimai, gąsdinimai, kaltinimai, nesikalbėjimas, tylėjimas, ignoravimas, patyčios, savo nuomonės primetimas kitam žmogui, siekiant savo tikslų.	
<input type="checkbox"/> Elektroninis : patyčios vykstančios elektroninėje erdvėje: socialiniuose tinkluose, kitose vietose internete, naudojant mobiliuosius telefonus (nemalonių žinučių arba elektroninių laiškų rašinėjimas, skaudinantis bendravimas pokalbių kambariuose, asmeninio gyvenimo detalių viešinimas, tapatybės pasisavinimas ir pan.).	
<input type="checkbox"/> Kiti pastebėjimai (įrašyti)	
Ar yra žinomas tokio elgesio pasikartojimas	

Duomenys apie patyčių dalyvius:

<i>Patyrusio psichologini smurtą</i> vardas, pavardė	
<i>Galimai smurtavusio</i> vardas, pavardė	
<i>Stebėjusiu</i> galimai psichologinio smurto atvejį vardas, pavardė <u>Išsamesnė informacija apie įvykį:</u>	

Siūlomos prevencinės priemonės: _____

(Užpildžiusio asmens vardas, pavardė)

(parašas)

0

0

Gerbiami kolegos/-ės, šis klausimynas yra skirtas išsiaiškinti, kaip Jūs jaučiatės darbe ir kaip darbas įtakoja Jūsų bendrą savijautą? Anketa yra visiškai anoniminė. Labai svarbus kiekvieno darbuotojo nuoširdus ir atviras atsakymas.

1. Ar atsižvelgiama į Jūsų nuomonę darbe? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

- Visada
- Dažnai
- Kartais
- Retai
- Niekada

2. Ar jaučiate, kad Jūsų darbas prasmingas ir vertingas? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

- Visada
- Dažnai
- Kartais
- Retai
- Niekada

3. Ar vadovai paremia ir padeda, kai reikia? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

- Visada
- Dažnai
- Kartais
- Retai
- Niekada

4. Ar Jūsų veiklą koordinuojantis pavaduotojas paremia ir padeda, kai reikia? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).
- Visada
 - Dažnai
 - Kartais
 - Retai
 - Niekada
5. Ar Jūsų veiklą koordinuojantis socialinis darbuotojas paremia ir padeda, kai reikia? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).
- Visada
 - Dažnai
 - Kartais
 - Retai
 - Niekada
6. Ar Jūs priverstas skubėti, kad padarytumėte darbą? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).
- Visada
 - Dažnai
 - Kartais
 - Retai
 - Niekada
7. Ar Jūsų darbas nerviškai įtemptas? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).
- Visada
 - Dažnai
 - Kartais
 - Retai
 - Niekada
8. Ar Jūsų darbas fiziškai įtemptas? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).
- Visada
 - Dažnai
 - Kartais
 - Retai
 - Niekada
9. Ar Jūs patenkintas/-a savo darbu? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

- Visada
- Dažnai
- Kartais
- Retai
- Niekada

10. Ar Jūs patenkintas/-a dabartiniu savo gyvenimu? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

- Visada
- Dažnai
- Kartais
- Retai
- Niekada

11. Ar paskutiniu metu jaučiatės neįprastai pavargęs/-usi? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

- Visada
- Dažnai
- Kartais
- Retai
- Niekada

12. Ar Jus vargina žmonės? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

- Visada
- Dažnai
- Kartais
- Retai
- Niekada

13. Kas kelia didžiausią pasitenkinimą darbe? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

- Santykis su vadovais
- Santykis su bendradarbiais
- Galimybė padėti kitam
- Atlyginimas
- Tobulėjimo galimybės
- Kita _____

14. Kas kelia didžiausią nepasitenkinimą darbe? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

- Santykis su vadovais
- Santykis su bendradarbiais

- Motyvacijos stoka
- Atlyginimas
- Tobulėjimo galimybių nebuvimas
- Kita (įrašykite) _____

15. Ar Jums yra tekę būti psichologinio teroro darbe - mobingo liudininku? (pažymėkite tinkamą atsakymą)

- Taip
- Ne

16. Jūsų nuomone, kaip reikėtų bausti mobingą – priekabes ir patyčias naudojančius darbuotojus? (pažymėkite tinkamą atsakymą)

- Atleidimu iš darbo
- Įspėjimu žodžiu
- Skiriama drausmine nuobauda
- Pažeminimu pareigose
- Paskirti psichologo konsultacijas
- Pranešti teisėsaugos institucijoms
- Kita (įrašykite) _____

17. Ko Jums trūksta darbe? (pažymėkite tinkamus atsakymo variantus)

- Palaikymo
- Galimybės dalyvauti kvalifikacijos kėlimo kursuose
- Didesnio darbo užmokesčio
- Savirealizacijos galimybių;
- Pozityvaus santykio su direktore
- Pozityvaus santykio su pavadootoja
- Pozityvaus santykio su veiklą koordinuojančia socialine darbuotoja
- Nieko netrūksta
- Kita (įrašykite) _____

18. Kaip manote, kokie veiksmai įtakoja mobingo atsiradimą organizacijoje? (parašykite savo nuomonę)

19. Ar esate patyrę patyčias, priekabes darbe? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

Jeigu į šį klausimą atsakėte „ne“, toliau anketos nepildykite

- Taip
- Ne

20. Kiek laiko truko patyčios, priekabės? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

- Keletą dienų
- Iki 6 mėnesių
- Daugiau nei 6 mėnesius
- Jos tęsiasi ir dabar

21. Kaip dažnai kartojosi patyčios ir priekabės ? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

- Kartą į savaitę
- Du kartus į savaitę
- Kiekvieną dieną
- Kartą per mėnesį
- Kita (įrašykite)_____

22. Kas naudojo psichologinį terorą, patyčias ir priekabes? (galite pažymėti kelis atsakymo variantus)

- Direktorė
 - Pavaduotoja
 - Jūsų veiklą koordinuojanti socialinė darbuotoja
 - Bendradarbis/-ė
 - Bendradarbių grupė
 - Galite įrašyti konkretų asmenį, iš kurio patyrėte patyčias
- _____

23. Nurodykite, kokiais veiksmais patyrėte patyčias, priekabes? (galite pažymėti kelis atsakymo variantus)

- Direktorė man neleidžia reikšti savo nuomonės
- Reikšti savo nuomonės man neleidžia pavaduotoja
- Reikšti savo nuomonės man neleidžia veiklą koordinuojantis socialinis darbuotojas
- Reikšti savo nuomonės man neleidžia bendradarbiai
- Kai kalbu, mane nuolat pertraukinėja
- Ant manęs šaukia, garsiai koneveikia
- Užkliūva mano darbo produktyvumas

- Užkliūva mano asmeninis gyvenimas
- Mane terorizuoja telefonu
- Man grasina žodžiu
- Man grasina raštu
- Su manimi vengiama kontaktuoti, parodant tai niekinančiais žvilgsniais, gestais
- Su manimi niekas nekalba, nebendrauja
- Už akių apie mane negražiai kalba
- Apie mane skleidžiamos tikrovės neatitinkančios paskalos
- Iš manęs šaipomasi, tyčiojamasi
- Mano darbas vertinamas neteisingai, užgauliai
- Nuolatos abejojama mano sprendimais
- Man skiriamos pareigų neatitinkančios užduotys

24. Kaip reagavote į patyčias, priekabiavimą? (pažymėkite tinkamus atsakymų variantus)

- Nieko nedariau
- Paprašiau liautis
- Pranešiau direktorei
- Pranešiau savo tiesioginiam vadovui
- Pasipasakojau kolegoms
- Pasipasakojau šeimos nariams
- Paprašiau perkelti į kitą darbo vietą
- Kita (įrašykite) _____

25. Ar planuojate kreiptis į vadovus dėl patiriamo mobingo? (pažymėkite tinkamą atsakymo variantą).

- Taip
- Ne
- Nežinau

Dėkoju už nuoširdžius atsakymus.

Varėnos socialinių paslaugų centro psichologinio
smurto ir mobingo politikos
5 priedas

Siekiant užtikrinti darbuotojų psichologinį saugumą, žemiau pateikiame kontaktus, kuriais darbuotojai galimai patyrę ar pastebėję psichologinio smurto ar mobingo atvejį Varėnos socialinių paslaugų centre, gali pranešti:

- Atvykus į Centrą, adresu M.K. Čiurlionio g. 61A, Varėna;
- paštu;
- elektroniniu paštu: info@varenospc.lt;
- žodžiu galima pateikti atvykus į Centrą ar telefonu (8 310) 51 080 ir/arba 8 684 40 026;
- per prašymų, pasiūlymų, skundų ir kt. raštų dėžutę, esančią Centro 1 aukšto fojė;
- Darbo tarybai.

Pirmininkas _____, el. p. _____
_____, tel. _____.

Tik žinodami konkretų psichologinio smurto, mobingo ar kt. atvejį, galėsime jį išspręsti.

Konfidencialumą garantuojame!