

PATVIRTINTA
Zarasų rajono savivaldybės viešosios įstaigos
Sveikatos centro direktoriaus
2024 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-91(1.4)

**ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS
SVEIKATOS CENTRO
NULINĖS TOLERANCIJOS SMURTUI BEI SMURTO APRAIŠKŲ DARBO
APLINKOJE PREVENCIJOS IR PSICHOSOCIALINIŲ DARBO SĄLYGŲ
GERINIMO POLITIKA**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Zarasų rajono savivaldybės Viešosios įstaigos Sveikatos centro (toliau - SC) nulinės tolerancijos smurtui bei smurto apraiškų darbo aplinkoje prevencijos ir psichosocialinių darbo sąlygų gerinimo politika (toliau – Politika) apibrėžia nulinės tolerancijos smurtui pagrindą bei nustato SC dirbančių darbuotojų įvairių smurto formų ir jo apraiškų darbe prevencijos bei psichosocialinių sąlygų darbo vietoje gerinimo principus ir priemones ir Politikos įgyvendinimo tvarką.

SC taikoma nulinė tolerancija smurtui ir netoleruojamos jokios smurtinio elgesio formos (bet kurios formos diskriminacija, priekabiavimas, mobingas, psichologinis smurtas), kai siekiama darbuotoją pažeminti, pajuokti, įžeisti, įbauginti, nutildyti, atskirti darbuotoją nuo kolektyvo. Žeminantis elgesys nėra bendravimo norma.

2. Politikos tikslas yra kurti ir formuoti tokią darbo aplinką, kurioje darbuotojai nepatirtų neetiškų, žeminančių, įžeidžiančių, agresyvių veiksmų, kuriais kėsiamasi į atskiro darbuotojo ar darbuotojų grupės garbę, orumą, fizinį ar psichologinį asmens neliečiamumą ar kuriais siekiama įbauginti darbuotoją ar jų grupę, sumenkinti bei esant reikalui imtis visų būtinų priemonių psichologinio smurto darbo aplinkoje prevencijai užtikrinti ir pagalbai asmenims, patyrusiems psichologinį smurtą darbo aplinkoje, suteikti.

3. Politikoje vartojamos sąvokos:

3.1. **Fizinis smurtas** – asmens tyčiniai fiziniai veiksmai, kurie sukelia kitam asmeniui fizinį skausmą arba dėl kurių tas asmuo gali būti sužalotas.

3.2. **Priekabiavimas** – nepageidaujamas elgesys, kai dėl lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos siekiama įžeisti asmenį arba pažeminti jo orumą, sukurti bauginančią, priešišką, žeminančią ar įžeidžiančią aplinką.

3.3. **Psichologinis smurtas** – bet koks asmens veiksmas, įskaitant socialinį izoliavimą, žodinių įžeidimų, orumo žeminimą, gąsdinimą, grasinimą panaudoti fizinę jėgą arba kitą elgesį, kuris gali menkinti arba menkina kito asmens tapatumą, orumą ir savivertę ir gali pakenkti jo fizinei, psichinei, dvasinei, moralinei arba socialinei sveikatai, saugai ir gerovei.

3.4. **Smurtas** – asmens veikimu ar neveikimu kitam (-iems) asmeniui (-ims) daromas tyčinis fizinis, psichologinis, seksualinis, ekonominis poveikis, dėl kurio tas asmuo patiria arba gali patirti neturtinę ar turtinę žalą. Darbo aplinkoje smurtas gali pasireikšti tarp to paties lygmens kolegų (horizontalus smurtas), tarp vadovų ir jų pavaldinių (vertikalus smurtas) bei darbuotojų ir kitų asmenų (pacientų, jų artimųjų, trečiųjų asmenų);

3.5. **Smurto ir priekabiavimo prevencija** – priemonės ir (ar) veiksmai, kuriais siekiama išvengti smurto ar priekabiavimo atvejų ar sumažinti jų mastą ir žalą, taip pat tinkamai reaguoti jiems įvykus ir užtikrinti pagalbos teikimą nuo smurto ir priekabiavimo nukentėjusiems asmenims;

3.6. **Smurto ir priekabiavimo prevencijos stebėseną** – reguliarius situacijos stebėjimas, apimantis faktų ir informacijos, svarbios smurto ir priekabiavimo prevencijai, geresniam smurto ir priekabiavimo atvejų atpažinimui ir valdymui, rinkimą ir analizę;

3.7. **Stresas darbe** – darbuotojo reakcija į nepalankius darbo sąlygų, darbo reikalavimų, darbo organizavimo, darbo turinio, darbuotojų tarpusavio santykių ar darbdavio ir darbuotojo ar trečiaisiais asmenimis psichosocialinius veiksnius;

3.8. **Mobingas** – 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. Mobingą gali taikyti tiek vienas, kolektyvo pritarimą ar galios svertų turintis asmuo, tiek darbuotojų grupė;

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

II SKYRIUS

GALIMOS FIZINIO, PSICHOLOGINIO SMURTO IR PRIEKABIAVIMO FORMOS BEI PASIREIŠKIMO APLINKYBĖS

4. Galimos fizinio, psichologinio smurto ir priekabiavimo formos, kurios gali būti, bet neapsiribojant, pasireikšti kaip:

4.1. Tiesioginiai ir netiesioginiai grasinimai, nepagrįsti kaltinimai, kuriais siekiama sukelti neigiamas emocijas ar prastą savijautą;

4.2. nuolatinis darbo užduočių nuvertinimas, nepriklausomai nuo darbuotojo veiklos rezultatų;

4.3. apkalbos, gandai, melas, šmeižtas, kuriais siekiama pakenkti darbuotojo (-ų) reputacijai;

4.4. izoliavimas, atirbojimas nuo kolektyvo ir bendrų veiklų;

4.5. tyčinis nesidalijimas turima informacija, nuolatinis pagrįstų prašymų neigimas;

4.6. manipuliavimas, kai keliamos neįgyvendinamos užduotys ir (ar) rezultatai;

4.7. asmeninis ar viešas pažeminimas, siekiant sumenkinti pasitikėjimą savimi, pašiepti išvaizdą, statusą, elgesį, įžeisti garbę bei orumą, tyčia įskaudinti;

4.8. nepadoraus turinio informacijos skleidimas;

4.9. informacijos, nesusijusios su darbo funkcijomis rinkimas ir platinimas, domėjimasis privataus gyvenimo, intymių santykių ar kitais aspektais;

4.10. nepriimtinas ar nepageidaujamas fizinis kontaktas (prisilietimas, glostymas, plekštelėjimas, grybštelėjimas), siekimas prisiliesti, apkabinti ar kitokio fizinio kontakto reikalavimas;

4.11. spaudimas atlikti darbus, nesusijusius su darbuotojo funkcijomis SC;

4.12. riksmų, fizinių veiksnių ar gestų, nukreiptų darbuotojo savigarbą ir savivertę naudojimas;

4.13. fizinį skausmą sukeliantys veiksmai (suėmimas už rankų, pastūmimas, sudavimas ir kt.);

4.14. kiti nepriimtini, žeminantys, bauginantys veiksmai ar jų grėsmė, kuriais vieną kartą ar pakartotinai siekiama padaryti fizinį, psichologinį ar ekonominį poveikį.

5. Galimos smurto ir priekabiavimo atvejų pasireiškimo vietos ir aplinkybės:

5.1. darbuotojo kabinetas, kita jo darbo funkcijų atlikimo vieta, įstaigos bendro naudojimo patalpos;

5.2. vietos, kuriose darbuotojas būna komandiruotės, mokymų, darbo renginių ar kitos socialinės veiklos bei vykimo į darbą ar iš jo metu;

5.3. elektroninė erdvė, kai bendraujama su darbuotoju (- jais) raštu naudojantis darbinėmis ar asmeninėmis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis.

III SKYRIUS

SMURTO DARBE PREVENCIJA, NUSTATYMAS IR VALDYMAS

6. Nustatyto smurto atvejo priežastys šalinamos konkrečiais veiksmais ir bendromis viso kolektyvo pastangomis. Smurtas darbe susijęs su daugeliu psichosocialinės rizikos veiksnių, todėl yra numatomos ir įgyvendinamos psichosocialinės rizikos valdymo prevencinės priemonės.

7. Išskiriami pirminiai, antriniai ir tretiniai smurto darbe prevenciniai veiksniai:

7.1. pirminė prevencija - veiksmai, kuriais siekiama pašalinti smurto apraiškas ir taip sumažinti neigiamą jo įtaką darbuotojams, t.y. psichosocialinės ir fizinės darbo aplinkos gerinimas (pvz.: darbo aplinkos keitimas, darbuotojų įtraukimas, aiškus darbuotojų pareigų ir atsakomybių apibrėžimas, lygių galimybių ir pagarbos užtikrinimas, grįžtamojo ryšio suteikimas), psichologinio smurto atvejų registravimas ir įstaigos kultūros ugdymas;

7.2. antrinė prevencija – prieš smurtą nukreiptos SC politikos formavimas. Antrinės prevencijos įgyvendinimo metu darbuotojai informuojami apie įstaigos parengtą nulinės tolerancijos smurtui Politiką, organizuojamus mokymus vadovams ir darbuotojams psichologinio smurto temomis (psichologinio atsparumo, pozityvaus bendravimo ir konfliktų valdymo įgūdžių formavimo).

7.3. tretinė prevencija – visapusiška pagalba psichologinį smurtą patyrusiems asmenims (siūlomas laikinas darbo sąlygų pakeitimas, nemokamų ar kasmetinių atostogų suteikimas smurtą ir (ar) priekabiavimą patyrusio darbuotojo prašymu) ir taikomos drausminės nuobaudos smurtautojams.

SC direktoriaus įsakymu yra patvirtintas įgaliotas asmuo (konsultantas - patikėtinis), į kurį gali kreiptis darbuotojas, patyręs priekabiavimą, bauginimą, smurtą.

8. SC užtikrinama psichologo pagalba smurtą patyrusiems darbuotojams, kurie gali jausti nerimą, baimę, irzlumą, miego sutrikimus ir kt.

9. SC direktoriaus įsakymu yra sudaryta Reagavimo komanda, kurios pagrindinė funkcija yra gavus darbuotojo raštišką ar žodinį nusiskundimą dėl darbuotojų elgesio kodekso pažeidimo, nedelsiant reaguoti į iškilusią problemą. Darbuotojo informaciją gali perduoti ir konsultantas - patikėtinis, jei darbuotojas kreipėsi į jį. Reagavimo komandos veiksmai gavus pranešimą: išklauso skundą pateikusį darbuotoją, konsultuoja psichologiniais ir situacijos galimais sprendimo būdais, pasitelkia organizacines priemones atvejui spręsti, tokias kaip susitikimai, pokalbiai, diskusijos (tiek individualios, tiek komandinės) apie susidariusią situaciją ir (ar) aktualią temą, žodiniai susitarimai apie elgesį darbe (tiek individualiu, tiek komandiniu lygiu), ugdymo priemonės, individualūs ar komandiniai mokymai, mediacija; suteikti grįžtamąjį ryšį tiek žeminančiu elgesiu kaltinamam, tiek jį patyrusiam darbuotojui, aptarti situaciją, informuoti apie galimas pasekmes, pagal poreikį inicijuoti situacijos stebėseną, pakartotinius ir (ar) periodiškus atvejų aptarimus ir įvertinimus.

10. SC direktoriaus įsakymu yra sudaryta ir patvirtinta Etikos komisija, kurios kompetencija yra vykdyti SC darbuotojų elgesio kodekso nuostatų pažeidimų tyrimus. Etikos komisija dirba vadovaudamasi direktoriaus patvirtinta reglamento tvarka ir terminais bei teikia siūlymus direktoriui esant darbuotojų elgesio kodekso pažeidimams.

11. Atsakomybę įgyvendinančių sprendimų taikymas yra kraštutinė priemonė, kuri gali būti taikoma, kai abi pusės objektyviai išklausomos, atsižvelgiama į paaiškinimus, aplinkybes, ankstesnį smurtautojo elgesį. Daugeliu atvejų pakanka neformalaus sprendimo - pokalbio su

smurtautoju, skirti jam psichologo konsultaciją. Jei tokių priemonių nepakanka, galimi atsakomybės įgyvendinimo būdai vadovaujantis Darbo kodekso nustatyta tvarka.

12. Pati efektyviausia smurto darbe valdymo priemonė yra problemos paviešinimas. Šiam tikslui pasiekti, darbuotojai skatinami netoleruoti smurto ir atskleisti galimus smurtautojus.

IV SKYRIUS

SMURTO DARBE ATVEJŲ IDENTIFIKAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

13. Darbuotojo patiriamas stresas darbe blogina darbuotojų tarpusavio santykius, bendrą darbinę atmosferą, kuria neigiamą aplinką, kuri įtakoja darbuotojų savijautą, neigiamai atsiliepia vykdomų darbo funkcijų kokybei.

14. Siekiant nustatyti darbuotojų tarpusavio pagarbaus ir etiško elgesio standartus SC yra direktoriaus įsakymu patvirtintas Darbuotojų elgesio kodeksas, kuris nustato pagrindinius SC darbuotojų elgesio principus ir normas, kurių darbuotojai privalo laikytis darbo metu.

15. Darbuotojų elgesio kodekse įtvirtintų elgesio principų privalo laikytis visi SC darbuotojai, nepaisant jų einamų pareigų ar tarpusavio profesinių ryšių, taip pat visais atvejais, kai darbuotojo elgesys susijęs su jo ar su kitų SC darbuotojų darbo funkcijų atlikimu, SC interesais, veikla, prestižu.

16. Darbuotojas, kuris mano, kad jis ar jo kolega patiria patyčias (mobingą), priekabiavimą darbe ar kitą žeminantį elgesį gali kreiptis: a) tiesiogiai į asmenį, kuris žemina darbuotoją, įvardinti ir aptarti situaciją; b) į tiesioginį vadovą ar vadovo vadovą; c) į konsultantą – patikėtinį; d) į Reagavimo komandą; e) Į Etikos komisiją. Rekomenduojama ir skatinama kreipimosi seka nurodyta sekančiuose punktuose.

17. Dėl patiriamo bet kokios formos smurto darbuotojas žodžiu gali kreiptis į tiesioginį vadovą ar konsultantą - patikėtinį. Atsižvelgiant į aplinkybes, darbuotojas prieš tai gali bandyti situaciją aptarti tiesiogiai su galimai smurtavusiu ar priekabiavusiu darbuotoju.

18. Darbuotojas taip pat gali žodžiu ar raštu kreiptis į Reagavimo komandą. Reagavimo komanda veikia Reagavimo komandos darbo reglamento nustatyta tvarka.

19. Siekiant gauti kuo aiškesnę informaciją apie galimo smurto ar priekabiavimo atvejus, darbuotojai turėtų kreiptis per kuo trumpesnę laiką nuo įvykio ir detalizuoti informatyvaus pranešimo turinį:

19.1. aprašyti situaciją, jos aplinkybes, nurodyti galimai patirto smurto ar priekabiavimo formas;

19.2. nurodyti galimai smurtavusio (-ių) ar priekabiavusio (-ių) darbuotojo (-ų) vardą ir pavardę;

19.3. jei žinoma, įvardinti galimai smurto ar priekabiavimo situacijoje dalyvavusį (-ius) darbuotoją;

19.4. pateikti kitus turimus duomenis (padarytus garso įrašus, elektroninių laiškų, SMS žinučių kopijas ir kt.).

20. Darbuotojui kreipiantis pirmą kartą dėl konkretaus darbuotojo galimo smurto ar priekabiavimo, rekomenduojama pirmumą teikti atvejo sprendimui su konsultantu – patikėtiniumi ar Reagavimo komanda šiomis priemonėmis:

20.1. individualiu pokalbiu su situacijoje dalyvavusiais darbuotojais, primenant bei aptariant smurto ar priekabiavimo prevencijos politikos nuostatas, jų turinį bei taikymo tvarką;

20.2. susitikimu tarp galimai smurtavusio ar priekabiavusio ir galimai smurtą ar priekabiavimą patyrusio darbuotojo, taikant mediacijos metodą, kai visi su atveju susiję darbuotojai savo noru sutinka;

20.3. kitomis veiklomis, kuriomis būtų siekiama smurto ar priekabiavimo atvejo sprendimo, padedančio išvengti tokio įvykio pasikartojimo.

21. Kai atvejis buvo spręstas (nagrinėjamas) su konsultantu – patikėtiniu bei Reagavimo komanda, tačiau nebuvo pasiektas joks rezultatas, rekomenduojama kreiptis į Etikos komisiją, kuri veikia Etikos komisijos darbo reglamento patvirtinta tvarka.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

22. Su Politika supažindinamas kiekvienas darbuotojas pasirašytinai.

23. Kreipimasis dėl žeminančio elgesio, Reagavimo komandos nagrinėjimas, Etikos komisijos svarstymas savaime nesuponuoja fakto, jog skunde nurodyti asmenys yra „darbuotojai, patyrę mobingą ar kitą žeminantį elgesį“ arba „darbuotojai, vykde mobingą ar kitą žeminantį elgesį“ iki kol nesibaigia tyrimas.

24. Visi atvejai nagrinėjami objektyviai, be išankstinių nuostatų, kaltinimų, nešališkai, išlaikant pagarbų bendravimą ir su asmeniu, kurio elgesys svarstomas kaip netinkamas.

25. Tiriant smurto ar priekabiavimo atvejį bei rengiant su juo susijusią išvadą dėl prevencinių veiksmų ar priemonių, vadovaujamosi turimais faktais, sudarant sąlygas visiems su atveju susijusiems asmenims pateikti informaciją.
