

## ***METODINĖS REKOMENDACIJOS PSICHOLOGINIO SMURTO DARBO APLINKOJE PREVENCIJAI IR PSICHOSOCIALINIŲ DARBO SĄLYGŲ GERINIMUI***

### **I. TAIKYMAS**

1. Metodinės rekomendacijos darbdaviams, skirtos psichologinio smurto darbo aplinkoje prevencijai, psichosocialinių darbo sąlygų gerinimui (toliau - Rekomendacijos) yra parengtos vadovaujantis šiais teisės aktais: [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, [Psichosocialinių 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 (toliau – Metodiniai nurodymai), 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.

2. Rekomendacijomis siūloma vadovautis darbdaviams, siekiant pagerinti psichosocialines sąlygas darbo vietoje bei vykdant psichologinio smurto darbo aplinkoje prevenciją. Rekomendacijomis siekiama atkreipti dėmesį tiek į bendradarbių/vadovų smurtą, tiek į trečiųjų asmenų smurtą prieš darbe esantį asmenį.

3. Siekdamas užtikrinti Lietuvos Respublikos darbo kodekso 30 straipsnio reikalavimų įgyvendinimą, darbdavys privalo sukurti tokią darbo aplinką, kurioje darbuotojas ar jų grupė nepatirtų priešiško, neetiško, žeminančio, agresyvių, užgaulių, įžeidžiančių veiksmų, 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. Įgyvendinant Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo 11 straipsnyje 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 darbo aplinkoje prevencijai užtikrinti ir pagalbai asmenims, patyrusiems psichologinį smurtą darbo aplinkoje, suteikti.

4. Šios Rekomendacijos neapriboja darbdavių teisių priimti ir taikyti kitas priemones, užtikrinančias geresnę darbuotojų saugą ir sveikatą.

### **II. PSICHOLOGINIO SMURTO DARBE APIBRĖŽIMAS**

5. Psichosocialinių veiksnių profesinės rizikos kokybinis (praktinis) vertinimas reikalauja specialių žinių bei patirties. Sunkumų kyla dėl to, kad daugelį psichosocialinių veiksnių sąvokų sunku tiksliai apibrėžti, nes šie veiksniai priklauso nuo subjektyvaus darbuotojo/darbdavio aplinkos suvokimo.

5.1. 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 (Profesinės rizikos vertinimo bendrieji nuostatai, 3.9. punktas). Kitaip tariant, psichosocialinė rizika gali būti suprantama, kaip *rizika darbuotojų psichinei ir fizinei sveikatai bei socialinei gerovei, kurią kelia psichosocialiniai veiksniai susiję su darbo santykiais*.

5.2. Dažniausiai psichologinis smurtas apibrėžiamas kaip ***nepriimtinas vieno ar kelių asmenų elgesys, kuris gali pasireikšti įvairiomis formomis***.

5.3. Yra išskiriamos dvi pagrindinės psichologinio smurto pasireiškimo formos: priekabiavimas (kuomet pakartotinai ir sąmoningai išnaudojama, grasinama ir (arba) žeminama su darbu susijusiomis aplinkybėmis) bei smurtas (kuomet užpuolamas vienas ar daugiau darbuotojų ar vadovų su darbu susijusiomis aplinkybėmis). 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.

Pripažįstama, kad priekabiavimas ir smurtas gali pasireikšti:

- fiziniu, psichologiniu ir/ar seksualiniu išnaudojimu;
- neetišku elgesiu (vieną kartą ar sistemingai);
- nepagarbiu elgesiu kitų asmenų atžvilgiu.

Priekabiavimas ir smurtas gali pasireikšti bet kurioje darbo vietoje ir gali paveikti bet kurios grandies darbuotoją, neatsižvelgiant į įmonės dydį, veiklos sritį ar darbo santykių formą, tačiau tam tikruose sektoriuose patirti psichosocialinę riziką gali kilti žymiai didesnis pavojus. 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 ir kt.).

Tai ekonominės veiklos sektoriai, kuriuose darbuotojams kyla didelė tikimybė (labiau tikėtina) patirti priekabiavimą ir smurtą, pavyzdžiui, transporto, sveikatos priežiūros, socialinės globos, mokymo, viešojo maitinimo, mažmeninės prekybos, laisvalaikio organizavimo sektoriai ir kt.

Tikėtina, kad darbuotojai, turintys kontaktus su įvairiais asmenimis, turi didesnę riziką patirti smurtą ir priekabiavimą darbo vietoje.

5.4. Nors pastebėti ir atpažinti smurto darbe apraiškas labai sudėtinga, tačiau skiriamasis smurto darbe pagrindinis požymis – prievartą taikančio asmens siekimas psichologiškai dominuoti prieš smurto auką gali būti nesunkiai identifikuotas.

5.5. Išskiriamos tokios psichologinio smurto darbe išraiškos – nuolatinė nepagrįsta kritika, sarkazmas, pasikartojančios neigiamos pastabos, riksmas, darbuotojo ignoravimas, šmeižtas, manipuliavimas, viešas žeminimas, noras išjuokti, pasiekimų nuvertinimas, grasinimas atleisti iš darbo ir pan.

5.6. 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 veiksnius* (Psichosocialinių profesinės rizikos veiksnių tyrimo metodiniai nurodymai, 2.1. punktas).



### III. SMURTO DARBE PREVENCIJA, NUSTATYMAS IR VALDYMAS

6. Darbdaviai yra atsakingi už psichosocialinių veiksnių įvertinimą ir valdymą. Kad padidintų darbuotojų supratimą apie smurtą darbe, darbdavys parengia aiškią priekabiavimo ir smurto politiką, išsamiai apibūdindamas atsakomybės lygius ir nustato tinkamo elgesio darbe standartus.

Mažesnėse įmonėse priekabiavimo ir smurto politika gali būti mažiau formalizuota, tačiau bet koku atveju darbuotojai turi žinoti apie tinkamą elgesį ir gynybos galimybes, jei jie jaučiasi patyrę smurtą ir (ar) priekabiavimą. Svarbu 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.

7. Prieš psichologinį smurtą nukreiptą politiką sudaro:

7.1. įmonės vienareikšmiškai išreikštų nuostatų dėl psichologinės saugos garantijų bei psichologinio smurto darbe netoleravimo viešas deklaravimas;

7.2. informacinių susitikimų, seminarų bei mokymų organizavimas;

7.3. informacijos apie psichologinio smurto apraiškas pateikimas;

7.4. darbuotojų įtraukimas į šios problemos sprendimų priėmimą;

7.5. atsakingo asmens, kuriuo pasitikėtų visi darbuotojai, už priešsmurtinę veiklą paskyrimas;

7.6. smurto darbe atvejų registravimo ir nagrinėjimo tvarkos patvirtinimas;

7.7. informacijos apie galimą pagalbą smurto aukoms viešinimas.

7. Nustatyto psichologinio smurto atvejo priežastys šalinamos konkrečiais veiksmais ir bendromis viso kolektyvo pastangomis. Smurtas darbe susijęs su daugeliu psichosocialinės rizikos veiksnių, todėl sprendimuose numatomos ir įgyvendinamos psichosocialinės rizikos valdymo prevencijos priemonės. Daugiau informacijos apie smurto šalinimo ir prevencijos priemones darbuotojams ir darbdaviams pateikta 1 priede.

8. Išskiriami pirminiai, antriniai ir tretiniai smurto darbe prevenciniai veiksmai:

8.1. **pirminė prevencija** – 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.

Registruojant smurto atvejus ir juos išsamiai analizuojant išmokstama veiksmingiau valdyti psichologinį smurtą darbe. Pagarba, atidumu ir atvirumu grįstas bendradarbių, darbuotojų ir vadovo bendravimas, vadovo parama darbuotojams sprendžiant problemas mažina psichologinio smurto darbe riziką bei ugdo organizacinę kultūrą.

8.2. **antrinė prevencija** – prieš smurtą nukreiptos įmonės politikos formavimas. Antrinės prevencijos įgyvendinimo metu darbuotojai informuojami apie organizacijos parengtą prieš smurtą nukreiptą strategiją, organizuojamus mokymus vadovams ir darbuotojams psichologinio smurto temomis.

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.

Vadovai mokomi: suprasti ir paaiškinti įmonės 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.

8.3. **tretinė prevencija** – visapusiška pagalba psichologinį smurtą patyrusiems asmenims ir taikomos drausminės nuobaudos smurtautojams.

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.

Drausminių nuobaudų taikymas yra krašutinė priemonė, gali būti taikoma kai abi pusės turi būti objektyviai išklausytos, 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.

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

10. *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, padalinių ir skyrių vadovų, sveikatos ir saugos atstovų bei profesinių sąjungų bendradarbiavimas. Tam tikslui pasiekti, vadovai turi ne tik informuoti, bet ir motyvuoti visus darbuotojus netoleruoti smurto ir atskleisti galimus smurtautojus.

1 priedas.

### **ATMINTINĖ DARBDAVIAMS**

Darbdaviai yra įpareigojami:

- Organizuoti psichologinio smurto ir kitų psichosocialinės rizikos veiksnių darbo vietose vertinimą;
- Bendradarbiaujant su darbuotojais parengti trumpą ir veiksmingą smurto įveikos strategiją;
- Užtikrinti smurto atvejų registravimą ir analizę;
- Užtikrinti prieš smurtą nukreiptų veiksmų nepertraukiamumą;
- Užtikrinti priešsmurtinės strategijos tobulinimą;
- Užtikrinti neatidėliotiną aukų skundų analizę ir sprendimą;
- Skatinti atvirai kalbėti apie psichologinio smurto darbe problemą;
- Kurti pagarba grįstą bendravimą;
- Nepalikti neišspręstų konfliktų;
- Nubrėžti aiškias kiekvieno darbuotojo atsakomybės ribas;
- Užtikrinti teisingumą ir saugumą;
- Stengtis įtraukti darbuotojus į sprendimų priėmimo procesus;
- Puoselėti prieš psichologinį smurtą nukreiptas vertybes;
- Skirti atsakingą asmenį, kuriuo visi pasitikėtų (psichologą, kitą specialistą, darbuotoją);
- Organizuoti mokymus, kviestis specialistus;
- Garantuoti konfidencialumą ir objektyvumą smurto aukos atžvilgiu;
- Garantuoti smurto aukoms tinkamą pagalbą;
- Taikyti drausmines priemones smurtautojams.

### **ATMINTINĖ DARBUOTOJAMS**

Darbuotojai turi teisę:

- Į saugias darbo sąlygas, taip pat ir į darbo vietą be smurto apraiškų;
- Į aiškiai apibrėžtą vaidmenį darbe ir atsakomybę;
- Lankyti mokymus, skirtus smurto prevencijai;
- Rūpintis savo darbo kultūros puoselėjimu ir bendravimo kokybe;
- Derinti darbo ir asmeninio gyvenimo poreikius;
- Aktyviai dalyvauti vertinant profesinę riziką;
- Aktyviai dalyvauti įgyvendinant priešsmurtinę politiką ir kuriant strategiją;
- Naudotis priemonėmis, kurios numatytos prieš smurtą nukreiptoje strategijoje;
- Bendradarbiauti su profesinėmis sąjungomis;
- Netoleruoti prieš juos ir kitus asmenis nukreipto psichologinio smurto;
- Pranešti apie patirtą smurto atvejį, detalai jį aprašyti.