

VILNIAUS PASLAUGŲ VERSLO PROFESINIO MOKYMO CENTRO DARBUOTOJŲ PSICHOLOGINIO SAUGUMO UŽTIKRINIMO POLITIKOS ĮGYVENDINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro (toliau – Centro) darbuotojų psichologinio saugumo užtikrinimo politikos įgyvendinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato psichologinio saugumo užtikrinimo politikos principus, kuriais vadovaujamosi Centre, siekiant užtikrinti darbuotojų psichologinį saugumą, psichologinio smurto ir mobingo darbe atvejų atpažinimo, registravimo ir nagrinėjimo tvarką, psichologinio smurto ir mobingo darbe prevencijos principus, jų įgyvendinimo priemonės ir tvarką.

2. Šio Aprašo tikslas – užtikrinti visiems Centro darbuotojams saugias darbo sąlygas, psichologinį saugumą, psichosocialinės rizikos valdymą, psichologinio smurto ir mobingo prevencijos įgyvendinimą ir saugios darbo aplinkos kūrimą.

3. Centre siekiama sukurti tokią darbo aplinką, kurioje darbuotojai nepatirtų priešiško, neetiško, žeminančio, agresyvių, užgaulių, įžeidžiančių veiksmų, kuriais kėsiamasi į darbuotojo orumą, fizinį ar psichologinį asmens neliečiamumą ar kuriais siekiama darbuotoją įbauginti, sumenkinti ar įstumti į beginklę ir bejėgę padėtį.

4. Kad būtų įgyvendintas Aprašo 3 punktas, siekiama:

4.1. užtikrinti nulinę toleranciją psichologiniam smurtui ir mobingui darbe;

4.2. garantuoti skaidrų visų tokių atvejų tyrimą;

4.3. taikyti Apraše numatytas priemones smurtą naudojantiems Centro darbuotojams.

5. Šis Aprašas taikomas visiems Centro darbuotojams.

6. Apraše vartojamos sąvokos:

6.1. **Psichologinis smurtas** – nepriimtinas vieno ar kelių asmenų elgesys, kuris gali pasireikšti įvairiomis formomis, dažniausia – priekabiavimu ir smurtu: fiziniu, psichologiniu ir / ar seksualiniu išnaudojimu, vienkartinio ar sistemingo neetiško elgesio, nepagarbiu elgesio kitų asmenų atžvilgiu. 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.).

6.2. **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.

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

6.4. **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 veiksnys.

6.5. **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.

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

7. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos ir aiškinamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos darbo kodekse, Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme ir Psichosocialinės rizikos vertinimo metodiniuose nurodymuose.

8. Darbuotojai turi teisę:

- 8.1. į saugias darbo sąlygas, taip pat ir į darbo vietą be smurto apraiškų;
- 8.2. į aiškiai apibrėžtą vaidmenį darbe ir atsakomybę;
- 8.3. lankyti mokymus, skirtus smurto prevencijai;
- 8.4. rūpintis savo darbo kultūros puoselėjimu ir bendravimo kokybe;
- 8.5. derinti darbo ir asmeninio gyvenimo poreikius;
- 8.6. aktyviai dalyvauti vertinant profesinę riziką / psichosocialinius rizikos veiksnys;
- 8.7. aktyviai dalyvauti įgyvendinant priešsmurtinę politiką ir kuriant strategiją;
- 8.8. naudotis priemonėmis, kurios numatytos prieš smurtą nukreiptoje strategijoje;
- 8.9. jeigu patiria psichologinį smurtą, pranešti apie patirtą smurto atvejį, detalios jį aprašyti ir gauti reikiamą pagalbą, numatytą Apraše;
- 8.10. netoleruoti prieš juos ir kitus asmenis nukreipto psichologinio smurto.

II SKYRIUS

DARBUOTOJŲ PSICHOLOGINIO SAUGUMO UŽTIKRINIMO POLITIKOS PRINCIPAI

9. Centre netoleruojamas bet kokia forma pasireikšti galintis psichologinis smurtas: priekabiavimas, nepageidaujamas elgesys darbe, siekiant įžeisti darbuotojo orumą dėl amžiaus, negalios, šeiminės padėties, lyties, nuomonės ar įsitikinimų, fizinis, psichologinis ir / ar seksualinis išnaudojimas, vienkartinis ar sistemingas neetiškas, nepagarbus elgesys bet kurių Centro darbuotojų atžvilgiu.

10. Centre netoleruojamas bauginimas, grasinimai siekiant sukelti fizinės, psichologinės skriaudos baimę.

11. Centre netoleruojamas bet kokia forma pasireikšti galintis mobingas: nuoseklus ilgalaikis netinkamas elgesys, fizinės, socialinės ar psichologinės gerovės pažeidimas darbuotojų atžvilgiu.

12. Centre darbą siekiama organizuoti taip, kad būtų kuriama saugi ir psichologinei sveikatai palanki darbo aplinka, kad darbuotojai nepatirtų priešiško, neetiško, žeminančių, agresyvių, užgaulių, įžeidžiančių veiksmų, kuriais kėsiamasi į darbuotojo ar jų grupės garbę, orumą, fizinį ar psichologinį asmens neliečiamumą ar kuriais siekiama darbuotoją ar jų grupę įbauginti, sumenkinti ar įstumti į beginklę ir bejėgę padėtį.

13. Centre organizuojant darbą yra atsižvelgiama į psichosocialinę riziką ir psichosocialinių rizikos veiksnių poveikį visiems Centro darbuotojams.

14. Centre užtikrinama, kad efektyviai būtų įgyvendinamos psichologinio smurto darbe prevencijos priemonės, darbuotojai skatinami apie galimai patirtus ar pastebėtus psichologinio smurto ir / ar mobingo darbe atvejus anonimiškai arba atskleidžiant tapatybę pranešti šio Aprašo nustatyta tvarka, atvirai kalbėti šiomis temomis, rodyti netoleranciją tokiam elgesiui.

15. Centre darbuotojams užtikrinama galimybė teikti klausimus, siūlymus, prašymus ir / ar skundus dėl pastebėto ar patiriamo psichologinio smurto ir mobingo darbe.

16. Jei asmuo kreipiasi ne anonimiškai, o atskleisdamas savo tapatybę, Centras užtikrina pateiktų duomenų konfidencialumą ir taiko asmenų, pateikusių informaciją apie pažeidimus, apsaugos, skatinimo ir pagalbos jiems priemones.

17. Centre pranešti apie psichologinio smurto ir mobingo darbe atvejus galima šiais būdais:

17.1. užpildyti „Darbuotojų galimų psichologinio smurto ir mobingo darbe atvejų anketos formą“ (žr. priedą) ir išsiųsti ją el. paštu pranešk@vpvpmc.lt;

17.2. palikti anoniminį pranešimą užpildžius Centro interneto svetainėje esančią formą ir paspaudus pilką mygtuką „pateikti anketą“.

III SKYRIUS

PSICHOLOGINIO SMURTO IR MOBINGO DARBE ATPAŽINIMAS

18. Psichologinis smurtas ir mobingas darbo aplinkoje gali pasireikšti:

18.1. profesinėje srityje: viešu pažeminimu, nuomonės menkinimu, kaltinimu dėl pastangų stygiaus, beprasmių, neatitinkančių kompetencijos užduočių skyrimu, nušalinimu nuo sričių, už kurias darbuotojas yra atsakingas, pernelyg didelio darbo krūvio skyrimu, darbo užduočių įvykdymo nerealiais terminais pavedimo;

18.2. dėl asmeninės reputacijos: užgauliomis pastabomis, užgauliojimais, bauginimu, menkinimu, užuominomis dėl amžiaus, lyties ar kitų asmeninių dalykų, apkalbomis;

18.3. per izoliaciją: psichologiniu ir socialiniu išskyrimu, galimybių apribojimu, nuomonės ignoravimu, darbui reikalingos informacijos nuslėpimu;

18.4. fiziniais veiksmais: spoksojimu ir akių kontaktu (spoksojimas ir rūstus žvilgsnis norint įbauginti darbuotoją), tonu ir balso garsumu (pakeltu tonu išreiškiami reikalavimai, balso garsumu siekiama užgožti dialogą ar oponento pastabas), nerimu (rankų gniaužymu, trynimu, murmėjimu, vapėjimu, žingsniavimu, nerimastingu vaikščiojimu ir kt.).

IV SKYRIUS

PSICHOLOGINIO SMURTO IR MOBINGO DARBE PREVENCIJOS ĮGYVENDINIMO TVARKA

19. Centre turi būti įgyvendinami pagrindiniai prevenciniai veiksmai:

19.1. Pirminiai prevenciniai veiksmai:

19.1.1. Psichosocialinės darbo aplinkos gerinimas užtikrinant, kad su darbu susiję sprendimai būtų pagrįsti teisingumo, sąžiningumo, lygių galimybių ir pagarbos žmogui principais, kad organizuojant darbą būtų optimizuojamas darbo krūvis, darbai paskirstomi po lygiai, atsižvelgiant į etatinį darbo krūvį, būtų atsižvelgiama į gerus darbuotojų tarpusavio santykius, efektyviai sprendžiamos iškilusios problemos ir vengiama besitęsiančio streso situacijų. Darbuotojui turi būti aišku, ko iš jo tikimasi darbe, jis turi būti pakankamai apmokytas, kaip atlikti savo darbą.

19.1.2. 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.

19.1.3. Centro kultūros ugdytas įsipareigojant, kad bus užtikrinta darbuotojų sauga ir sveikata visais su darbu susijusiais aspektais. Aiškiai apibrėžiamos darbuotojų pareigos ir atsakomybės. Netolerancija psichologiniam smurtui ir mobingui bei skatinamos diskusijos, gerbiama kitokia pozicija, nuomonė.

19.1.4. Fizinės darbo aplinkos gerinimas užtikrinant, kad darbo vieta būtų saugi, patogi, tinkamai įrengta ir prižiūrima.

19.2. Antriniai prevenciniai veiksmai:

19.2.1. Darbuotojų informavimas apie darbuotojų psichologinio saugumo užtikrinimo politiką ir kitas galiojančias tvarkas, užtikrinančias, kad visi Centre dirbantys ar naujai įsidarbinantys darbuotojai žinotų ir suprastų Centre siektino elgesio taisykles ir vykdomas priemones. Informacijai skleisti pasitelkiami visi galimi būdai: mokytojų susirinkimai, posėdžiai ir pan., Centro viešosios erdvės, informaciniai pranešimai, atmintinės, dalomoji medžiaga ir kiti būdai.

19.2.2. Inicijuojami / organizuojami personalo mokymai, atsižvelgiant į poreikius ir esamą situaciją.

19.2.3. Nuolat stebima situacija, atsižvelgiant į psichosocialinės rizikos veiksnius, organizuojamas, atliekamas ir esant reikalui atnaujinamas psichosocialinės rizikos vertinimas.

19.3. Tretiniai prevenciniai veiksmai:

19.3.1. Psichologinį smurtą ir mobingą patyrusių ar mačiusių darbuotojų psichologinių traumų ir streso lygio mažinimas, skubiai ir efektyviai nagrinėjant galimo psichologinio smurto ar mobingo atvejus, teikiant rekomendacijas, užtikrinant psichologo paslaugų prieinamumą ir visų reikalingų psichologinės pagalbos resursų (psichologų, psichiatrų, socialinių darbuotojų, psichologinės pagalbos organizacijų, psichologinės pagalbos telefono linijų) nuorodų ir kontaktų suteikimą visiems Centro darbuotojams.

19.3.2. Sąlygų dalytis patirtimi sudarymas organizuojant darbuotojų susirinkimus, skatinant darbuotojus kalbėti apie savo patirtis, informuoti atsakingus asmenis ir ieškoti pagalbos, gauti paramos iš kolegų.

19.3.3. Stengtis iškilusias problemas spręsti neformaliomis priemonėmis – pokalbiu su smurtautoju, psichologo konsultacijos rekomendavimu, o jei to nepakanka, naudoti drausmines priemones – raštišką įspėjimą, atleidimą iš darbo.

19.3.4. Drausminės procedūros numatomos ir taikomos smurtautojams, atsižvelgiant į abiejų smurto įvykyje dalyvavusių pusių paaiškinimus, nurodomas aplinkybes, ankstesnį smurtautojo elgesį, objektyviai jas išklausius.

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

20. Galimai patirtus ar pastebėtus psichologinio smurto ir mobingo atvejus nagrinėja, prevencines priemones siūlo Centro direktoriaus įsakymu sudaryta komisija arba *paskirtas atsakingas darbuotojas*.

21. Darbuotojas, galimai patyręs ar pastebėjęs psichologinio smurto ar mobingo atvejį, turi teisę (taip pat ir anonimiškai) apie jį pranešti:

21.1. informuodamas savo tiesioginį vadovą. Tiesioginis vadovas apie atvejį turi pranešti Centro direktoriui ir pateikti reikiamą informaciją;

21.2. registruodamas psichologinio smurto ar mobingo atvejį. Jis gali naudotis Centro interneto svetainės skyriuje „Darbuotojų psichologinio saugumo užtikrinimas“ pateikta informacija bei užpildyti „Darbuotojų galimų psichologinio smurto atvejų darbe anketa“ ir ją pateikti (žr. priedas);

21.3. siųsdamas elektroninį laišką el. paštu pranešk@vpvpmc.lt. Laiške reikia pateikti šią informaciją: asmens vardą ir pavardę, kontaktus (el. pašta ir / ar tel. Nr.) (nebūtina, bet pageidautina siekiant tikslesnio tyrimo, išvadų ir tikslingos prevencijos); skyrių; įvykio datą (arba periodą nuo – iki); galimus iniciatorius, nukentėjusius, liudininkus; pranešimą pildančio asmens sąsajas su įvykiu; detalų įvykio aplinkybių aprašymą; siūlomas prevencines priemones (jei esama pasiūlymų).

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

22.1. pradedama nedelsiant gavus rašytinę informaciją Apraše nurodytomis priemonėmis arba kitais būdais:

22.1.1. gavus laišką el. paštu pranešk@vpvpmc.lt arba anoniminę Centro interneto svetainėje užpildytą „Darbuotojų galimų psichologinio smurto atvejų darbe anketa“;

22.1.2. kitais būdais, pvz., visuomenės informavimo priemonėse paskelbtą ar kt.;

22.2. Centro direktoriaus sprendimu sudaroma Komisija arba skiriamas atsakingas darbuotojas;

22.3. galimo psichologinio smurto ar mobingo atvejis nedelsiant užregistruojamas ir Komisijai / atsakingam darbuotojui pateikiama gauta medžiaga susipažinti;

22.4. Komisija / atsakingas darbuotojas 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;

22.5 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 / atsakingu darbuotoju ir teikti visą atvejo tyrimui reikalingą informaciją;

22.6. surinkus informaciją, rengiamas Komisijos posėdis, kuriame atvejis aptariamas ir teikiamos išvados bei prevencinės priemonės administracijai;

22.6.1. galutinė Komisijos ataskaita su išvadomis bei prevencinėmis priemonėmis teikiama administracijai Vadovų tarybos posėdžio metu;

22.6.2. jeigu atvejį nagrinėjo atsakingas darbuotojas, išnagrinėjęs jį teikia ataskaitą su išvadomis bei prevencinėmis priemonėmis administracijai Vadovų tarybos posėdžio metu.

22.7. Komisijos ir Vadovų tarybos posėdžiai protokoluojami.

23. Centras užtikrina reikiamos pagalbos teikimą nukentėjusiesiems Aprašo nustatyta tvarka.

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

25. 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.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

26. Darbuotojai su šiuo Aprašu yra supažindinami ir atlikdami savo darbo funkcijas turi vadovautis šiame Apraše nustatytais principais.

27. Darbuotojams, pateikusiems pranešimą Aprašo nurodyta tvarka, užtikrinamas konfidencialumas pagal galiojančius teisės aktus.

28. Jei Aprašo nurodyta tvarka pateikiamame pranešime minimi ir kiti galimi nusižengimai (korupcijos, Etikos kodekso pažeidimo ar pan.), su tuo susijusi informacija perduodama pagal veiklos sritį atitinkamoms tarnyboms ir / ar komisijai nagrinėjimui.

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

30. Aprašas ne rečiau kaip kartą per metus peržiūrimas. Aprašas atnaujinamas atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos teisės aktų pakeitimus. Aprašas tvirtinamas / keičiamas Centro direktoriaus įsakymu.

SUDERINTA

2021-09-14 Centro tarybos (savivaldos institucijos) posėdyje,
protokolo Nr.8V-8

Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro
darbuotojų psichologinio saugumo užtikrinimo
politikos įgyvendinimo tvarkos aprašo
priedas

DARBUOTOJŲ GALIMŲ PSICHOLOGINIO SMURTO ATVEJŲ DARBE

ANKETA

20XX-XX-XX

Bendrieji duomenys:

Kam pranešta apie galimo psichologinio smurto ir mobingo atvejį?	
Pranešusio apie galimo psichologinio smurto atvejį vardas, pavardė, el. paštas, tel. Nr.	
Galimo psichologinio smurto atvejo data, val., trukmė	
Galimo psichologinio smurto atvejo vieta	
Kokia psichologinio smurto forma naudota ar įtariama, kad buvo naudota?	
☐ Fizinis: užgauliojimas veiksmais (pargriovimas, įspyrimas, kumštelėjimas, spjaudymas, daiktų atiminėjimas ar gadinimas ir pan.).	
☐ Psichologinis, emocinis smurtas: žeidžiantys žodžiai, pastabos, grasinimai, draudimai, gąsdinimai, kaltinimai, nesikalbėjimas, tylėjimas, ignoravimas, patyčios, savo nuomonės primetimas kitam žmogui, siekiant savo tikslų.	
☐ 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.).	
☐ Kiti pastebėjimai (įrašyti)_____ .	
Ar yra žinomas tokio elgesio pasikartojimas?	

Duomenys apie patyčių dalyvius:

<u>Patyrusio psichologinį smurtą</u> vardas, pavardė	
<u>Galimai smurtavusio</u> vardas, pavardė	
<u>Stebėjusių</u> galimai psichologinio smurto atvejį vardas, pavardė	

Išsamesnė informacija apie įvykį:

--

(Užpildžiusio asmens vardas, pavardė)

(Parašas)