

## PATVIRTINTA

Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto  
socialinės paramos centro direktoriaus  
2023 08 30 įsakymu Nr. V-1070

# BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KLAIPĖDOS MIESTO SOCIALINĖS PARAMOS CENTRO PRIEŠ SMURTĄ IR BAUGINIMĄ (MOBINGĄ) DARBE NUKREIPTOS POLITIKOS IR PREVENCINIŲ VEIKSMŲ TVARKOS APRAŠAS

## I SKYRIUS

### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Biudžetinės įstaigos Klaipėdos miesto socialinės paramos centro (toliau – Centras) prieš smurtą ir bauginimą darbe nukreiptos politikos ir prevencinių veiksmų tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) skirtas formuoti ir įgyvendinti prieš smurtą ir bauginimą darbe nukreiptą politiką įstaigos darbo vietose. Įdiegti prevencines priemones, kad darbuotojai būtų apsaugoti nuo rizikos arba ji būtų kiek įmanoma sumažinta.

2. Aprašo tikslas – sukurti saugią, darbuotojų darbui, augimui ir tobulėjimui palankią aplinką įstaigoje, kurioje jie jaučiasi saugūs, gerbiami, jų nuomonė ir siūlymai yra išklausomi ir vertinami. Centro darbuotojų saugumas ir psichologinė savijauta darbe yra susijusi su emocine darbuotojų ir jų vadovų gerove, tarpusavio santykiais.

3. Apraše naudojamos šios sąvokos:

**Smurtas darbe** – įvykiai, kurių metu darbuotojai dėl su jų darbu susijusių aplinkybių patiria prievartą, grasinimus ar įžeidinėjimus, ir tai kelia grėsmę jų saugumui, gerovei ar sveikatai.

**Fizinis smurtas** – bet kokios fizinės jėgos, kuri kenkia fiziškai, seksualiai ar psichologiškai, panaudojimas prieš kitą asmenį ar darbuotojų grupes.

**Psichologinis smurtas** – tyčinis valdžios prieš kitą asmenį ar darbuotojų grupę naudojimas, įskaitant ir grasinimą panaudoti fizinę jėgą, veiksmus, kurie gali pakenkti fizinei, protinei, dvasinei, moralei ar socialinei gerovei.

**Žeminimas** – žeminantis elgesys, kuris menkina žmogų arba dėl kurio žmogus gali pasijusti negerbiamas ir nevertinamas.

**Bauginimas (mobingas) (ujimas)** – pasikartojantis užgaulus elgesys, siekiant kerštingai, piktybiškai pažeminti, pakenkti darbuotojui ar darbuotojų grupei.

**Priekabiavimas** – bet koks nepageidautinas elgesys, darbe žeidžiantis žmogaus orumą dėl amžiaus, negalios, šeiminių padėties, lyties, seksualinės orientacijos, rasės, kalbos, religijos, politikos, profesinių sąjungų, kitos nuomonės ar įsitikinimų, nacionalinės ar socialinės kilmės, dėl sąsajų su mažuma, turtu, kilme ar kita padėtimi.

**Grasinimai** – žadėjimo panaudoti fizinę jėgą ar valdžią prieš darbuotoją (darbuotojų grupes) sukelta fizinės, seksualinės, psichologinės skriaudos baimė arba kitos neigiamos pasekmės.

**Įstaigos klimatas** – tai psichologinė atmosfera darbe, pasitenkinimas darbu, bendradarbiavimo ypatumai, asmeninis kiekvieno darbuotojo efektyvumas, funkcijų ir atsakomybės paskirstymas, įstaigos tikslų ir plėtros perspektyvų aiškumas visų lygių įmonės darbuotojams. Centro bendras psichologinis klimatas daugeliu atveju priklauso nuo įstaigos, padalinių ir pogrupių vadovų, bet ir nuo darbuotojų. Siektina, kad didelė dauguma darbuotojų būtų jautrūs ir pastabūs savo kolegų atžvilgiu – padėtų darbo metu, gerbtų vieni kitus, vertintų atliekamą darbą, būtų lojalūs.

4. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos ir jų apibrėžimai atitinka sąvokas ir apibrėžimus, nustatytus Lietuvos Respublikos darbo kodekse, Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme, Profesinės rizikos vertinimo bendruosiuose nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2012 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. A1-457/V-961 „Dėl Profesinės rizikos vertinimo bendrųjų nuostatų patvirtinimo“, Psichosocialinių rizikos veiksnių tyrimo metodiniuose nurodymuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės

apsaugos ir darbo ministro 2005 m. rugpjūčio 24 d. įsakymu Nr. V-699/A1-241 ir Valstybinės darbo inspekcijos prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos parengtose metodinėse rekomendacijose psichologinio smurto darbo aplinkoje prevencijai ir psichosocialinių darbo sąlygų gerinimui bei atmintinėje darbuotojams psichosocialinių darbo sąlygų gerinimui.

## II SKYRIUS

### PRIEŠ SMURTĄ IR BAUGINIMĄ (MOBINGĄ) DARBE NUKREIPTA POLITIKA

5. Psichologinis smurtas ir bauginimas (mobingas) darbe yra neleistinas ir privalo būti sprendžiamas įstaigos lygiu, kaip ir kiti profesinės rizikos klausimai.

6. Pastebėtas psichologinio smurto atvejis darbe turi būti sprendžiamas konkrečiais veiksmais ir bendromis pastangomis, numatant psichosocialinės rizikos prevencines priemones.

7. Psichologinis smurtas darbe:

7.1. **per profesinę sritį:** viešas pažeminimas; nuomonės menkinimas; kaltinimas dėl pastangų stygiaus; beprasmių, neatitinkančių kompetencijos užduočių skyrimas; nušalinimas nuo sričių, už kurias darbuotojas buvo atsakingas; pernelyg didelis darbo krūvio skyrimas ir darbo kontroliavimas; nerealūs terminai;

7.2. **per asmeninę reputaciją:** užgaulios pastabos; plūdimasis; užgauliojimas; bauginimas; menkinimas; užuominos dėl amžiaus, lyties ar kitų asmeninių dalykų, apkalbos;

7.3. **per izoliaciją:** psichologinis ir socialinis išskyrimas; galimybių apribojimas; nuomonės ignoravimas; priešiškos reakcijos; darbui reikalingos informacijos nuslėpimas.

8. Bauginimas (mobingas) darbe:

8.1. **per silpną organizacinę kultūrą:** bauginimas (mobingas) yra toleruojamas arba jis nelaikomas problema; staigūs, netikėti organizaciniai pokyčiai; blogi bendradarbių santykiai; trūkumai įstaigos valdymo politikoje ir nepakankama bendrų vertybių sistema;

8.2. **per netinkamą darbo organizavimą:** nesaugus darbas; labai aukšti reikalavimai atliekamam darbui; padidėjęs visos įstaigos streso lygis; neaiškios užduotys; netiksliai apibrėžtos darbuotojų funkcijos;

8.3. **per nekompetentingus vadovus:** blogi darbuotojų ir vadovų santykiai; žemas pasitenkinimo vadovaujančiais darbuotojais lygis; funkcijų konfliktai; lyderiavimo stilius; įsitraukimas į destruktivius santykius; neformalių grupių lyderių iškilimas įstaigos padaliniuose.

## III SKYRIUS

### PRIEŠ SMURTĄ IR BAUGINIMĄ DARBE NUKREIPTA STRATEGIJA

9. Centro prieš smurtą ir bauginimą (mobingą) darbe nukreipta strategija apima veiksmingas smurto atvejų sprendimo procedūras ir veiksmus, kuriais siekiama užkirsti kelią smurtui bei numatoma, kaip bus reaguojama į smurtą darbe, jei jis įvyks.

10. Prieš smurtą ir bauginimą (mobingą) darbe nukreipta strategija numato visų suinteresuotų pusių teises ir pareigas.

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

12. Bet kokia psichologinio smurto ar bauginimo (mobingo) darbe forma yra neteisėta ir netoleruojama.

13. Visi, kurie yra susiję su psichologinio smurto ir bauginimo (mobingo) darbe situacija, turi turėti galimybę išsakyti savo požiūrį, pasisakyti, kaip jie suvokia situaciją.

14. Sprendimai turi būti priimami remiantis objektyvumo ir nešališkumo principu.

15. Darbuotojai turi būti supažindinti su psichologinio smurto ir bauginimo (mobingo) darbe samprata, pateikiant smurto bei bauginimo (mobingo) darbe pavyzdžius.

16. Jeigu reikia, turi būti kreipiamasi patarimo į paskirtą darbuotoją, į kurį gali kreiptis darbuotojai, patyrę smurtą ir bauginimą (mobingą) darbe, arba į kitų organizacijų specialistus.

## IV SKYRIUS

### PAREIGOS IR TEISĖS

17. Darbdavys yra įpareigojamas, bendradarbiaudamas su darbuotų atstovais, parengti trumpą ir veiksmingą smurto ir bauginimo (mobingo) darbe įveikimo strategiją:

- 17.1. užtikrinti smurto ir bauginimo (mobingo) darbe atvejų registravimą ir analizę;
  - 17.2. užtikrinti prieš smurtą ir bauginimo (mobingo) darbe nukreiptų veiksmų nepertraukiamumą;
  - 17.3. užtikrinti prieš smurtą ir bauginimą (mobingą) darbe strategijos tobulinimą;
  - 17.4. užtikrinti neatidėliotiną aukų skundų analizę ir sprendimą;
  - 17.5. skatinti atvirai kalbėti apie psichologinio smurto ir bauginimo (mobingo) darbe problemą;
  - 17.6. kurti pagarba grįstą bendravimą;
  - 17.7. nepalikti neišspręstų konfliktų;
  - 17.8. nubrėžti aiškias kiekvieno darbuotojo atsakomybės ribas;
  - 17.9. užtikrinti teisingumą ir saugumą;
  - 17.10. stengtis įtraukti darbuotojus į sprendimų priėmimo procesus;
  - 17.11. puoselėti prieš psichologinį smurtą nukreiptas vertybes;
  - 17.12. skirti atsakingą asmenį, kuriuo visi pasitikėtų;
  - 17.13. organizuoti mokymus, kviestis specialistus;
  - 17.14. garantuoti konfidencialumą ir objektyvumą smurto atvejo dalyvių atžvilgiu;
  - 17.15. garantuoti smurto aukoms tinkamą pagalbą;
  - 17.16. taikyti drausmines priemones smurtautojams.
18. Darbuotojai turi teisę:
- 18.1. į saugias darbo sąlygas, taip pat ir į darbo vietą be smurto apraiškų;
  - 18.2. į aiškiai apibrėžtą vaidmenį darbe ir atsakomybę;
  - 18.3. lankyti mokymus, skirtus smurto ir bauginimo darbe prevencijai;
  - 18.4. rūpintis savo kultūros darbe puoselėjimu ir bendravimo kokybe;
  - 18.5. derinti darbo ir asmeninio gyvenimo poreikius;
  - 18.6. aktyviai dalyvauti vertinant profesinę riziką;
  - 18.7. aktyviai dalyvauti įgyvendinant prieš smurtinę ir bauginimo darbe politiką ir kuriant strategiją;
  - 18.8. naudotis priemonėmis, kurios numatytos prieš smurtą ir bauginimą darbe nukreiptoje strategijoje;
  - 18.9. bendradarbiauti su profesinėmis sąjungomis;
  - 18.10. netoleruoti prieš juos ir kitus asmenis nukreipto psichologinio smurto ir bauginimo (mobingo) darbe;
  - 18.11. pranešti apie patirtą smurto ar bauginimo (mobingo) darbe atvejį, detalai jį aprašyti.

## V SKYRIUS

### PREVENCINIAI IR INTERVENCINIAI VEIKSMAI

19. Prieš smurtą ir bauginimą (mobingą) darbe nukreipta politika grindžiama pagrindiniais prieš smurtą ir bauginimą (mobingą) darbe nukreiptos prevencijos principais.

20. Prevencijos veiksmai apima psichosocialinės ir fizinės darbo aplinkos gerinimą, smurto ir bauginimo (mobingo) darbe atvejų registravimą ir organizacijos kultūros ugdymą, darbuotojų informavimą apie įstaigos prieš smurtą nukreiptą strategiją, mokymus padalinių vadovams ir darbuotojams smurto ir bauginimo (mobingo) darbe tema, visapusę pagalbą psichologinį smurtą patyrusiems asmenims ir taikomas drausmines procedūras smurtautojams.

21. Centro bendras psichologinis klimatas daugeliu atveju priklauso nuo įstaigos, padalinių vadovų ir tiesioginių darbo vadovų, bet ir nuo darbuotojų. Siektina, kad didelė dauguma darbuotojų

būtų jautrūs ir pastabūs savo kolegų atžvilgiu – padėtų darbo metu, gerbtų vieni kitus, vertintų atliekamą darbą, būtų lojalūs.

22. Pagrindiniai prevenciniai veiksmai:

22.1. **Gerinti psichosocialinę darbo aplinką:**

22.1.1. užtikrinti teisingumą ir saugumo jausmą darbo vietoje. Pagarbiai ir objektyviai vertinti darbuotojų galimybes, pripažinti darbuotojų indėlį, sąžiningai skirstyti įstaigos išteklius ir pakankamą atlygį už darbą. Siekti, kad darbo krūvis būtų optimalus ir kad užduotims atlikti pakaktų laiko;

22.1.2. smurto rizika padidėja, kada trūksta darbuotojų, laisvos darbo vietos neužpildomos. Vadovas turėtų atsižvelgti į tai, kad darbuotojai turi asmeninį gyvenimą, ir lanksčiau spręsti darbo ir asmeninio gyvenimo derinimo klausimus;

22.1.3. atsižvelgti į tai, ar darbuotojams patinka dirbti kartu, ar kolegos sutaria ir dirba vieningai, ar darbai visiems paskirstomi po lygiai, kaip sekasi kartu dirbti skirtingų profesijų specialistams, ar darbe dažni konfliktai;

22.1.4. darbuotojui turi būti aišku, ko iš jo tikimasi darbe. Darbas turi būti aiškiai apibrėžtas ir pakakti apmokymų pavestam darbui atlikti;

22.1.5. darbuotojai turi pasitikėti tiesioginio vadovo gabumais, jis turi rūpintis tuo, kaip jaučiasi jo pavaldiniai;

22.1.6. siekiant išvengti psichologinio smurto darbe atvejų padaugėjimo, reikėtų vengti besitęsiančio streso situacijų, stebėti atvejus, kai darbuotojai neatvyksta į darbą dėl ligos.

22.2. **Registruoti smurto ir bauginimo (mobingo) darbe atvejus ir juos analizuoti:**

22.2.1. siekiant veiksmingiau valdyti psichologinį smurtą darbe, smurto ir bauginimo (mobingo) darbe atvejai turi būti registruojami nedelsiant, juos išsamiai išanalizuojant;

22.2.2. skundų pateikimo tvarka numatyta Gargždų socialinių paslaugų centro direktoriaus 2019 m. sausio 14 d. įsakymu Nr. (1.9.) V-6 patvirtintoje Gargždų socialinių paslaugų centro asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tvarkos apraše, skelbiamame įstaigos internetinėje svetainėje [www.gargzduspc.lt](http://www.gargzduspc.lt) ;

22.2.3. darbdavys privalo informuoti smurto aukas, rašyti skundus ir (arba) pranešimus apie įvykį su detaliais paaiškinimais, nurodant galimus liudininkus;

22.2.4. pranešime nurodoma, ar smurtavo įmonėje dirbantis asmuo ar nedirbantysis (interesantas ar pan.), smurto situacija, apraiškos ir aplinkybės, smurtautojo ir aukos charakteristikos;

22.2.5. darbdavys, sprendamas klausimą dėl galimo psichologinio smurto panaudojusio asmens atsakomybės bei pagalbos priemonių smurtą patyrusiam asmeniui paskyrimo, į šį procesą įtraukia Centro darbuotojus. Centro direktoriaus įsakymu sudaroma Smurto atvejo nagrinėjimo komisija, susidedanti iš ne mažiau kaip iš trijų narių, kurių vienas darbdavio atstovas. Komisija teikia siūlymus Centro direktoriui dėl taikytinų priemonių nukentėjusiam nuo smurto bei smurtą panaudojusiam darbuotojui.

22.3. **Ugdyti įstaigos kultūrą:**

22.3.1. darbdavys įsipareigoja užtikrinti darbuotojų saugą ir sveikatą visais su darbu susijusiais aspektais;

22.3.2. informuoti darbuotojus, kad psichologinis smurtas ir bauginimas (mobingas) darbe netoleruojamas;

22.3.3. siekiant mažinti psichologinio smurto ir bauginimo (mobingo) darbe riziką, darbuotojų ir vadovo bendravimas turi būti pagrįstas pagarba, atidumu ir atvirumu;

22.3.4. ugdyti tokią organizacinę kultūrą, kurioje būtų toleruojami vyraujančiai nuomonei prieštaraujantys pasisakymai ir diskusijos, gerbiama kitokia pozicija, nuomonė.

22.4. **Gerinti fizinę darbo aplinką:**

22.4.1. darbdavys turi užtikrinti, kad darbo vieta būtų patogi ir saugi – ergonomiška, subalansuotas temperatūros ir drėgmės režimas, įrengtas tinkamas apšvietimas, ventiliacija, apsauga nuo dulkių, triukšmo ir vibracijos. Įranga tinkamai įrengta ir prižiūrima.

22.5. **Informuoti ir mokyti darbuotojus:**

22.5.1. visi darbuotojai, neatsižvelgiant į tai, ar seniai dirba, ar tik įsidarbino, turi suprasti

įstaigoje siekiamo elgesio taisyklės ir vykdomas priemonės, aptariant per bendruomenės susirinkimus, pasitarimus, atvejo aptarimus ar panašiai;

22.5.2. darbdavys turi inicijuoti ir organizuoti mokymus, pritaikytus skirtingų profesijų darbuotojams.

22.5.3. Darbuotojai mokomi:

22.5.3.1. nustatyti potencialias psichologinio smurto situacijas;

22.5.3.2. psichologinio smurto ir bauginimo (mobingo) darbe įveikimo ir problemų sprendimo būdus;

22.5.3.3. bendravimo įgūdžių, kurie padėtų išvengti smurto ir bauginimo (mobingo) darbe ar jį sumažinti;

22.5.3.4. skatinti palaikančią aplinką darbe;

22.5.3.5. apsiginti.

22.5.4. Darbdavys turi:

22.5.4.1. suprasti ir paaiškinti įstaigos politiką prieš smurtą;

22.5.4.2. pastebėti netinkamą darbuotojų elgesį;

22.5.4.3. įvertinti darbo aplinką ir numatyti priemones, kurios padėtų išvengti smurto ir bauginimo darbe;

22.5.4.4. padėti nukentėjusiems darbuotojams;

22.5.4.5. užtikrinti informacijos apie patyrusius smurtą darbuotojus konfidencialumą pagal galiojančius teisės aktus;

22.5.4.6. palaikyti darbuotojus ir abipuse pagarba grįstą darbo aplinką.

22.6. **Suteikti pagalbą psichologinio smurto aukoms:**

22.6.1. darbdavys turi užtikrinti visų reikalingų specialistų (psichologų ir kitų specialistų) pagalbą smurtą patyrusiems darbuotojams. Skubiai suteikta tinkama pagalba sumažintų nukentėjusiųjų ar smurtą mačiusių darbuotojų psichologinę traumą ir streso lygį;

22.6.2. psichologo konsultacija naudinga, kai sunku išsiaiškinti smurto priežastis ar abejojama skundo dėl patirto smurto pagrįstumu;

22.6.3. smurtą patyrusiam darbuotojui turi būti užtikrinta reintegracija į darbovietę, garantuojant apsaugą nuo nemalonių santykių su smurtautoju, ar perkėlimas į kitą skyrių ar pareigas;

22.6.4. jeigu būtina, psichologinį smurtą patyrusiai aukai gali būti skirtas laikas poilsiui bei reabilitacijai (laisvų dienų skaičius priklauso nuo individualių asmens poreikių);

22.6.5. darbdavys, prireikus, aukai turėtų užtikrinti pagalbą kreipiantis į teismą ir gauti žalos atlyginimą.

22.7. **Drausminių procedūrų taikymas smurtautojui:**

22.7.1. prieš taikant drausmines procedūras abi smurto įvykyje dalyvavusios pusės turi būti objektyviai išklaustytos;

20.1.1 būtina atsižvelgti į paaiškinimus, aplinkybes, ankstesnį smurtautojų elgesį. Kai neužtenka neformalaus sprendimo (pokalbio su smurtautoju, skiriant jam psichologo konsultaciją), taikomos tokios drausminės priemonės, kaip raštiški įspėjimai, perkėlimas į kitą skyrių ar pareigas, atleidimas iš darbo; jeigu būtina, psichologinį smurtą patyrusiai aukai gali būti skirtas laikas poilsiui bei reabilitacijai (laisvų dienų skaičius priklauso nuo individualių asmens poreikių);

22.7.2. melagingi pareiškimai yra laikomi šiukščiu darbo pareigų pažeidimu.

22.8. **Skatinti darbuotojus, patyrusius smurtą ir bauginimą (mobingą) paviėšinti problemą:**

22.8.1. nebijoti prašyti pagalbos, kreiptis į Centro psichologus, Etikos komisiją, darbuotojų atstovus, t. y. Dvišalę tarybą, profesinę sąjungą;

22.8.2. sveikos darbo aplinkos be smurto apraiškų kūrimo sėkmei užtikrinti reikalingas administracijos, tiesioginių vadovų, darbuotojų, sveikatos ir saugos atstovų bei profesinės sąjungos bendradarbiavimas;

22.8.3. vadovai turi ne tik informuoti, bet ir motyvuoti visus darbuotojus netoleruoti smurto ir bauginimo (mobingo) ir atskleisti galimus smurtautojus.

## VI SKYRIUS

### BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Įgyvendinant Aprašo nuostatas, darbdavys užtikrina, kad asmens duomenų tvarkymas atitiktų Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatas.
  24. Šio Aprašo nuostatomis privalo vadovautis visi Centro darbuotojai.
  25. Centro darbuotojai su šiuo Aprašu yra supažindinami elektroninėmis priemonėmis.
  26. Aprašas yra skelbiamas Centro internetinėje svetainėje – [www.klaipedaspc.lt](http://www.klaipedaspc.lt)
-