

**VŠĮ MYKOLO MARCINKEVIČIAUS LIGONINĖS PRIEMONIŲ PSICHOLOGINIO
SMURTO / PRIEKABIAVIMO DARBO APLINKOJE PREVENCIJAI IR PSICHOSOCIALINIŲ
DARBO SĄLYGŲ GERINIMUI TAIKYMO
TVARKOS APRAŠAS**

I. TAIKYMAS

1. Šiame VšĮ Mykolo Marcinkevičiaus ligoninės priemonių psichologinio smurto / priekabiavimo darbo aplinkoje prevencijai ir psichosocialinių darbo sąlygų gerinimui taikymo tvarkos apraše (toliau – Aprašas) yra pateikta bendra informacija apie psichologinio smurto / priekabiavimo (toliau – Smurtas) priežastis ir jo formas, principai, kuriais remiantis yra vykdoma Smurto darbe prevencinė veikla VšĮ Mykolo Marcinkevičiaus ligoninėje (toliau – Ligoninėje), nukreipta prieš galimus Smurto darbo aplinkoje pasireiškimus, siekiant pagerinti psichosocialines sąlygas darbo vietoje bei vykdant psichologinio Smurto darbo aplinkoje prevenciją. Aprašas parengtas vadovaujantis šiais teisės aktais: Lietuvos Respublikos darbo kodekso nuostatomis, 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. Smurto darbe apibrėžimas apima tiek galimą darbuotojų tarpusavyje smurtą, tiek pacientų ar trečiųjų asmenų smurtą prieš ligoninėje dirbantį asmenį.

3. Siekdamį užtikrinti Lietuvos Respublikos darbo kodekso nuostatų reikalavimų įgyvendinimą, ligoninėje siekiama 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, ligoninės atsakingi asmenys privalo įvertinti psichosocialinių veiksnių profesinę riziką, pritaikyti atitinkančias prevencines organizacines ir technines priemones bei dalyvauti sprendžiant konfliktines situacijas ir užtikrinti pagalbą asmenims, patyrusiems psichologinį smurtą.

4. Kartu su šiuo apraše esančiomis priemonėmis gali būti pritaikytos ir kitos priemonės, užtikrinančios geresnę darbuotojų saugą ir sveikatą.

II. PSICHOLOGINIO SMURTO / PRIEKABIAVIMO 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. 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 ilgai trunkantis (ne mažiau nei 6 mėn.), kuris gali pasireikšti įvairiomis formomis:

5.2.1. *priekabiavimas* (kuomet pakartotinai ir sąmoningai išnaudojama, grasinama ir (arba) žeminama su darbu susijusiomis aplinkybėmis);

5.2.2. *smurtavimas* (kuomet užpuolamas vienas ar daugiau darbuotojų ar vadovų su darbu susijusiomis aplinkybėmis). Šiuos veiksmus gali atlikti vienas ar darbuotojų grupė, pacientai, paslaugų vartotojai ar kiti suinteresuoti tretieji asmenys, siekdami pažeisti vadovų / darbuotojų orumą ir (ar) sukurti priešišką darbo aplinką.

5.2.3. Pripažįstama, kad priekabiavimas ir smurtas gali pasireikšti:

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

5.3. Priekabiavimas ir smurtas gali pasireikšti bet kurioje darbo vietoje ir gali paveikti bet kurios grandies darbuotoją, neatsižvelgiant į pareigas, pavaldumą, darbo pobūdį. Todėl smurtas gali pasireikšti tarp to paties lygmens darbuotojų (horizontalus smurtas), tarp vadovų ir jų pavaldinių (vertikalus smurtas) bei darbuotojų ir kitų asmenų (pacientų ar trečiosios šalies asmenų ir kt.). Sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojai įvardijami kaip turintys didelę riziką patirti galimą smurtą ir priekabiavimą darbe.

5.4. Nors pastebėti ir atpažinti smurto / priekabiavimo darbe apraiškas labai sudėtinga, tačiau skiriamasis psichologinio smurto pagrindinis požymis – prievartą taikančio asmens siekimas psichologiškai dominuoti prieš smurto auką, turint aiškų motyvą „sunaikinti auką“.

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, netinkamų darbo sąlygų sudarymas, finansinės nuobaudos, grasinimas atleisti iš darbo ir kt..

5.6. Pagrindinė ir dažniausia psichologinio smurto darbe pasekmė darbuotojui/vadovui yra patiriamas stresas, t.y. 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.

5.7. Konfliktinės darbe situacijos (kai dėl atliekamų klaidų yra skiriamos nuobaudos ar dėl nežinojimo yra atliekami klaidingi veiksmai ir jie sulaukia neigiamos vadovų reakcijos, konfliktai kilę nesilaikant darbo sutartyse ar pareiginėse instrukcijose numatytų reikalavimų) negali būti vertinamos kaip smurtiniai atvejai.

III. PSICHOLOGINIO SMURTO / PRIEKABIAVIMO SITUACIJOS DARBE NUSTATYMAS, VALDYMAS IR PREVENCIJA

6. Ligoninėje taikomų priemonių prieš psichologinį smurtą pagrindiniai principai:

6.1. ligoninės vienareikšmiškai išreikštų nuostatų dėl psichologinės saugos garantijų bei psichologinio smurto darbe netoleravimo viešas deklaravimas (Ligoninės politikoje);

6.2. ligoninės direktoriaus įsakymu patvirtinto atsakingo asmens, kuriuo pasitikėtų visi darbuotojai, vykdančio smurto darbe prevencinę veiklą, paskyrimas;

6.3. informacinių susitikimų, seminarų bei mokymų organizavimas;

6.4. informacijos apie psichologinio smurto apraiškas viešinimas;

6.5. darbuotojų įtraukimas į šios problemos sprendimų priėmimą (labai svarbus psichologo vaidmuo);

6.6. smurto darbe atvejų registravimas (pildomi protokolai);

6.7. informacijos apie galimą pagalbą smurto aukoms viešinimas, laikantis asmens duomenų konfidencialumo principo;

6.8. Nustatyto psichologinio smurto atvejo priežastys šalinamos konkrečiais veiksmais ir bendromis viso kolektyvo pastangomis;

6.9. Įvykusių atvejų analizavimas: skyrių vadovų, procesų vadovų, atsakingo asmens lygmeniu ir taikomos prevencinės priemonės.

7. Situacijos, susijusios su galimu psichologiniu smurtu, sprendimo kelias pateiktas 1 schemeje.

8. Ligoninės direktoriaus įsakymu paskirtas asmuo, vykdamas psichologinio smurto darbe prevencinę veiklą yra atsakingas už šio proceso valdymą, užtikrinant prieš smurtinės veiklos nepertraukiamumą ir tobulinimą: atlieka psichosocialinių veiksmų vertinimą ligoninėje ir nustato galimas rizikas, pateikia priemonių planą rizikoms suvaldyti, analizuoja besikreipusių darbuotojų įvykius ir pateikia išvadas metiniame vadovybės vertinamosios analizės susirinkime (išsamiai išdėstyta – 1 schemoje).

9. Ligoninėje yra patvirtinti dokumentai, kuriuose yra išdėstytos darbuotojų elgesio taisyklės ir teisės darbo aplinkoje ir suteikiama informacija kaip galima išspręsti nesutarimus: Ligoninės elgesio kodeksas, Darbo ir Vidaus tvarkos taisyklės, Personalo valdymo tvarkos aprašas, Ligoninės Politika ir kiti vidiniai teisės aktai.

10. Ginčai ir nesutarimai sprendžiami pirmiausiai ieškant sprendimų aplinkoje, kurioje susidariusi galima įtampa, tačiau, nepasiekus teigiamų rezultatų ar įtampą patiriančio darbuotojo sprendimu, galima tiesiogiai kreipiantis į procesų vadovus ir/ar medicininės etikos komisiją.

10. Medicininės etikos komisija dirba, vadovaudamasi ligoninės direktoriaus įsakymu patvirtintais Medicininės etikos komisijos nuostatais.

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

12.1. **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; grįžamojo 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.

12.2. **antrinė prevencija** – mokomosios / pažintinės priemonės. 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 ligoninėje vykdomos prevencinės veiklos prieš smurtą 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.

12.3. **tretinė prevencija** – visapusė pagalba psichologinį smurtą patyrusiems asmenims ir taikomos drausminės nuobaudos smurtautojams. Ligoninės administracija 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 kraštutinė priemonė ir gali būti taikoma išimtiniais atvejais. Abi pusės turi būti objektyviai išklaustos, 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 pakeičiamos pareigos, atleidimas iš darbo.

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

12.5. **Pati efektyviausia smurto/ priekabiavimo darbe valdymo priemonė** – problemos paviešinimas. Patiriantis smurtą / priekabiavimą darbe darbuotojas turi nebijoti prašyti pagalbos, kreiptis į skyriaus vadovus, procesų vadovus, asmenį, atsakingą už smurto darbe prevencinę veiklą, medicinos etikos komisiją, darbo tarybą ar profesinę sąjungą. Sveikos darbo aplinkos be smurto apraiškų kūrimo sėkmei užtikrinti reikalingas administracijos, darbuotojų, skyrių vadovų, sveikatos ir saugos atstovų bei profesinių sąjungų bendradarbiavimas. Tam tikslui pasiekti, ligoninėje turi būti skatinami ir motyvuojami darbuotojai netoleruoti smurto ir atskleisti galimus smurtautojus.

